

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E. SALAMINA - CALDAS	Fecha: Marzo/2020 Páginas 1 DE 1

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
AGOSTO 2023**



SALAMINA - CALDAS

*Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Telefonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Pagina Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esfelipesuarez.gov.co*

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

1. INTRODUCCIÓN

Para iniciar, es importante poner de presente que la Constitución Política de 1991 implementó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio de las funciones públicas por parte de los ciudadanos. Por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

De acuerdo con los principios y derechos constitucionales, el ejercicio público puede ser controlado por los ciudadanos, a través del derecho a:

- La participación ciudadana;
- A la información;
- A la participación en el control del poder político;
- Derecho a vigilar la gestión pública.

Contexto en el cual, entenderemos por rendición de cuentas lo siguiente:

“Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación

*Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co*

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público”.

Se debe tener presente que la rendición de cuentas permite acercar la entidad a los grupos de interés, aspecto que contribuye con la garantía de los derechos de la ciudadanía y fortalece continuamente la gestión de la institución, razón por la cual, en el presente informe se hace una relación de las gestiones y actividades adelantadas a nivel asistencial y administrativo, evidenciando así el avance en la calidad durante presentación de los servicios de salud y el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Con el presente informe de rendición de cuentas, la ESE Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina (Caldas), ratifica la importancia de mantener informada a la ciudadanía con datos precisos, mantener un diálogo cordial con la comunidad y con los entes de control. Todo esto bajo el marco de la responsabilidad social que se tiene como una entidad del Estado que direcciona toda su actividad asistencial y administrativa hacia el bienestar de la ciudadanía.

Así pues, este informe de gestión hace énfasis en la población atendida en la institución durante el año 2022, para lo cual se realizó un análisis de la ejecución y seguimiento de cada una de las áreas institucionales.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Gerente del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E y su equipo de colaboradores están comprometidos en direccionar todos los procedimientos que se ejecuten durante el ejercicio de la función pública hacia el logro de los fines estatales y los principios de la función pública, motivo por el cual, se consolidaron unos lineamientos transversales a todos los colaboradores de la institución y como resultado se tiene la consolidación de la plataforma estratégica que abarca los siguientes componentes:

2.1 MISIÓN

El Hospital Departamental Felipe Suarez de Salamina Caldas E.S.E es un hospital Público, que garantiza la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad para el Departamento de Caldas, en especial en su regional norte, el cual cuenta con personal idóneo, orientado hacia el desarrollo del talento humano, teniendo como base las políticas de seguridad del paciente, calidad y humanismo, con compromiso social y sostenibilidad financiera.

2.2 VISIÓN

En el año 2023 seremos una E.S.E. con desarrollo tecnológico, científico y con renovada infraestructura, que genere rentabilidad social, fundamentada en la innovación de servicios y el mejoramiento de la gestión financiera.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

2.3 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Desarrollar un modelo de gestión integral que permita armonizar la Gestión Gerencial y Estratégica con la prestación de los Servicios de Salud a cargo de la institución; apoyado en el respaldo oportuno y permanente de las diferentes áreas de apoyo.
- Implementar herramientas de planeación que permitan efectuar un control permanente de la gestión basado en indicadores.
- Garantizar el efectivo cumplimiento de los requerimientos y fluidez de la información hacia los diferentes grupos de interés.
- Prestar servicios de salud con estándares de calidad, buscando el fortalecimiento de la seguridad clínica, la humanización del servicio, la gestión del riesgo y de la tecnología.
- Implementar, certificar y asegurar los diferentes sistemas que permitan el proceso de mejora continua en la organización de acuerdo a los requerimientos establecidos para tal efecto.
- Garantizar la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) en la institución.
- Evaluar las condiciones de negociación y contratación de los servicios contratados por la institución con la red prestadora.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

- Estandarizar y hacer eficientes los procesos, así como desarrollar un clima organizacional adecuado para la gestión y orientado a la consecución de los resultados.

2.4 VALORES INSTITUCIONALES

- PROACTIVIDAD.
- EXCELENCIA.
- TRANSPARENCIA.
- HONESTIDAD.
- LEALTAD.
- SENTIDO DE PERTENENCIA.
- TOLERANCIA.
- SOLIDARIDAD.
- COMPROMISO.

2.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **HUMANISMO:** La atención asistencial se orientará siempre en procurar el mayor bienestar al paciente. Las acciones responderán al compromiso ético institucional. Serán oportunas, pertinentes, prudentes y honestas. El trato brindado a los pacientes y sus familias siempre será humano, respetuoso, honesto y amable.

*Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co*

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

- **RESPECTO:** Todo el equipo humano vinculado al Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., será tratado con respeto, honestidad y amabilidad, de igual forma será el trato hacia los usuarios, su familia y comunidad en general. La organización velará de manera constante por que la interacción entre los empleados sea amable, respetuosa y solidaria. La institución tomará acciones para garantizar que no se presenten abusos en las relaciones laborales.
- **COMPROMISO SOCIAL:** El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., está comprometido en contribuir al bienestar de la comunidad mediante la realización de acciones y prestación de servicios que faciliten la promoción de estilos y actitudes saludables, prevención de la enfermedad, atención oportuna, eficaz y de rehabilitación.
- **COMPROMISO ÉTICO:** El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S E., manifiesta su respeto por la condición humana de los pacientes y el compromiso ético institucional al impedir que la raza, creencias y costumbres de los usuarios que se atienden en la institución interfieran con el compromiso de realizar únicamente acciones que les beneficien, al informarles abierta y honestamente la realidad de su condición clínica, el tratamiento o procedimientos que se les proponen, con su metodología, riesgos y costos, al aceptar que un usuario se niegue a recibir un tratamiento o a participar en una actividad o procedimiento, al tratar la persona y la información relativa a su condición médica de la manera adecuada para preservar su privacidad y al facilitarle el acceso al apoyo moral o espiritual correspondiente con su credo o valores personales.

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., en su carácter de Empresa Social del Estado, trabajara en forma permanente bajo criterios de responsabilidad social, entendida esta como su prioridad en los aspectos fundamentales de: Atención a la población más pobre, desprotegida y vulnerable; Cuidado y protección del Medio Ambiente; Fomento y Desarrollo de Capital Humano y Compromiso con la comunidad usuaria de información y rendición de cuentas veraz y transparente.
- **EQUIDAD:** La atención a nuestros usuarios estará orientada a dar a cada quien lo requerido según sus necesidades, respetando sus derechos y de acuerdo a la normatividad vigente.
- **EFICIENCIA:** El Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E., teniendo en cuenta que, en salud siempre los recursos serán inferiores a los necesarios para satisfacer todas las necesidades, velará en forma permanente por el uso adecuado y eficiente de los recursos, sin descuidar la calidad en la prestación de los servicios.
- **CALIDAD:** La calidad se constituye en atributo esencial de todos los procesos y acciones de la empresa y el mejoramiento continuo, el motor del desarrollo.

2.6 POLITICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA CENTRAL: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, trabaja en forma permanente por la satisfacción de los Usuarios, que son su razón de ser, prestando servicios de salud, cumpliendo los tres ejes estratégicos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud: Eficiencia, Calidad y

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Accesibilidad, mediante un sistema de gestión empresarial moderno, que contribuya al incremento en las coberturas y la calidad de la prestación de los servicios, con un recurso humano competente que garantice además, rentabilidad financiera y el mejoramiento continuo de sus procesos.

POLÍTICA DE CALIDAD: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, está comprometido en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos, prestando servicios de salud de manera oportuna, eficiente y eficaz, promoviendo el mejoramiento continuo empresarial y el desarrollo de nuestro talento humano.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, se encuentra comprometido con la Política Nacional de Seguridad del Paciente, vigilando permanentemente el cumplimiento de los protocolos y gestión de los eventos adversos para garantizar integralidad en la prestación de los servicios, creando una cultura institucional basada en procesos de atención segura.

POLÍTICA DE DEBERES Y DERECHOS: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, trabaja para garantizar el respeto por los derechos y promueve el cumplimiento de los deberes y derechos de sus usuarios, como eje central del modelo de la atención en salud.

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA: La gerencia y el talento humano del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, están comprometidos en el adecuado manejo de la información y de los recursos físicos y financieros, cumpliendo con las políticas de eficiencia y transparencia a través del autocontrol.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

POLÍTICA AMBIENTAL: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, comprometido con la responsabilidad social, garantizará el manejo integral de residuos hospitalarios, para contribuir en la conservación del medio ambiente.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, está comprometido con la comunidad en brindar espacios en donde el cliente interno y externo participe activamente en los procesos de mejoramiento, generando información clara y oportuna para cumplir con las necesidades de los usuarios y las exigencias de los entes de control.

La Empresa fortalecerá las relaciones con los Usuarios a través de los mecanismos de participación ciudadana, para hacerlos parte integral de los procesos de mejoramiento continuo.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO: La Empresa trabajara para el bienestar y desarrollo integral del cliente interno, identificando sus necesidades y habilidades, brindando capacitación, motivación e incentivos, logrando mayor productividad, sentido de pertenencia y un excelente servicio a la comunidad.

La gestión del talento humano se basa en el mérito de las personas, en el interés y compromiso que cada uno de ellos tenga en alcanzar y superar las metas que se han establecido.

POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL: El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina-Caldas, tendrá dentro de sus prioridades la implementación y desarrollo de un Sistema de Gestión Integral Salud y Seguridad en el Trabajo el cual estará encaminado a velar por el bienestar físico, mental y social de sus

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

trabajadores, ofreciendo sitios de trabajo seguro y adecuado, minimizando la ocurrencia de accidentes laborales y de enfermedades profesionales.

POLÍTICA DE CONTROL INTERNO: El control interno como instrumento fundamental para el desarrollo efectivo de la gestión, debe estar inmerso en cada uno de los servidores del Hospital, teniendo como máximas expresiones el autocontrol y la autogestión.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN: El Hospital Departamental Felipe Suarez E.S.E se compromete a prestar los servicios de salud con humanización, mediante la calidez y el afecto al paciente y la familia, que permitan la satisfacción durante la atención.

2.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL.



Cantidad de personal que participa en cada area según manual de funciones

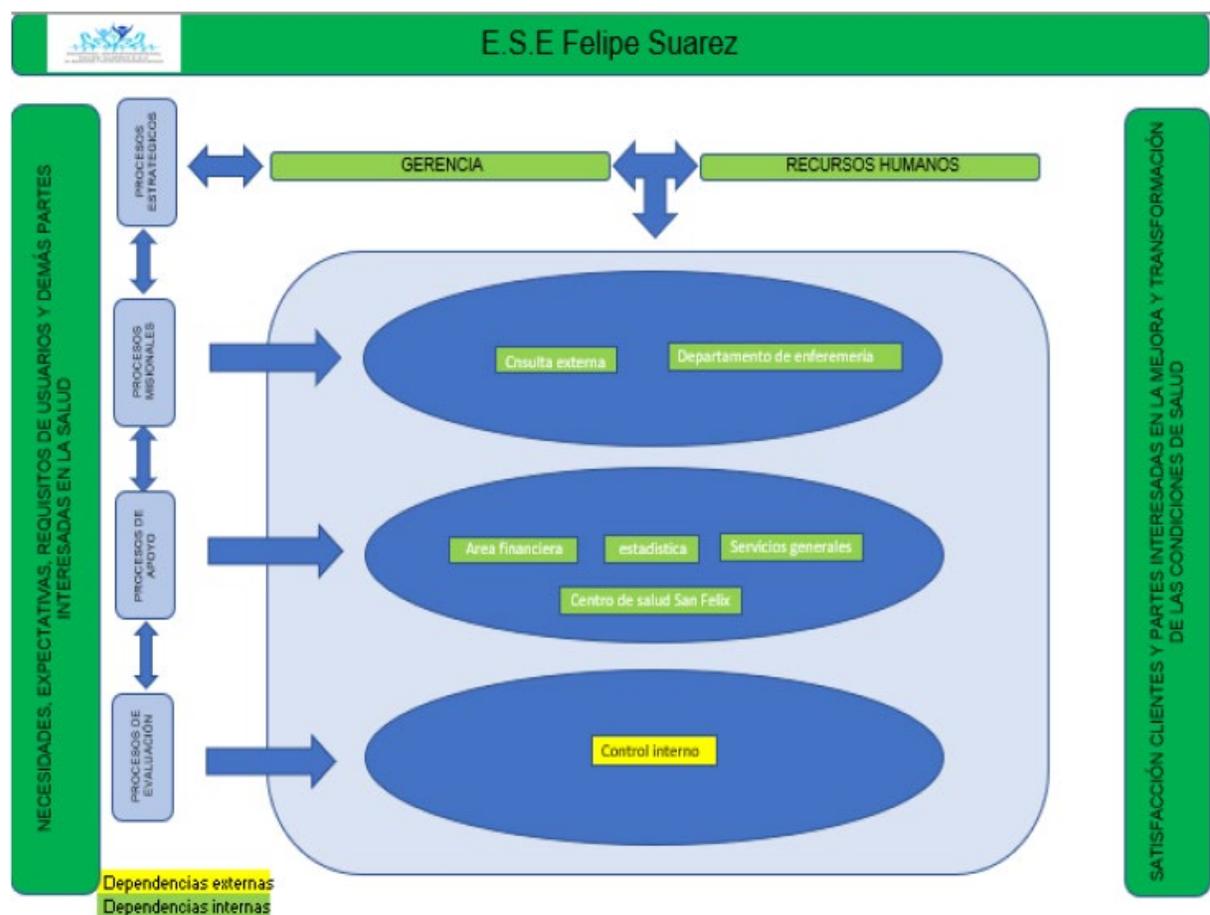
Gerencia : Gerente (1), Secretari@(1)
 Recursos Humanos: Asesor@ (1)
 Financiera: Profesional especializado(1), Auxiliar administrativo(1)
 Consulta externa: Medico general (1)
 Estadística: Auxiliar area de la salud (1)
 Servicios generales: Auxiliar de servicios (2)
 Centro de salud San Felix: Auxiliar administrativo (1), Conductor (1)
 Dpto. enfermería: Auxiliar area de salud(3)
 Donde se necesite: Profesional del servicio social obligatorio(7)

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
 Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
 Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

2.7 MAPA DE PROCESOS

El ciclo de atención del Hospital es abordado de forma sistemática, con la interacción de un equipo interdisciplinario que coordina su trabajo en acciones que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, apoyados en gestión tecnológica pertinente, ambiente físico adecuado y procesos administrativos estandarizados con el enfoque de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, como se refleja en el mapa de procesos de la E.S.E.



Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esfelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

3. CAPACIDAD INSTALADA

El Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., es una institución prestadora de servicios de salud, de baja y mediana complejidad, la cual se constituye como uno de las principales integrantes de la red de prestadores públicos de salud en el Departamento de Caldas. Esta hace parte de la Subregión norte caldense y su área de cobertura local incluye el centro de salud de San Félix y los municipios de influencia directa, que suman aproximadamente unos 88.000 usuarios que demandan servicios de salud.

La capacidad instalada de la institución está determinada por el Sistema de Información Hospitalaria (SIHO) y en el Registro Especial de Prestadores (REPS). A continuación, se presenta la información registrada para la vigencia 2022.

CAPACIDAD INSTALADA (Sede principal)				
SIHO		REPS		
Recurso	Cantidad	Recurso		Cantidad
Camas de hospitalización	20	Camas	Adultos	13
Camas de observación	5		Pediátrica	3
Consultorios de consulta externa	17		Obstetricia	4
Consultorios del servicio de urgencias	3	Sala de Partos		1
Salas de	1	Procedimientos		1

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL		Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES		Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.		Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS		Páginas 1 DE 1

quirófanos				
Mesas de partos	1	Salas de Quirófanos		1
Número de unidades de odontología	6	Ambulancias Básicas y Medicalizadas		6

4. MARCO CONCEPTUAL

INDICADORES DE OPORTUNIDAD: Los indicadores de oportunidad en la atención se constituyen como un elemento que permite medir la calidad del acceso a los servicios de salud de la ESE Hospital Felipe Suárez.

GESTIÓN FINANCIERA: La gestión financiera se constituye como un elemento que nos permite dar cuentas del direccionamiento que tiene la entidad, las gestiones realizadas en cuanto al presupuesto que se tiene y los diferentes avances en obras que se han realizado dentro de la institución para el mejoramiento de la atención en salud, en efecto, por medio de este componente se da a conocer cuáles son las inversiones que se han realizado dentro de la institución durante la vigencia 2022 y se verán reflejados en la dirección de cada uno de los recursos utilizados.

CONTRATACIÓN: La contratación se constituye como un elemento que permite saber la cantidad de contratos suscritos por la entidad, los montos gastados del presupuesto en este ítem, conocer las necesidades por las que pasa la institución en el tema del tipo de personal y la referencia del valor del personal de cada área comparado con la cantidad del mismo, de tal forma permite tener claridad frente a

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

las modalidades de selección o de contratación que se están realizando por parte de la ESE Hospital Departamental Felipe Suarez.

SATISFACCIÓN Y PQRS: La satisfacción y PQRS se constituye un elemento el cual permite reconocer el proceso en cuanto la atención al usuario, teniendo un seguimiento y mejoramiento constante en cuanto a las necesidades de satisfacción y comodidad del usuario de acuerdo al servicio que se requiera dentro de la entidad, siempre buscando cumplir con la atención de calidad y el mejoramiento continuo de todos los procesos.

5. INFORMACIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

5.1 Informe de presupuesto

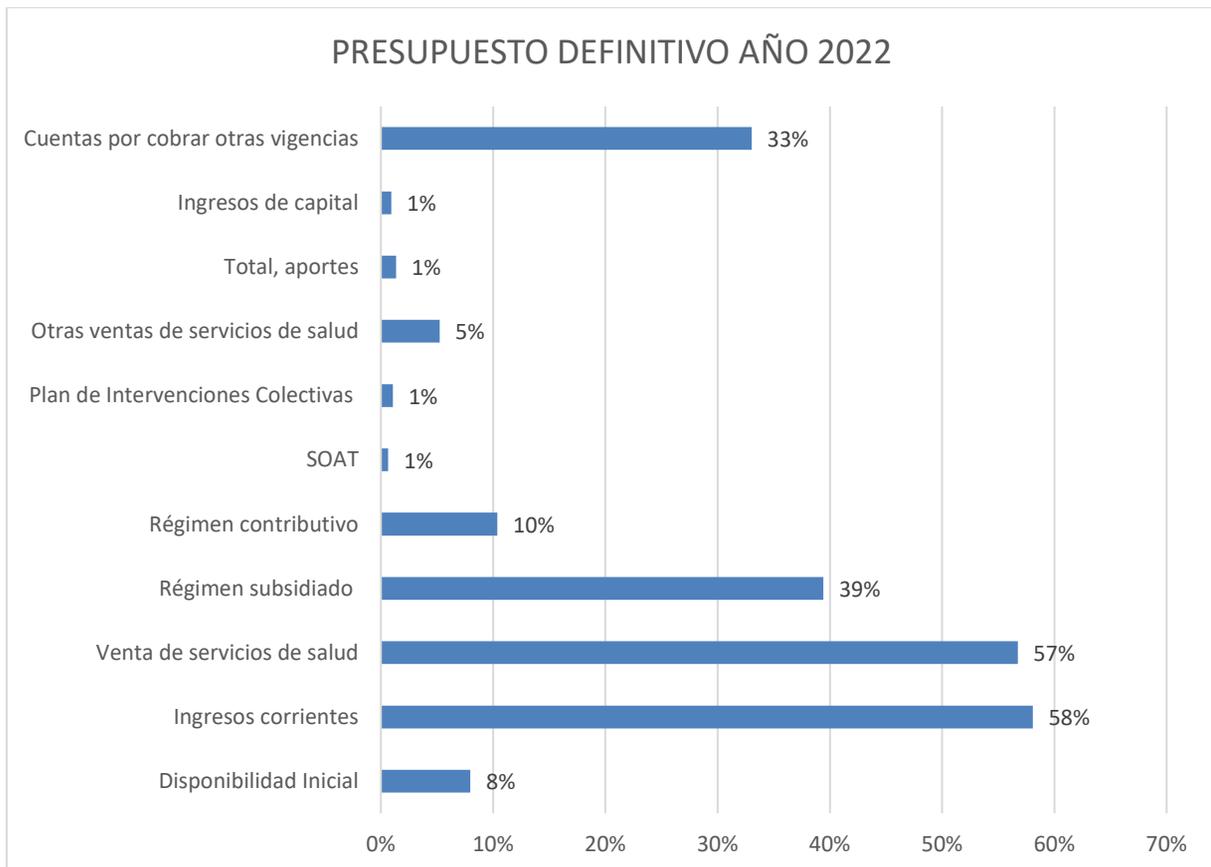
5.1.1 Presupuesto de ingresos aprobado 2022

CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	ADICIONES	PRESUPUESTO FINAL
TOTAL	14.545.166.422	459.401.606	15.004.568.028

Partiendo de las las Ejecuciones de Ingresos y Gastos a diciembre 31 de 2021 y 2022 se puede visualizar que el presupuesto inicial de la vigencia 2022 fue aprobado por la suma de 14.545 millones de pesos, teniendo adiciones durante la vigencia por valor de 459 millones de pesos, para un presupuesto definitivo de \$15.004 millones de pesos, que representó un incremento en su presupuesto aprobado del 3%. Que representó un decremento en su presupuesto aprobado de \$1.624 millones frente al año 2021 y que en valores porcentuales representa una reducción del

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

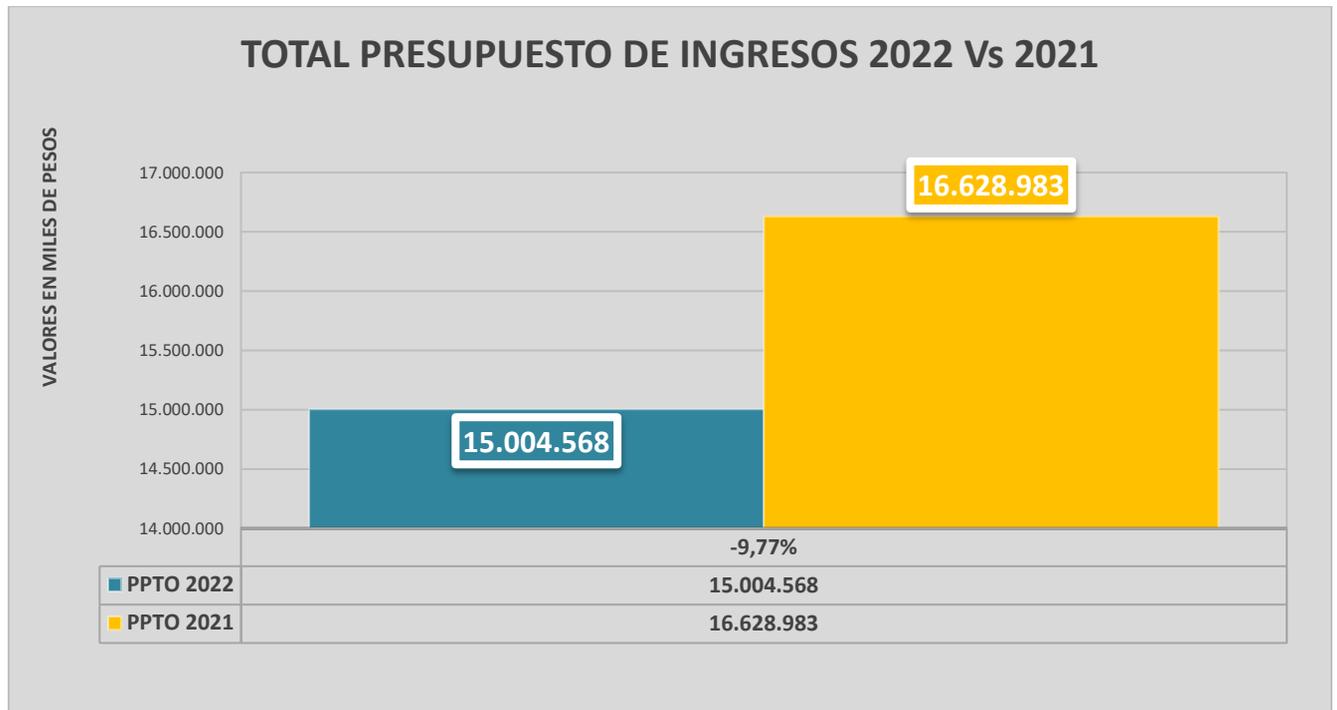
9.77%. También se puede observar el presupuesto de ingresos en cada uno de sus componentes aprobados por las vigencias fiscales 2021 y 2022.



En cuanto a la participación del presupuesto total de ingresos vigencia 2022, se presentó de la siguiente manera: venta de servicios del régimen subsidiado con un 39% de la participación, cuentas por cobrar otras vigencias con un 33% de la participación, ingresos de capital con un 1% de la participación y una disponibilidad inicial con un 8% de participación. El régimen contributivo tuvo una participación del 10% y el total de aportes con un 1% de participación, entre las más representativas.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

5.1.1.1 Variación de los ingresos



La ESE, logró que su venta de servicios facturados a diciembre 31 de 2022 este por valor de \$15.065 millones y terminar con una mejor venta de servicios, frente a la vigencia fiscal del año 2021, tal y como se aprecia en el cuadro anexo, dado que para la vigencia fiscal 2022, el presupuesto aprobado fue de \$15.005 millones, ósea \$1.624 millones menos que en la vigencia fiscal 2021.

En el informe consolidado de ingresos, se pueden observar los incrementos de cada uno de los componentes del presupuesto de ingresos, para las respectivas vigencias fiscales del año 2021 y 2022, con incrementos significativos en ingresos corrientes por venta de servicios; en la disponibilidad inicial y cartera de vigencia anterior e ingreso de capital se presentaron disminuciones, especialmente en la disponibilidad inicial y cartera de vigencia anterior, los cuales tiene como

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

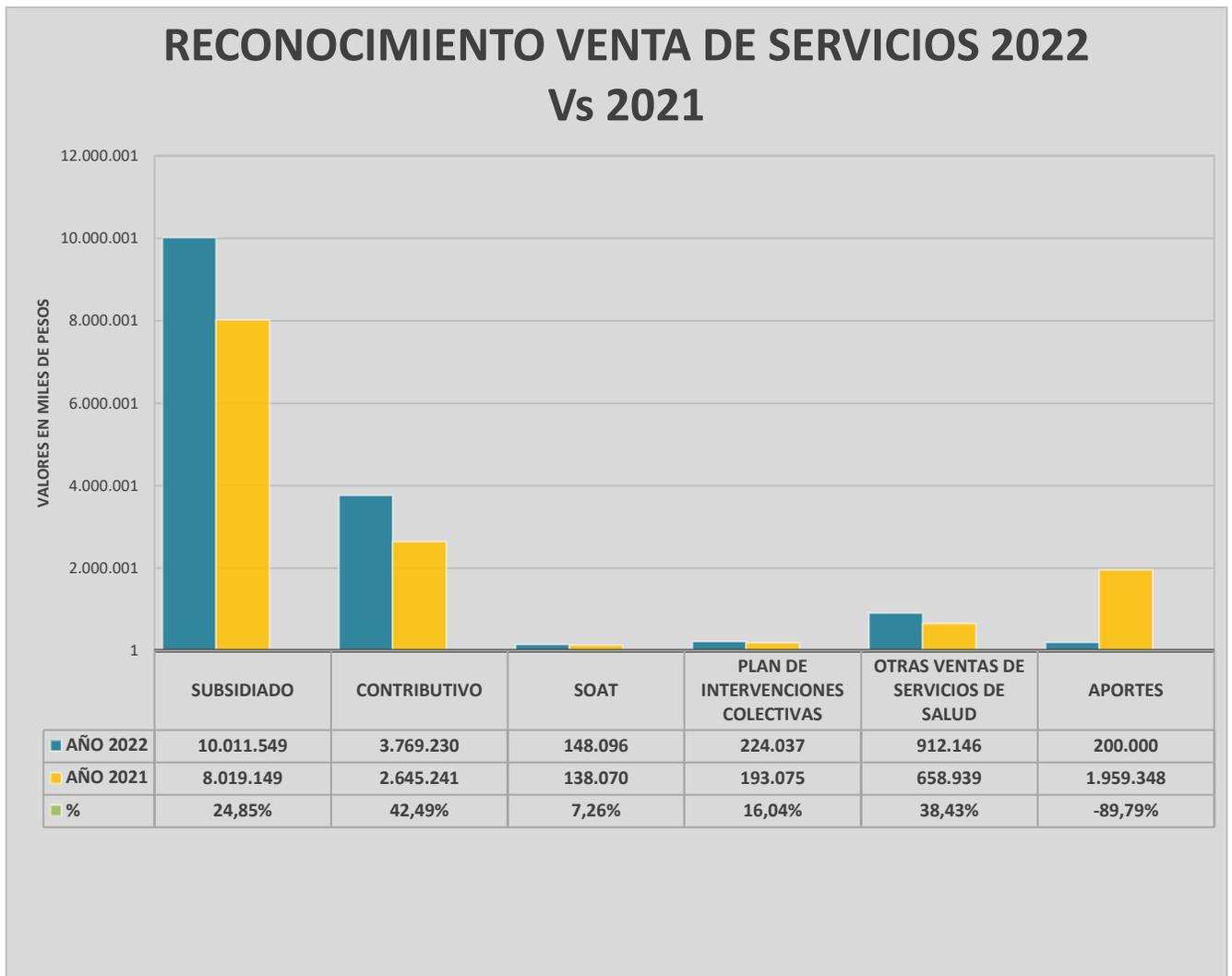
explicación, la ejecución de recursos en la vigencia fiscal 2021, ejecutados en la vigencia fiscal 2022, para proyectos de inversión y en el tema de vigencias anteriores, el no pago de las EPS, tal y como se aprecia en el Estado de la Situación financiera en su parte No Corriente.

5.1.1.2 Comparativos de los reconocimientos



En el Reconocimiento 2022-2021, se aprecian los comportamientos en toda su ejecución de Rentas 2022, frente a la vigencia fiscal del año 2021, con variaciones representativas en su venta de servicios, rubros estos que determinaron las variaciones más representativas en cuanto a su reconocimiento, como el Subsidiado, Contributivo y Otros Prestadores de Servicios de Salud, para esta vigencia 2022.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1



Se puede observar que la venta de servicios, presentó sus principales afectaciones en el régimen subsidiado, contributivo y los planes de intervenciones colectivas.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

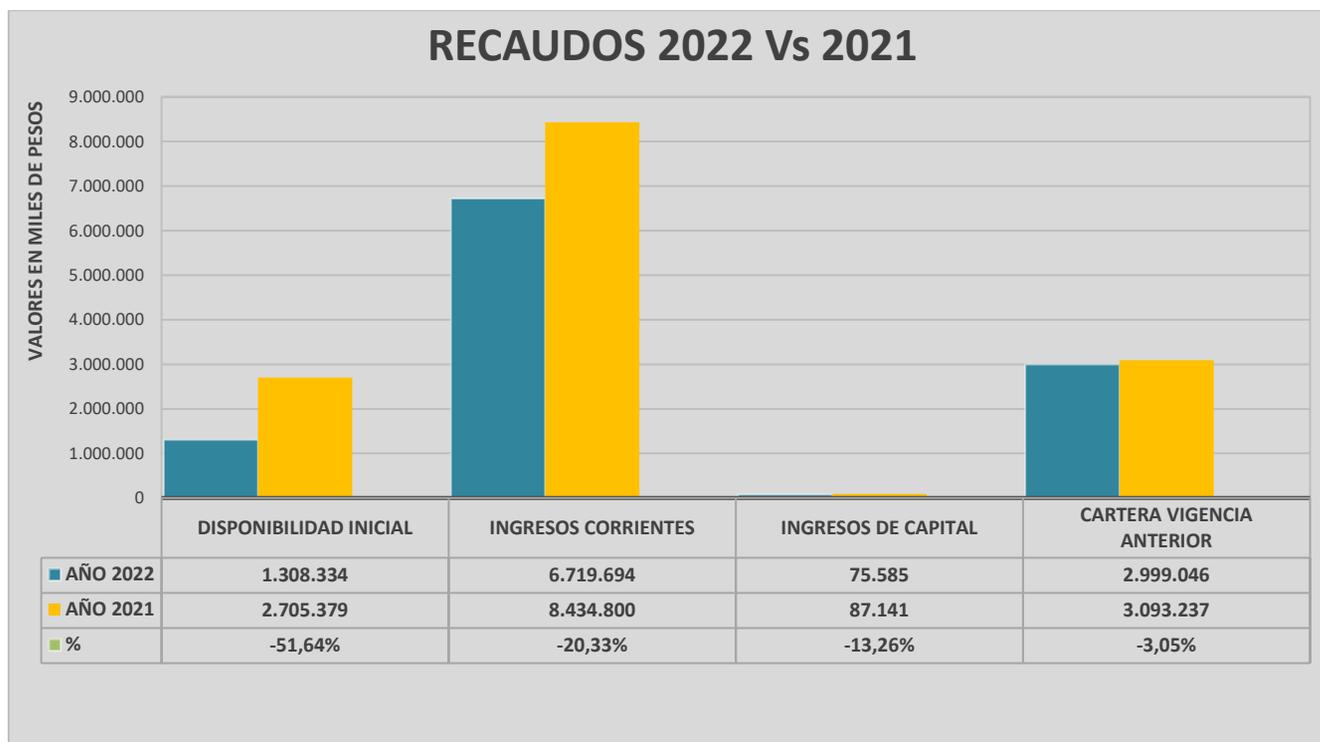
CONCEPTO	PPTO DEFINITIVO		VARIACIONES		RECONOCIMIENTOS		VARIACIONES	
	AÑO 2022	AÑO 2021	\$	%	AÑO 2022	AÑO 2021	\$	%
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,196,431,182	2,705,378,775	-1,508,947,593	-55.78%	1,308,334,117	2,705,378,775	-1,397,044,658	-51.64%
Ingresos Corrientes	8,715,353,652	10,149,455,012	-1,434,101,360	-14.13%	15,265,057,188	13,613,822,774	1,651,234,414	12.13%
...Venta de Servicios de Salud	8,514,351,652	8,189,107,004	325,244,648	3.97%	15,065,057,188	11,654,474,766	3,410,582,422	29.26%
.....Régimen Subsidiado	5,914,227,433	6,598,000,000	-683,772,567	-10.36%	10,011,548,541	8,019,149,192	1,992,399,349	24.85%
.....Régimen Contributivo	1,557,271,267	1,055,601,953	501,669,314	47.52%	3,769,230,442	2,645,241,439	1,123,989,003	42.49%
.....SOAT (Diferentes a ECAT)	98,287,359	54,690,000	43,597,359	79.72%	148,095,595	138,069,687	10,025,908	7.26%
.....Plan de intervenciones colectivas	158,970,424	96,000,000	62,970,424	65.59%	224,036,938	193,075,109	30,961,829	16.04%
.....Otras ventas de servicios de salud	785,595,169	384,815,051	400,780,118	104.15%	912,145,672	658,939,339	253,206,333	38.43%
...Total Aportes (No ligados a la venta de servicios)	201,002,000	1,960,348,008	-1,759,346,008	-89.75%	200,000,000	1,959,348,008	-1,759,348,008	-89.79%
Ingresos de Capital	137,686,230	128,609,280	9,076,950	7.06%	75,585,337	87,250,995	-11,665,658	-13.37%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	4,955,096,964	3,645,540,412	1,309,556,552	35.92%	2,999,046,301	3,093,236,842	-94,190,541	-3.05%
TOTAL DE INGRESOS	15,004,568,028	16,628,983,479	-1,624,415,451	-9.77%	19,648,022,943	19,499,689,386	148,333,557	0.76%

Es importante anotar que, en la venta de servicios, aumentó el régimen subsidiado en \$1.992 millones, en el régimen contributivo fue del 24.85% que en valores absolutos representó un incremento de \$1.124 e igualmente con el PIC con un incremento del 16.04%, y en lo que tiene que ver con los reconocimientos totales por venta de servicios el incremento fue del 29.3%, el valor consolidado del reconocimiento total fue de 0.76%, el cual se ve afectado notablemente por reducción en aportes, cartera vigencia anterior y disponibilidad inicial dado por aportes y cuentas por cobrar de vigencias anteriores.

Seguidamente, analizamos el comportamiento en sus reconocimientos versus recaudos por la venta de servicios, del cual se observa aumento del recaudo en el subsidiado, contributivo, SOAT y otros prestadores, así como se observa un mayor reconocimiento y recaudo en cuentas por cobrar lo que permite que el ingreso se hubiese sostenido y la ejecución de rentas, no cayera estrepitosamente.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

5.1.1.3 Comparativos de los recaudos



CONCEPTO	RECONOCIMIENTOS		VARIACIONES		RECAUDOS		VARIACIONES	
	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,308,334,117	2,705,378,775	-1,397,044,658	-51.64%	1,308,334,117	2,705,378,775	-1,397,044,658	-51.64%
Ingresos Corrientes	15,265,057,188	13,613,822,774	1,651,234,414	12.13%	6,719,694,258	8,434,799,724	-1,715,105,466	-20.33%
...Venta de Servicios de Salud	15,065,057,188	11,654,474,766	3,410,582,422	29.26%	6,519,694,258	6,475,454,716	44,239,542	0.68%
.....Régimen Subsidiado	10,011,548,541	8,019,149,192	1,992,399,349	24.85%	3,434,806,348	4,510,197,557	-1,075,391,209	-23.84%
.....Régimen Contributivo	3,769,230,442	2,645,241,439	1,123,989,003	42.49%	2,296,296,265	1,314,416,191	981,880,074	74.70%
.....SOAT (Diferentes a ECAT)	148,095,595	138,069,687	10,025,908	7.26%	75,218,798	39,424,504	35,794,294	90.79%
.....Plan de intervenciones colectivas	224,036,938	193,075,109	30,961,829	16.04%	137,153,690	187,075,102	-49,921,412	-26.69%
.....Otras ventas de servicios de salud	912,145,672	658,939,339	253,206,333	38.43%	576,219,157	424,341,362	151,877,795	35.79%
...Total Aportes (No ligados a la venta de servicios)	200,000,000	1,959,348,008	-1,759,348,008	-89.79%	200,000,000	1,959,345,008	-1,759,345,008	-89.79%
Ingresos de Capital	75,585,337	87,250,995	-11,665,658	-13.37%	75,585,337	87,141,401	-11,556,064	-13.26%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	2,999,046,301	3,093,236,842	-94,190,541	-3.05%	2,999,046,301	3,093,236,842	-94,190,541	-3.05%
TOTAL DE INGRESOS	19,648,022,943	19,499,689,386	148,333,557	0.76%	11,102,660,013	14,320,556,742	-3,217,896,729	-22.47%

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

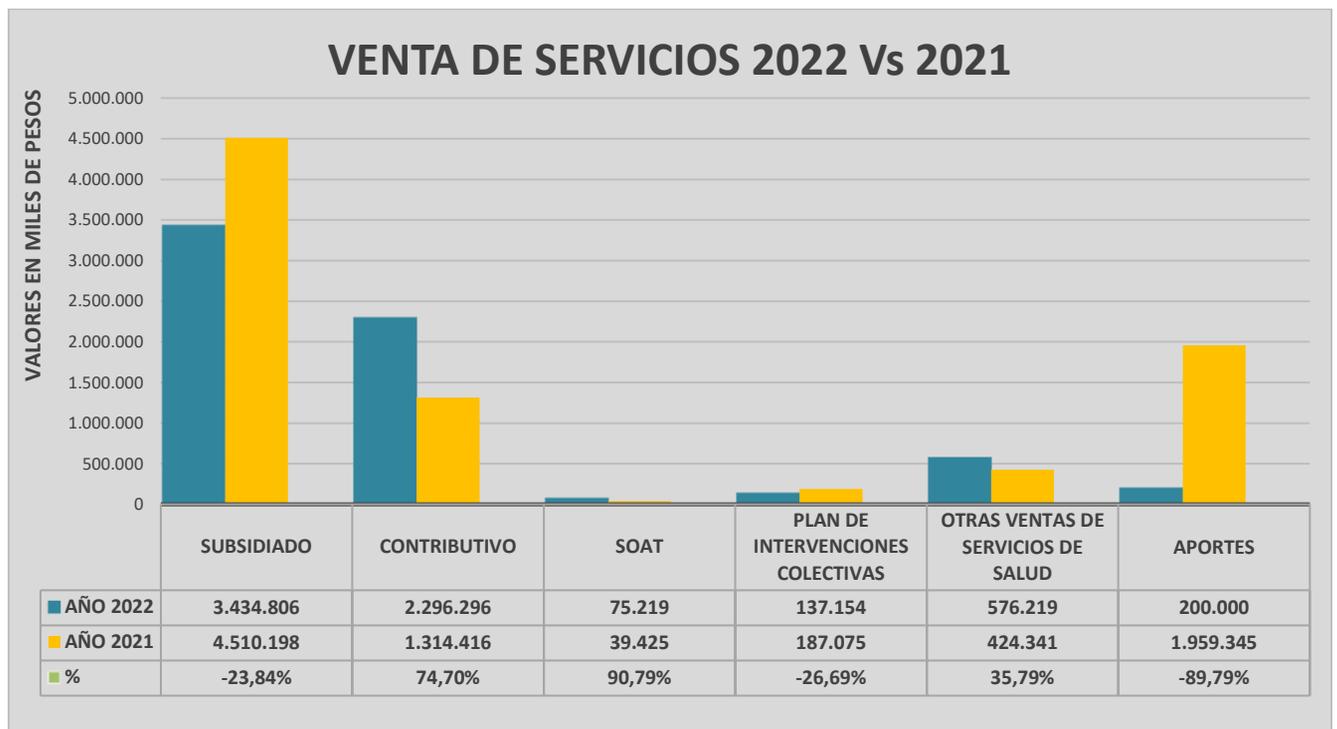
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Igual es importante revisar la Ejecución de Ingresos, en lo tiene que ver con recaudos, así:

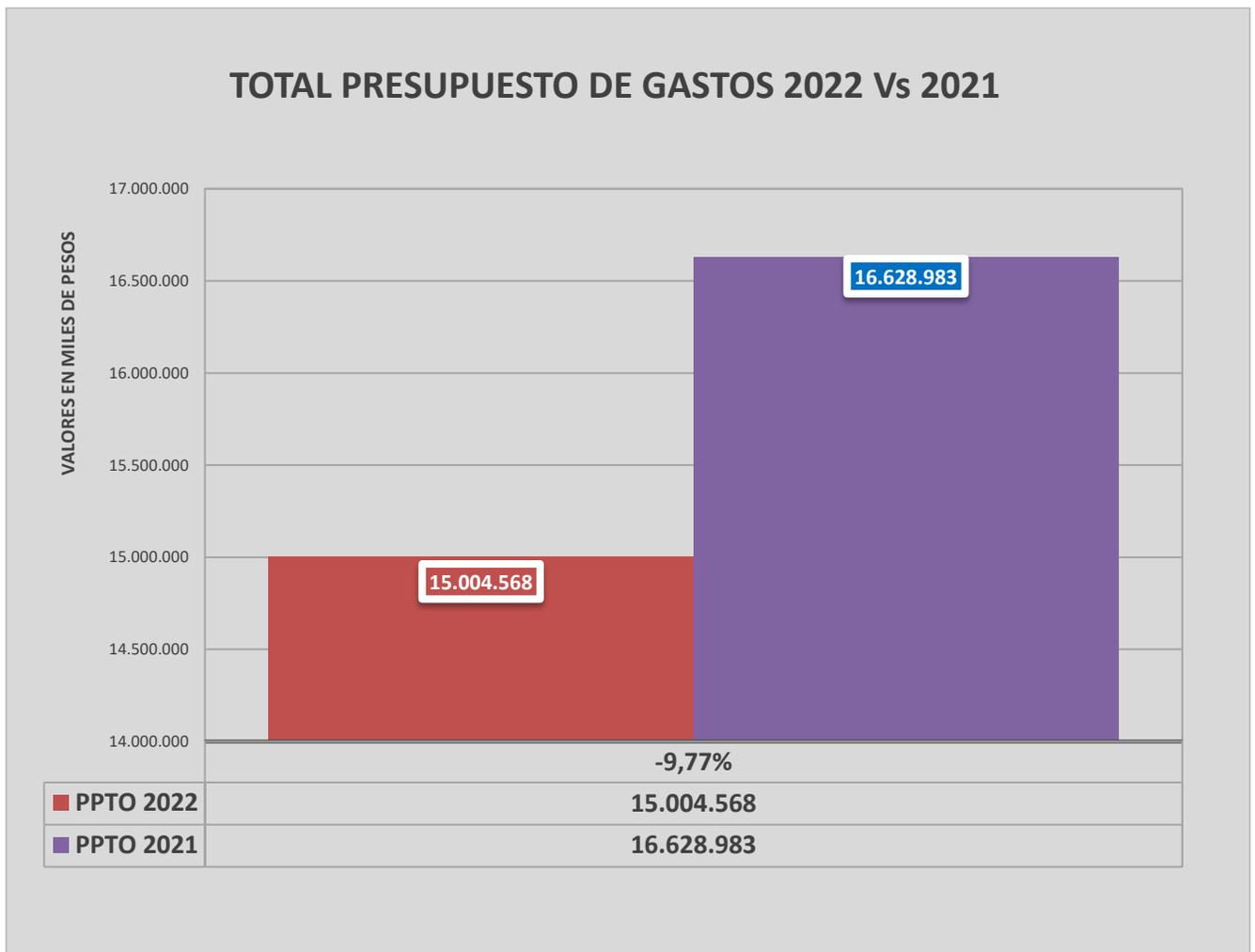
De este informe, se concluye que los recaudos disminuyeron globalmente en 22.47%, frente a la vigencia fiscal del año 2021, igual se debe revisar y reevaluar el sistema de recaudo, y en especial se debe continuar con las medidas que contribuyan a mejorar el recaudo de vigencias anteriores, pues es evidente que la recuperación de cartera disminuyó frente al año inmediatamente anterior, y por lo tanto se debe continuar trabajando, para la recuperación de la cartera mayor a un año y en la radicación oportuna ante las EPS, la cual se vio seriamente afectada por el proceso de cambio de software, dado que con la implementación del software XENCO, quedan aspectos por revisar y reevaluar, como el caso concreto de la factura integral de servicios.



	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

5.1.2 Presupuesto de gastos aprobado

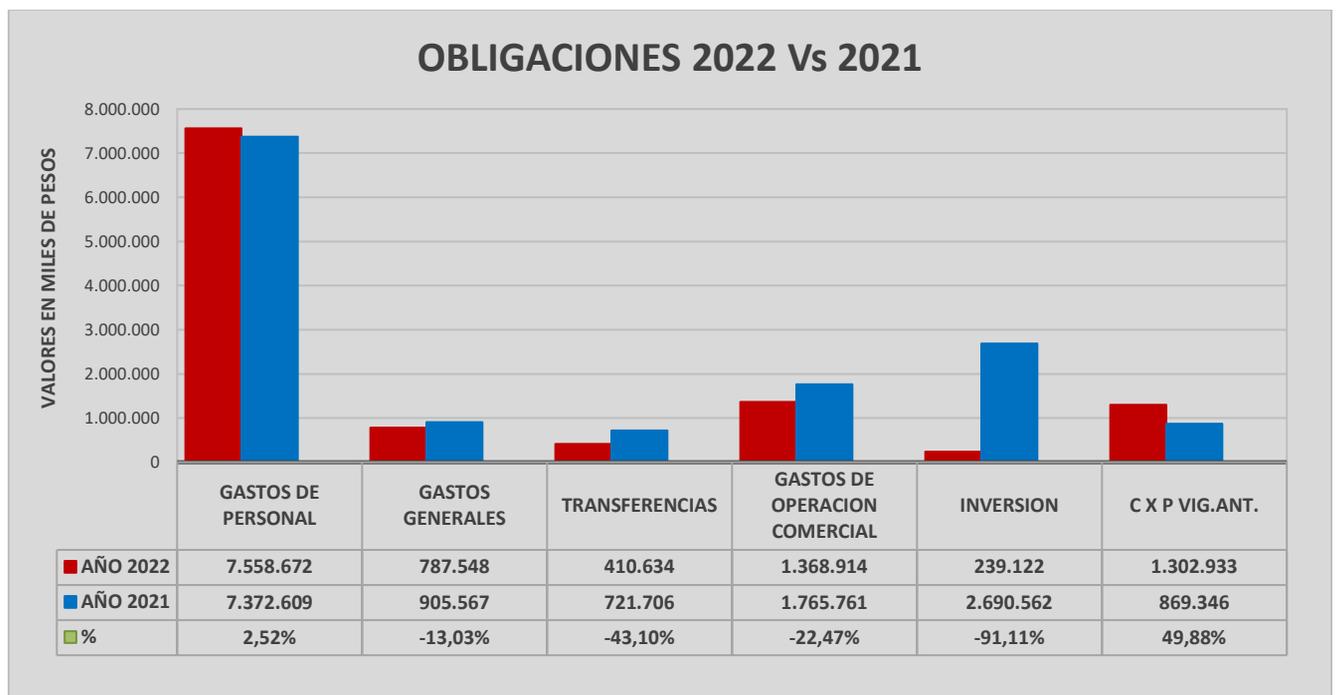
Revisada la aprobación y ejecución de Gastos a diciembre 31 de 2022, se observa una reducción en la aprobación del presupuesto, frente a la vigencia del año 2021, por lo que se realizaron ajustes en el rubro de gastos por de operación comercial e Inversión, así:



	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

CONCEPTO	PPTO DEFINITIVO		VARIACIONES		OBLIGACIONES		VARIACIONES	
	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	10,282,410,835	10,535,748,774	-253,337,939	-2.40%	8,756,854,574	8,999,882,373	-243,027,799	-2.70%
... GASTOS DE PERSONAL	8,756,461,290	8,287,997,241	468,464,049	5.65%	7,558,672,178	7,372,609,078	186,063,100	2.52%
.....Gastos de Personal de Planta	1,830,288,045	1,508,776,844	321,511,201	21.31%	1,585,235,402	1,177,145,003	408,090,399	34.67%
.....Servicios Personales Indirectos	6,926,173,245	6,779,220,397	146,952,848	2.17%	5,973,436,776	6,195,464,075	-222,027,299	-3.58%
... GASTOS GENERALES	1,029,761,057	1,125,731,950	-95,970,893	-8.53%	787,548,251	905,567,303	-118,019,052	-13.03%
.....Adquisición de bienes	348,340,051	245,084,583	103,255,468	42.13%	272,834,462	186,923,395	85,911,067	45.96%
.....Adquisición de servicios (diferentes a mantenimiento)	452,186,093	585,989,372	-133,803,279	-22.83%	318,171,024	510,081,729	-191,910,705	-37.62%
.....Mantenimiento	110,869,060	174,482,604	-63,613,544	-36.46%	95,119,908	116,201,662	-21,081,754	-18.14%
.....Servicios públicos	118,365,853	120,175,391	-1,809,538	-1.51%	101,422,857	92,360,517	9,062,340	9.81%
... TRANSFERENCIAS CORRIENTES	496,188,488	1,122,019,583	-625,831,095	-55.78%	410,634,145	721,705,992	-311,071,847	-43.10%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRESTAC	1,858,462,444	1,930,874,175	-72,411,731	-3.75%	1,368,913,644	1,765,761,342	-396,847,698	-22.47%
...Medicamentos	932,394,959	932,394,958	1	0.00%	738,590,586	919,739,810	-181,149,224	-19.70%
...De comercialización (compra de ByS para la venta dif	728,067,485	825,667,484	-97,599,999	-11.82%	463,515,047	687,828,785	-224,313,738	-32.61%
...De prestación de servicios (compra de ByS para pres	198,000,000	172,811,733	25,188,267	14.58%	166,808,011	158,192,747	8,615,264	5.45%
INVERSION	1,007,525,043	3,270,317,206	-2,262,792,163	-69.19%	239,121,938	2,690,561,767	-2,451,439,829	-91.11%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	1,856,169,706	892,043,324	964,126,382	108.08%	1,302,932,938	869,346,247	433,586,691	49.88%
TOTAL DE GASTOS	15,004,568,028	16,628,983,479	-1,624,415,451	-9.77%	11,667,823,094	14,325,551,729	-2,657,728,635	-18.55%

En el Siguiete cuadro y grafico se observan los presupuestos aprobados desglosados, para las vigencias 2022 y 2021, con las variaciones generadas en estos periodos fiscales:



Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Observamos que, en el presupuesto de Gastos Obligados se tuvo incremento asociados al aumento en la venta de servicios, en el sentido en que la Institución obligó gastos que encajaron dentro de lo establecido en el presupuesto aprobado para la respectiva vigencia fiscal 2022, y terminó ejecutando el 77.76% del presupuesto aprobado para este periodo, lo que demuestra contención, austeridad y ajuste del gasto.

5.1.2 Comportamiento de los gastos obligados VS los giros 2021-2022

CONCEPTO	OBLIGACIONES		VARIACIONES		GIROS		VARIACIONES	
	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%	AÑO 2022	AÑO 2021	₡	%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8,756,854,574	8,999,882,373	-243,027,799	-2.70%	7,907,353,211	8,553,636,775	-646,283,564	-7.56%
... GASTOS DE PERSONAL	7,558,672,178	7,372,609,078	186,063,100	2.52%	6,777,362,625	6,977,232,909	-199,870,284	-2.86%
.....Gastos de Personal de Planta	1,585,235,402	1,177,145,003	408,090,399	34.67%	1,582,315,820	1,175,309,126	407,006,694	34.63%
.....Servicios Personales Indirectos	5,973,436,776	6,195,464,075	-222,027,299	-3.58%	5,195,046,805	5,801,923,783	-606,876,978	-10.46%
... GASTOS GENERALES	787,548,251	905,567,303	-118,019,052	-13.03%	720,076,444	854,697,874	-134,621,430	-15.75%
.....Adquisición de bienes	272,834,462	186,923,395	85,911,067	45.96%	227,995,108	157,261,577	70,733,531	44.98%
.....Adquisición de servicios (diferentes a mantenimiento)	318,171,024	510,081,729	-191,910,705	-37.62%	312,943,191	510,081,719	-197,138,528	-38.65%
.....Mantenimiento	95,119,908	116,201,662	-21,081,754	-18.14%	82,816,411	94,994,151	-12,177,740	-12.82%
.....Servicios públicos	101,422,857	92,360,517	9,062,340	9.81%	96,321,734	92,360,427	3,961,307	4.29%
... TRANSFERENCIAS CORRIENTES	410,634,145	721,705,992	-311,071,847	-43.10%	409,914,142	721,705,992	-311,791,850	-43.20%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRESTACIONES	1,368,913,644	1,765,761,342	-396,847,698	-22.47%	944,783,135	1,440,369,932	-495,586,797	-34.41%
...Medicamentos	738,590,586	919,739,810	-181,149,224	-19.70%	538,806,605	878,803,340	-339,996,735	-38.69%
...De comercialización (compra de ByS para la venta diferida)	463,515,047	687,828,785	-224,313,738	-32.61%	303,873,319	440,727,869	-136,854,550	-31.05%
...De prestación de servicios (compra de ByS para prestación)	166,808,011	158,192,747	8,615,264	5.45%	102,103,211	120,838,723	-18,735,512	-15.50%
INVERSION	239,121,938	2,690,561,767	-2,451,439,829	-91.11%	189,206,953	2,159,265,834	-1,970,058,881	-91.24%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	1,302,932,938	869,346,247	433,586,691	49.88%	1,302,932,938	869,346,247	433,586,691	49.88%
TOTAL DE GASTOS	11,667,823,094	14,325,551,729	-2,657,728,635	-18.55%	10,344,276,237	13,022,618,788	-2,678,342,551	-20.57%

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

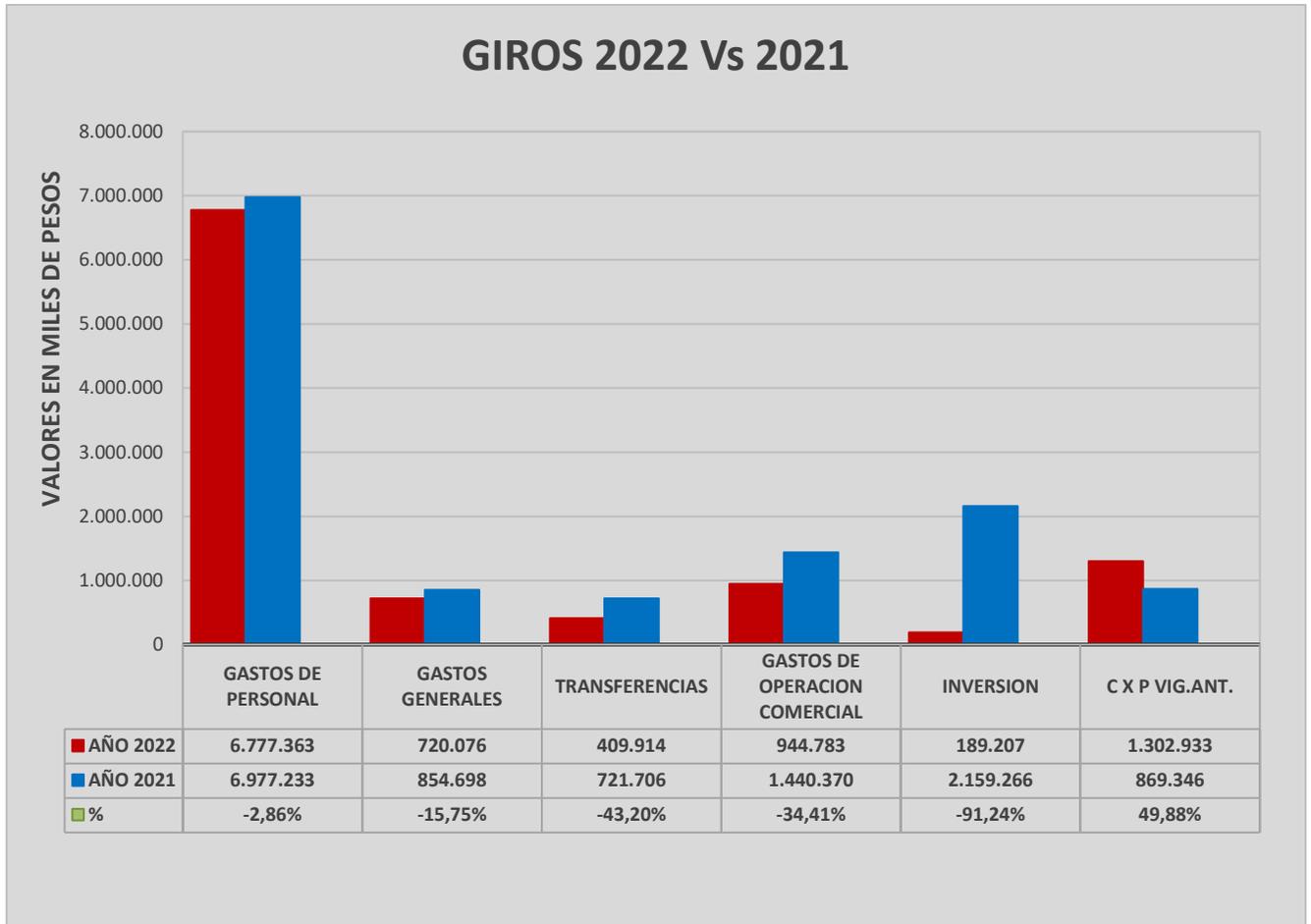
Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

En este grafico de obligaciones se analiza que los gastos de funcionamiento disminuyeron en 18.55%, frente al año inmediatamente anterior, el cual se evidencia en el comportamiento medido en algunos gastos y con disminuciones considerables en servicios personales indirectos, los cuales disminuyeron en \$607 millones, disminuciones que evidencian el manejo responsable y ajustado del presupuesto a las necesidades de la ESE, esto le permite a esta revisoría concluir que la decisión de adquirir un software integral, redundó en beneficios integrales para la ESE, dado que se fortaleció la Empresa como institución, pues se evidencia integralidad, uniformidad, homogeneidad y calidad en la información, aunado a un proceso de formación y capacitación del personal que vinculan para el desarrollo de sus actividades y que demuestran el fortalecimiento institucional y la capacidad para atender y prestar sus servicios, no solo a la comunidad de Salamina, sino también a la población del Norte de caldas y otros municipio.

En conclusión la ESE creció como Empresa, con un incremento en su venta de servicios y un manejo responsable de su presupuesto que solo se ejecutó en el 77% de su presupuesto total, cuando su venta de servicios efectivamente reconocida, estuvo por encima del presupuesto aprobado para la vigencia fiscal 2022, de igual manera, se pudo observar contención en Gastos de servicios personales indirectos, por debajo de la vigencia fiscal 2021, Gastos Generales, Operación Comercial e Inversión, con ajustes significativos, que terminan por reflejar que es posible mantener una Empresa en condiciones normales de funcionamiento, cuando se tienen líderes y se cuenta con grupos competitivos, que no solo garantizan la operatividad del negocio, sino también su sostenibilidad y equilibrio financiero y presupuestal.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1



5.2 Informe de facturación

Facturación año 2021

Tipo de Pagador	Contratado	Facturado
Régimen Contributivo	2.682.821.337	2.728.272.869
Régimen Subsidiado	7.972.238.439	8.172.856.744
Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda	65.682.042	65.682.042
...Población Pobre no afiliada al Régimen Subsidiado	65.682.042	65.682.042
SOAT (Diferentes a ECAT)	144.155.020	144.831.170
ADRES (Antes FOSYGA)	0	0
Plan de intervenciones colectivas (antes PAB)	193.075.109	193.075.109
Otras Ventas de Servicios de Salud	603.165.776	610.177.610
Total venta de servicios de salud	11.661.137.723	11.914.895.544

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

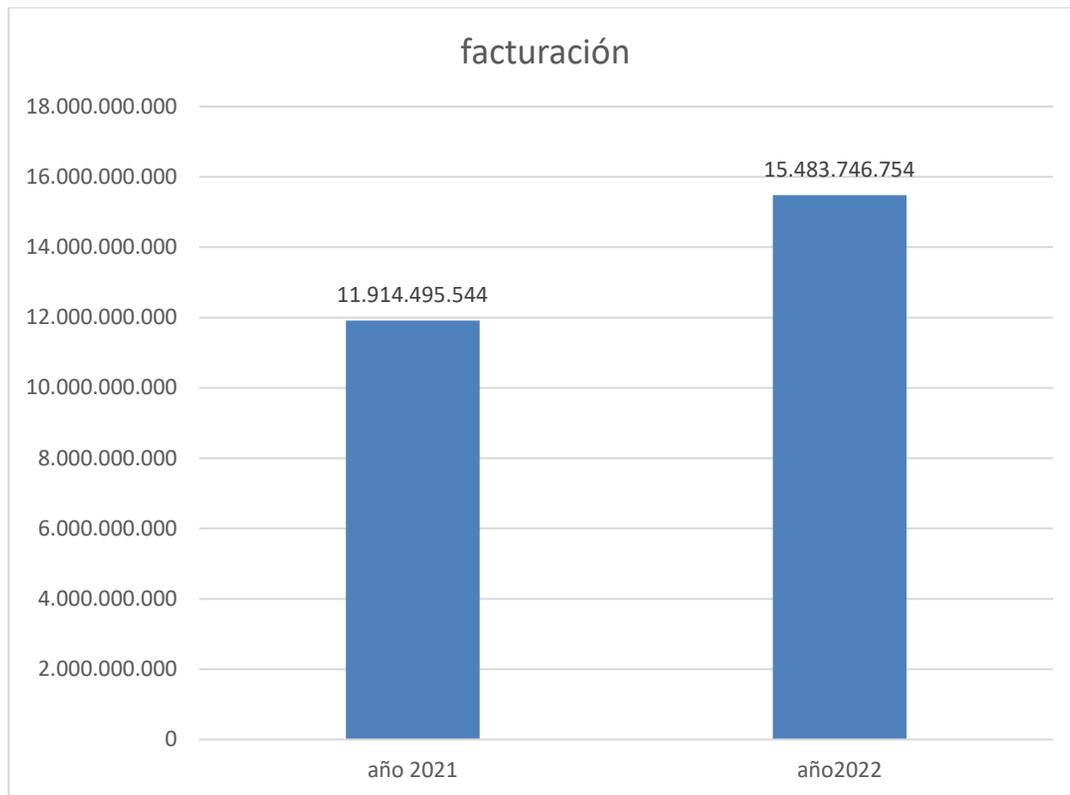
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Facturación año 2022

Tipo de Pagador	Contratado	Facturado
Régimen Contributivo	3.777.635.792	3.777.635.792
Régimen Subsidiado	9.965.541.334	10.414.900.135
Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda	51.040.908	51.040.908
...Población Pobre no afiliada al Régimen Subsidiado	51.040.908	51.040.908
SOAT (Diferentes a ECAT)	149.255.012	149.255.012
ADRES (Antes FOSYGA)	0	0
Plan de intervenciones colectivas (antes PAB)	224.036.938	224.036.938
Otras Ventas de Servicios de Salud	866.877.969	866.877.969
Total venta de servicios de salud	15.034.387.953	15.483.746.754



Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
 Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
 Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

5.3 Informe de cartera

Durante el año 2022 se logró recuperar cartera con la Participación en las jornadas de conciliación extrajudicial de la Supersalud en el eje cafetero LLEVADA A CABO EN OCTUBRE DE 2022 donde con gran éxito se logró recuperación con acuerdos de pago que se cumplieron en totalidad por valor total de **MIL SEISCIENTOS TRECE MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRES MIL TREINTA Y DOS PESOS MCTE (\$1.613.623.032)** con las siguientes Eps:

EPS ACUERDOS PAGO	VALOR A PAGAR
NUEVA EPS	312.251.965
NUEVA EPS	210.600.000
NUEVA EPS	159.920.116
ASMETSALUD	493.900.100
SALUD TOTAL	101.593.756
SALUD TOTAL	334.001.957
FAMISANAR	1.355.138
TOTAL	1.613.623.032

ESTADO DE CARTERA POR EDADES A DICIEMBRE 2022

ZONA - NOMBRE	SALDO CLIENTE	0-60	061 - 090 Vnc.	091 - 180 Vnc.	181 - 360 Vnc.	> 360 Vnc.	ANTICIPOS
CONTRIBUTIVO	2.285.462.615	618.858.105	265.658.310	867.906.856	1.586.533.704	736.134.244	1.789.628.604
SUBSIDIADO	8.382.973.516	2.217.219.804	457.469.949	1.631.038.157	3.197.833.652	2.913.604.475	2.034.192.521
54 - IPS PRIVADAS	2.374.536	0	0	0	0	2.374.536	0

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

59 - IPS PUBLICAS	3.511.812	815.132	312.568	567.004	1.142.424	674.684	0
ESPECIAL	305.848.633	87.807.958	45.369.513	46.871.124	28.460.032	115.413.595	-18.073.589
VINCULADO	78.707.470	31.674.411	0	0	25.285.442	29.773.617	-8.026.000
62 - ARL	162.784.321	23.513.972	12.447.094	9.069.403	35.572.434	82.181.418	0
64 - SOAT	200.790.516	34.467.917	2.653.337	20.548.177	37.614.014	108.648.330	-3.141.259
SALUD PUBLICA	163.196.520	163.196.520	0	0	0	0	0
Total, general	11.585.649.939	3.177.553.819	783.910.771	2.576.000.721	4.912.441.701	3.988.804.899	3.853.061.973

CARTERA A DICIEMBRE DEL 2022 DISCRIMINADA:

NOMBRE	SALDO CLIENTE
	2.285.462.615,18
SURA EPS - SURAMERICANA	60.284.614,50
SALUD TOTAL EPS	188.010.670,00
COOPERATIVA COOSALUD	141.947,00
EPS SANITAS	11.939.648,00
COOMEVA EPS SERVICIOS	34.079.728,00
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S	6.237.550,00
ASOCIACION MUTUAL SER EM	10.731.405,00
EMSSANAR ESS	1.647.128,00
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	140.000,00
FAMISANAR SAS	17.177.752,90
ALIANSALUD EPS	115.800,00
COMPENSAR EPS	1.385.787,00
CAJA DE COMPENSACION FA	415.761,00
NUEVA EPS	1.325.189.535,78
COOSALUD EPS	696.859,00
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EP	150.514,00
ASMET SALUD EPS SAS	154.777.173,00
MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION	469.827.254,00

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

EMSSANAR S.A.S	2.513.488,00
	8.382.973.515,76
SURA EPS - SURAMERICANA	30.566.339,00
SALUD TOTAL	1.747.576.913,00
EPS SANITAS	3.886.672,00
COMPARTA ESS	1.210.538,00
COOMEVA EPS	13.373.041,00
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S	79.700,00
ASOCIACION MUTUAL SER	8.201.623,00
EMSSANAR ESS	1.544.876,00
ASOCIACION INDIGENA DEL	5.125.461,00
ENTIDAD PROMOTORA	4.401.252,00
ECOOPSOS - EMPRESA SOLI	140.500,00
MALLAMAS EPS-I	16.462.982,00
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	16.200,00
COMFACHOCO EPS	69.400,00
COMPENSAR EPS	4.410.310,00
CAJA DE COMPENS. FLIAR CAJ	1.166.322,00
COMFAMILIAR HUILA	73.500,00
CAJA DE COMPENSACION DE LA GUAJIRA	2.353.824,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SUCRE	345.100,00
NUEVA EPS S. A	1.692.976.005,50
COOSALUD EPS	3.008.615,00
CAPITAL SALUD EPS-S	6.265.333,00
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S	30.700.527,00
ASMET SALUD EPS SAS	1.303.481.703,00
EMPRESA PROMOTORA DE S	6.870.116,00
MEDIMAS EPS S.A.S EN LIQUIDACION	3.498.666.663,26
	2.374.536,00
UNION TEMPORAL SERVISALUD SAN JOSE	2.374.536,00
	3.511.812,00

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

HOSPITAL SAN JOSE DE MARULANDA	3.511.812,00
	305.848.633,00
EPS SERVIMEDICOS	0
COSMITET LTDA CALDAS-MAGIS.	193.142.160,00
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	3.596.729,00
REGIONAL DEO EN SALUD No 3 -POLICIA	17.021.925,00
DEPARTAMENTO DE POLICIA CALDAS	115.700,00
FONDO NACIONAL DE GESTION D	4.990.860,00
CONSORCIO FONDO DE ATENCION EN SALUD PPL	47.994.154,00
FIDEICOMISO FONDO NACIONAL DE SALUD	9.006.731,00
ESM BATALLON DE ASPC No. 8 "	29.980.374,00
	78.707.470,00
DIREC TERRIT. DE SALUD CDS	78.707.470,00
	162.784.321,00
COLMENA	2.094.231,00
SEGUROS DE RIESGOS LABOR	54.353.792,00
LA EQUIDAD SEGUROS	2.658.621,00
MAPFRE	0
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	2.059.386,00
SEGUROS BOLIVAR	7.004.331,00
LIBERTY	0
SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO	1.270.500,00
POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	9.964.918,00
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA	83.378.542,00
	200.790.516,00
FISALUD ECAT	474.014,00
SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	9.051.876,00

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esfelipesuarez.gov.co

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.	31.615.677,00
LA PREVISORA	16.553.539,00
SEGUROS DEL ESTADO	50.662.204,00
LA EQUIDAD SEGUROS GRLES O.C	70.200,00
MUNDIAL DE SEGUROS	67.323.772,00
LIBERTY	2.805.888,00
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	1.096.239,00
SURAMERICANA	1.028.082,00
MAPFRE	2.393.668,00
ADRES-ADMINISTRADORA ARL	17.715.357,00
	163.196.520,00
MUNICIPIO DE SALAMINA (PIC)	163.196.520,00
	11.585.649.938,94

COMPARATIVOS SALDOS DE CARTERA Años 2021- 2022

NOMBRE	CARTERA SALDO 2021	CARTERA SALDO 2022	VARIACION	DETALLE VARIACION
CONTRIBUTIVO	1.590.076.391,00	2.285.462.614,00	-695.386.223,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
SUBSIDIADO	4.474.277.154,00	8.382.973.516,00	-3.908.696.362,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
DTSC	38.899.839,00	78.707.470,00	-39.807.631,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
ESPECIAL	184.899.211,00	305.848.633,00	-120.949.422,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
IPS PRIVADAS	9.246.716,00	2.374.536,00	6.872.180,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
IPS PUBLICAS	2.557.163,00	3.511.812,00	-954.649,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
ARL	95.155.134,00	162.784.321,00	-67.629.187,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
PIC MUNICIPAL	6.000.000,00	163.196.520,00	-157.196.520,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021
SOAT	156.818.613,00	200.790.516,00	-43.971.903,00	INCREMENTO RESPECTO AL 2021

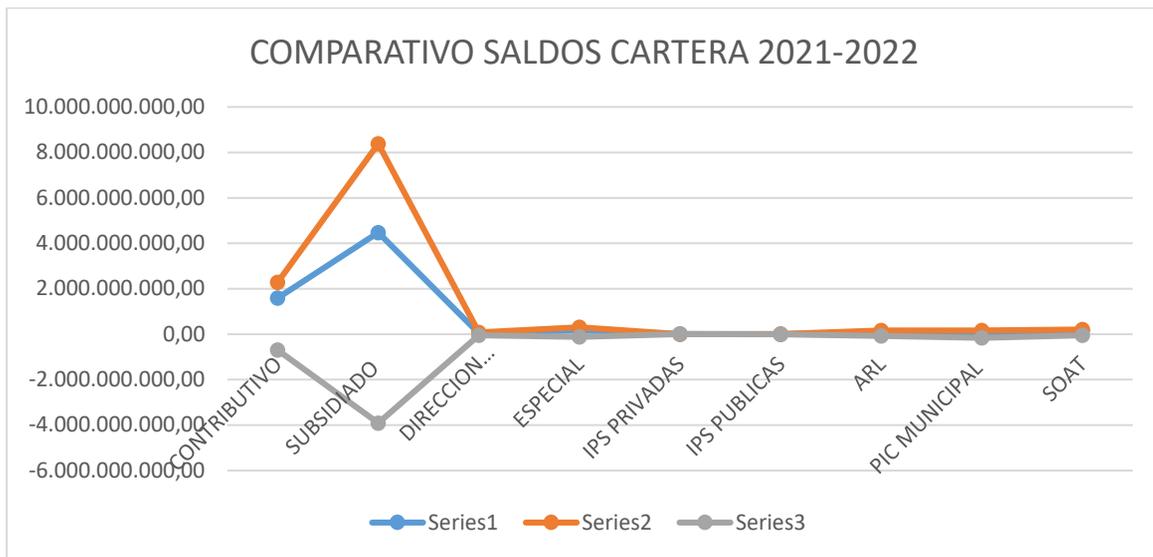
Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

TOTALES CARTERA	6.557.930.221	11.585.649.938	-4.244.888.900,18



Las Eps que están en liquidación como Medimás, cafesalud y Coomeva Eps NO SON ADMITIDAS, por la Supersalud en conciliaciones extrajudiciales en derecho

5.4 Informe de contabilidad

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

E.S.E.HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ CONSOLIDADO							
NIT : 890.801.026-8							
ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA							
A 31 DE DICIEMBRE DE 2022							
(CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS)							
MONEDA COLOMBIANA							
		dic-22	dic-21			dic-22	dic-21
CODIGO	ACTIVO			CODIGO	PASIVO		
	ACTIVO CORRIENTE	8,678,867,603	6,939,407,195		PASIVO CORRIENTE	2,651,015,722	1,354,915,223
11	EQUIVALENTES AL EFECTIVO	758,383,779	1,308,334,117	24	CUENTAS POR PAGAR	1,437,822,036	1,290,336,706
12	INVERSIONES E INSTRUMENTO	0	0	25	BENEFICIOS A EMPLEADOS	0	64,578,517
13	CUENTAS POR COBRAR	7,596,845,040	5,178,941,117	27	PASIVOS ESTIMADOS	1,213,193,686	0
15	INVENTARIOS	279,030,791	452,131,961	29	OTROS PASIVOS (Nota 10)	0	0
19	OTROS ACTIVOS	44,607,993	0				
	NO CORRIENTE	10,853,483,203	11,712,080,567		NO CORRIENTE	1,097,427,273	1,351,340,152
12	INVERSIONES	507,170,160	958,457,760	25	BENEFICIOS A EMPLEADOS (N	173,716,226	177,382,457
13	CUENTAS POR COBRAR	802,549,730	622,706,584	27	PASIVOS ESTIMADOS	923,711,047	1,173,957,695
16	PROPIEDADES PLANTA Y EQUI	8,586,754,975	9,152,619,628				
19	OTROS ACTIVOS	957,008,338	978,296,595		TOTAL PASIVO	3,748,442,995	2,706,255,375
	TOTAL ACTIVO	19,532,350,806	18,651,487,762	32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	15,783,907,811	15,945,232,387
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	19,532,350,806	18,651,487,762
	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	0	0		CUENTAS DE ORDEN ACRREDORAS	0	0
81	DERECHOS CONTINGENTES	0	0	91	RESPONSABILIDADES CONTINGI	9,392,344,575	9,307,667,446
82	DEUDORAS FISCALES	0	0	92	ACREEDORAS FISCALES	0	0
83	DEUDORAS DE CONTROL	776,870,931	1,015,621,270	93	ACREEDORAS DE CONTROL	18,210,861	18,210,861
89	DEUDORAS POR CONTRA	-776,870,931	-1,015,621,270	99	ACREEDORAS POR CONTRA	-9,410,555,436	-9,325,878,307

Los estados financieros previamente relacionados fueron fielmente tomados de los libros de contabilidad y presentan razonablemente la situación financiera del Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., al 31 de diciembre de 2022 y 2021, los resultados de la actividad financiera y económica por los años terminados en esas fechas, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, fueron aplicados uniformemente. Es necesario anotar que, durante los años 2022 y 2021 la contabilidad del Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., se llevó de conformidad con las normas legales y la técnica contable, las operaciones registradas y los actos de los Administradores se ajustaron a las decisiones de la Junta Directiva y las disposiciones y regulaciones emitidas por los entes de control y vigilancia del nivel nacional, departamental y municipal.

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

5.4.1 Comportamiento de los activos

En lo referente al grupo de activos, estos presentaron un incremento de \$ 881 millones, representados en una variación porcentual del 5% en razón a incrementos en la Cartera, de igual manera se incrementó la cartera no corriente, que representó un incremento del 29% que equivale a un aumento de un año a otro, variación que ascendió a 180 millones, pues se pasó de \$623 millones en el 2021 a \$803 millones en la vigencia fiscal 2022, esto debido al no pago de las EPS.

El efectivo disminuyó en \$550 millones, Esto debido al pago de demandas y al poco recaudo que ha impactado la liquidez de la entidad a pesar de que su facturación ha ido en aumento.

Las inversiones disminuyeron en un 47% debido al movimiento al cierre de la vigencia de la bolsa de valores correspondiente a las acciones que se tiene en el banco de Bogotá.

5.4.2 Comportamiento de los pasivos

En lo referente al grupo de pasivos estos presentaron un aumento de 39% entre las vigencias 2022 y 2021, debido a que la ESE estimó provisiones por contingencias en \$2.137 millones frente al año 2021 las cuales ascendían a \$1.174 millones representado en procesos por demandas en contra de la ESE, de las cuales algunas se encuentran en etapa probatoria y ya hubo fallo definitivo de una demanda, lo que termina por afectar el pasivo

El Patrimonio se disminuye, como consecuencia de los reajustes a la Propiedad, planta y equipo y los excedentes netos del ejercicio económico 2022. De igual forma es importante manifestar que la ESE deterioro cartera tuvo una variación de \$2.430

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

millones el cual representa el 321% debido a la intervención de medidas y otras EPS por lo que la entidad se ve forzada a realizar un deterioro ante la preocupación del no recaudo de estas deudas.

5.4.3 Estado integral de los resultados.

Es el Estado Integral de Resultados, disminuye ante la política de la institución de realizar la provisión para posibles demandas y deterioro de cartera lo cual garantiza, no solo el equilibrio financiero y presupuestal de la ESE.

		E.S.E.HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ CONSOLIDADO NIT : 890.801.026-8 ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2022 (Cifras expresados en Pesos, sin decimales) Moneda Colombiana		
CODIGO	CONCEPTO	dic-22	dic-21	Variacion Relativa
	INGRESOS OPERACIONALES	15,215,057,186	15,527,051,270	6,184,466,076
43	VENTA DE SERVICIOS	15,065,057,186	11,654,474,765	3,204,574,236
44	TRANSFERENCIAS y SUBVENCIONES (150,000,000	3,872,576,505	2,979,891,840
	COSTOS DE VENTAS	7,322,077,260	6,913,152,382	1,552,612,199
63	COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS	7,322,077,260	6,913,152,382	1,552,612,199
	GASTOS OPERACIONALES	6,879,854,780	4,920,639,400	1,137,278,452
51	DE ADMINISTRACION	2,922,285,837	3,899,305,201	1,712,484,784
53	PROVISIONES-AGOTAMIENTO-DEPR	3,957,568,943	1,021,334,199	-575,206,332
	EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	1,013,125,146	3,693,259,488	3,494,575,425
48	OTROS INGRESOS	81,932,524	156,068,442	-246,095,458
58	OTROS GASTOS	1,064,612,159	434,249,334	-115,231,253
	EXCEDENTE O DEFICIT DEL EJERCICIO	30,445,511	3,415,078,596	3,363,711,220

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
 Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
 Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

4. INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO

4.1 ENDEUDAMIENTO TOTAL %	Pasivo Total / Activo Total	0.19	0.15
4.2 ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL %	Pasivo Total / Patrimonio	0.24	0.17
4.3 ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO %	Pasivo Corriente / Activo Total	0.14	0.07
4.4 SOLIDEZ	Activo Total / Pasivo Total	5.21	6.89

6 GESTIÓN CONTRACTUAL.

El Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., suscribió durante la vigencia 2022, un total de **CIENTO VEINTITRES (123)** contratos con personas naturales y jurídicas, que en valores absolutos representa **SIETE MIL TRESCIENTOS CINCO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL DOCE PESOS MCTE (\$ 7.305.637.012)**.

Mes	Tipo de contrato	N° de contratos suscritos	Valor total
Enero	Suministro	11	\$ 960.000.000
	Compraventa	1	\$ 27.679.310
	Prestación de servicios	26	\$ 1.868.214.754
	Arrendamiento	1	\$ 2.407.200
TOTAL		39	\$ 2.858.301.264
Febrero	Suministro	4	\$ 122.000.000
	Compraventa	1	\$ 10.938.879
	Prestación de servicios	4	\$ 57.579.000
	Obra	1	\$ 2.360.000
TOTAL		10	\$ 192.877.879
	Suministro	2	\$ 90.000.000

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS	GESTION DOCUMENTAL		Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES		Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.		Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS		Páginas 1 DE 1

Marzo	Prestación de servicios	2	\$ 100.000.000
TOTAL		4	\$190.000.000
Abril	Suministro	1	\$ 178.000.000
	Compraventa	1	\$ 9.782.007
	Prestación de servicios	4	\$ 686.900.000
	Mantenimiento	1	\$ 3.195.150
TOTAL		7	\$ 877.877.157
Mayo	Prestación de servicios	9	\$ 408.884.000
	Mantenimiento	1	\$ 3.000.000
	Obra	1	\$ 7.700.000
TOTAL		11	\$ 419.584.000
Junio	Prestación de servicios	8	\$ 188.503.131
	Mantenimiento	3	\$ 5.898.095
TOTAL		11	\$ 194.401.226
Julio	Suministro	1	\$ 300.000.000
	Compraventa	1	\$ 10.208.000
	Prestación de servicios	1	\$ 15.000.000
	Mantenimiento	2	\$ 17.853.415
TOTAL		5	\$ 343.061.415
Agosto	Suministro	1	\$ 3.913.860
	Compraventa	1	\$ 7.340.131
	Prestación de servicios	5	\$ 82.232.750
TOTAL		7	\$ 93.486.741
	Suministro	2	\$ 60.000.000

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
 Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
 Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

 HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Septiembre	Compraventa	1	\$ 10.864.500
	Prestación de servicios	2	\$ 20.000.000
TOTAL		5	\$ 90.864.500
Octubre	Suministro	1	\$ 3.000.000
	Compraventa	1	\$ 1.909.950
	Prestación de servicios	4	\$ 988.375.590
TOTAL		6	\$ 993.285.540
Noviembre	Suministro	1	\$ 36.210.000
	Compraventa	3	\$ 7.285.500
	Prestación de servicios	10	\$ 986.466.790
TOTAL		14	\$ 1.029.962.290
Diciembre	Compraventa	2	\$ 12.925.000
	Prestación de servicios	2	\$ 9.010.000
TOTAL		4	\$ 21.935.000

Ejecución total de contratación 2022

MES	VALOR TOTAL, EJECUTADO
ENERO	\$ 2.858.301.264
FEBRERO	\$ 192.877.879
MARZO	\$ 190.000.000
ABRIL	\$ 877.877.157
MAYO	\$ 419.584.000
JUNIO	\$ 194.401.226
JULIO	\$ 343.061.415
AGOSTO	\$ 93.486.741
SEPTIEMBRE	\$ 90.864.500
OCTUBRE	\$ 993.285.540
NOVIEMBRE	\$ 1.029.962.290
DICIEMBRE	\$ 21.935.000

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E. SALAMINA - CALDAS	Fecha: Marzo/2020
		Páginas 1 DE 1

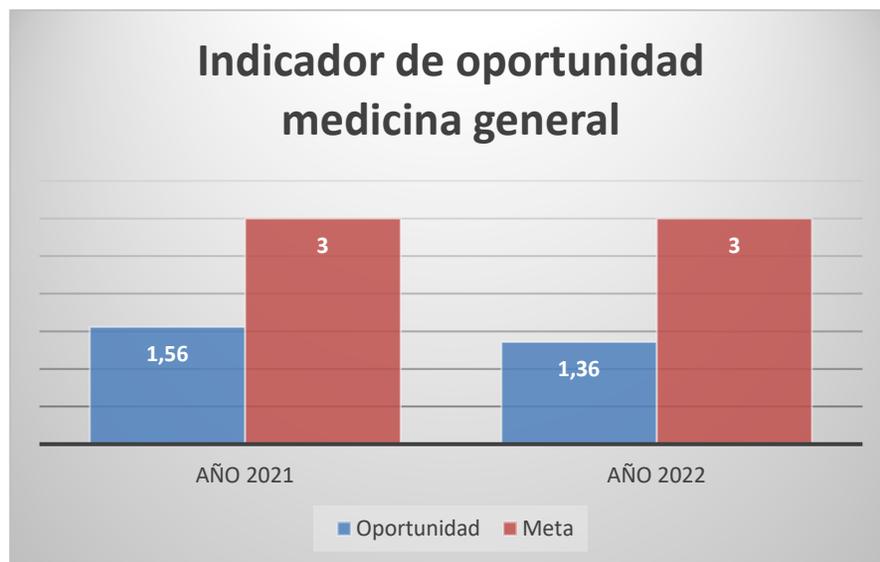
TOTAL	\$ 7.305.637.012
-------	------------------

7 GESTIÓN ASISTENCIAL.

7.1 Indicadores de oportunidad en la atención

Los indicadores de oportunidad en la atención se constituyen como un elemento que permite medir la calidad del acceso a los servicios de salud del Hospital Departamental Felipe Suárez ESE de Salamina (Caldas). Motivo por el cual, a continuación, se presentan los indicadores medidos en la vigencia 2022.

7.1.1 Indicador de oportunidad medicina general

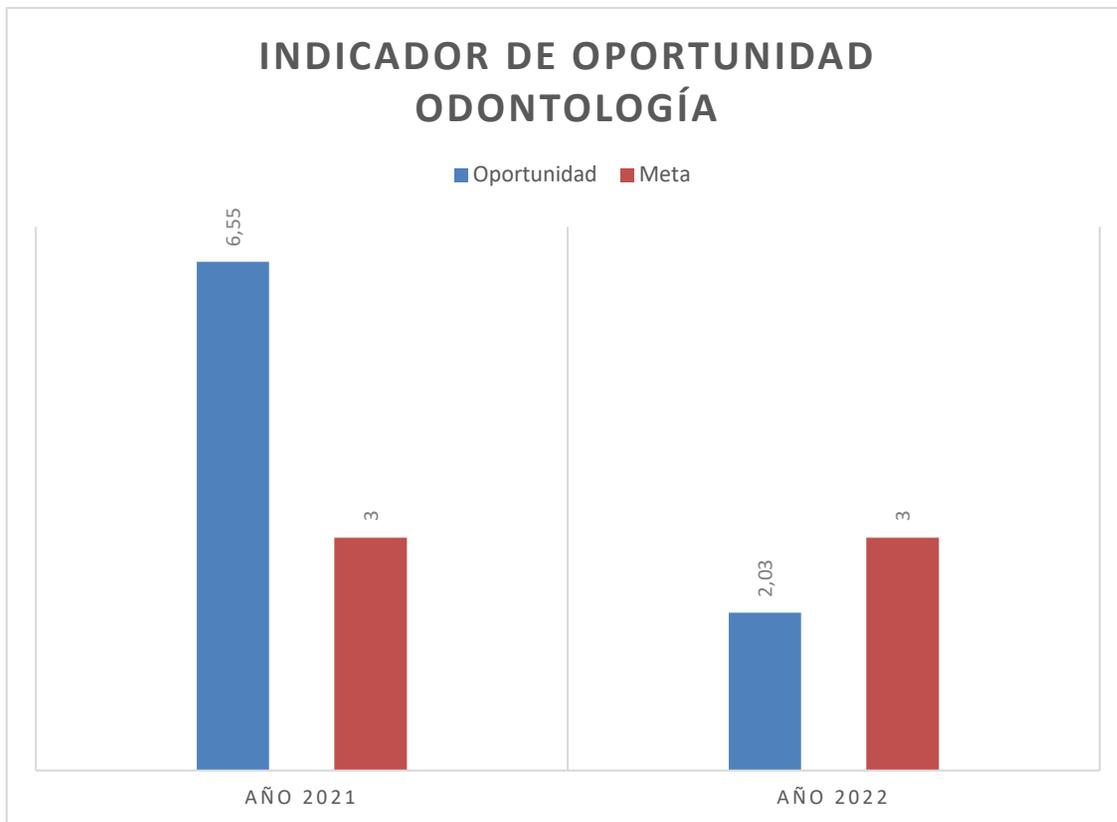


Frente al indicador de oportunidad de Medicina General, se evidencia una mejora de 0,20% respecto del año 2021 y a la meta propuesta la cual está planteada para no superar los tres (3) días para asignar una cita en medicina general.

7.1.2 Indicador de oportunidad odontología

*Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co*

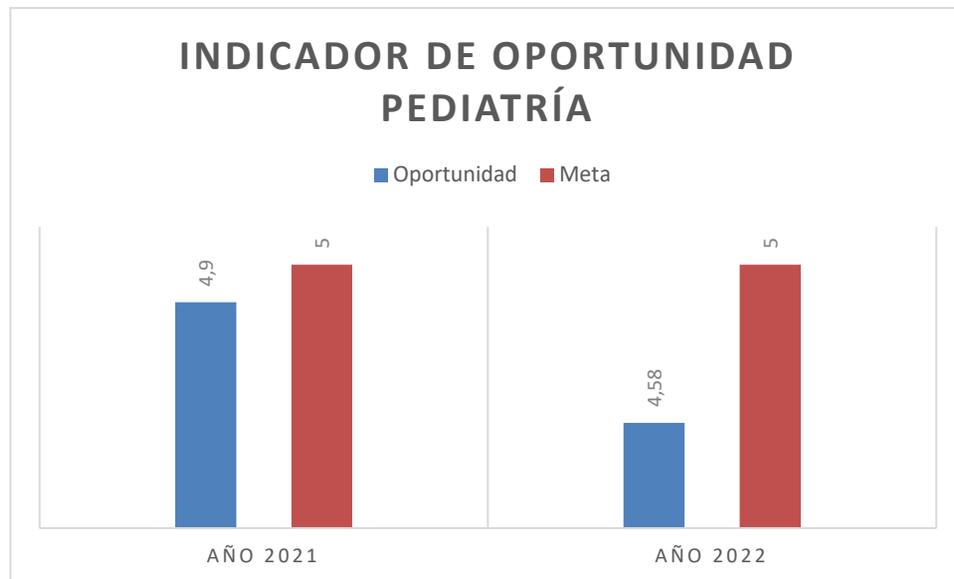
	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1



Comparando el indicador de oportunidad en la asignación de citas de odontología del año 2021 al 2022, se observa una reducción considerable de 4.52% en la espera por parte de nuestros usuarios para acceder a dicho servicio.

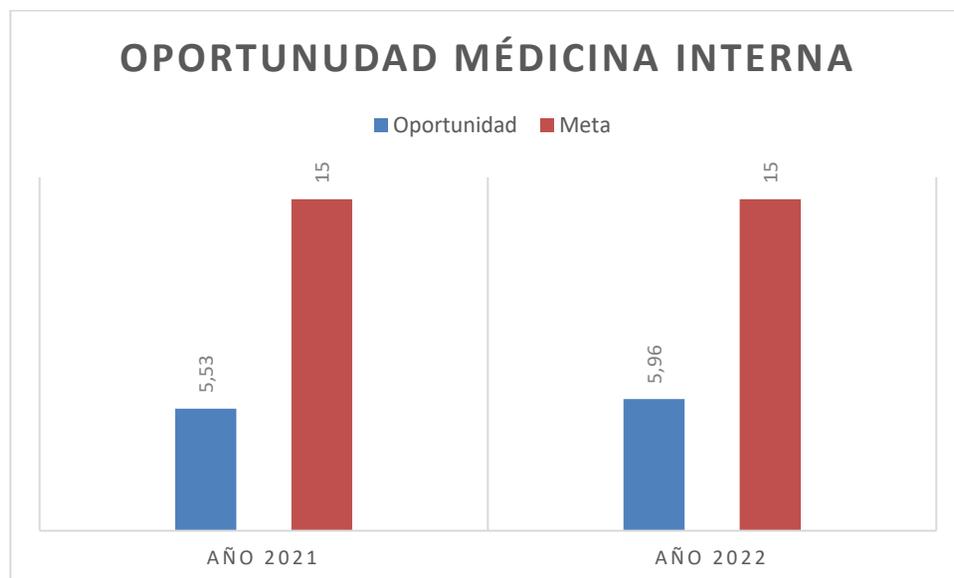
7.1.3 Indicador de oportunidad pediatría

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1



Comparando el indicador de oportunidad en la asignación de citas de pediatría del año 2021 al 2022, se observa una reducción de 0.32% en la espera por parte de nuestros usuarios para acceder a dicho servicio.

7.1.4 Indicador de oportunidad medicina interna

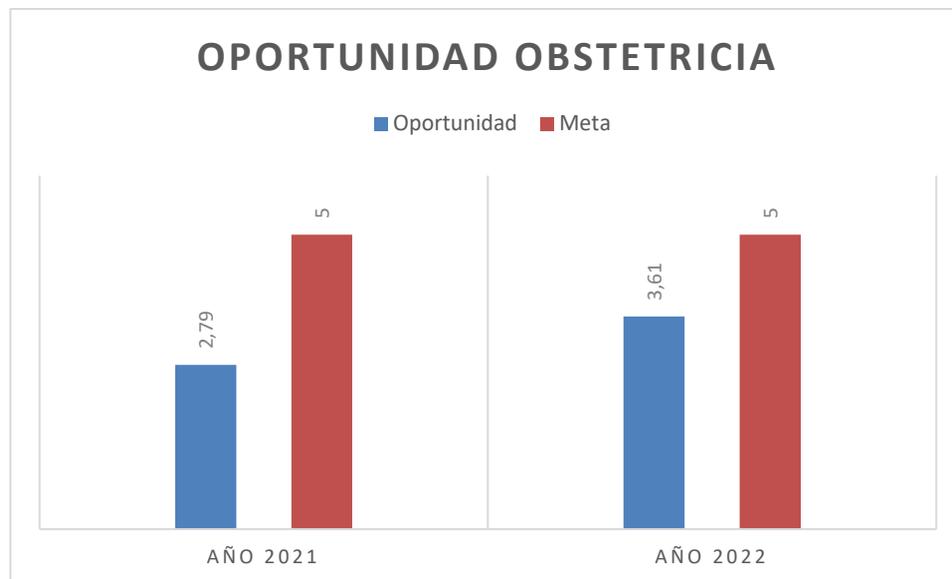


Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esfelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

El indicador de oportunidad en la asignación de citas de medicina interna, muestra una leve desviación de 0,43% respecto de la vigencia 2021, lo que termina por generar un aumento frente a la meta establecida, aspecto que nos lleva a estar atentos frente a las causas que han generado este leve aumento. Sin embargo se resalta que aun con esta ligera elevación, se observa el cumplimiento de los estándares nacionales menores a quince días

7.1.5 Indicador de oportunidad obstetricia



El indicador de oportunidad en la asignación de citas de obstetricia, muestra una leve desviación de 0,82% respecto de la vigencia 2021, lo que termina por generar un aumento frente a la meta establecida, aspecto que nos lleva a estar atentos frente a las causas que han generado este leve aumento, entre las que se pueden resaltar que se tuvo una época con déficit de profesionales en ginecobstetricia que no garantizaban la demanda que se tenía entonces a nivel institucional

7.2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306
Página Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>
Email: correspondencia@esefelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

¿Qué es el SIAU?

El sistema de información y atención al usuario SIAU. Es una política diseñada por el ministerio de salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas en la prestación de los servicios, al igual que el desarrollo de los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los procesos que permiten a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado.

El SIAU es el área que sirve de enlace entre el hospital y el usuario, esta dependencia apoya al usuario y le ayuda a resolver las dudas o inconvenientes que se presentan a la hora de acceder a los servicios de salud, así que las personas que asisten al hospital y tienen alguna situación especial pueden acudir al servicio del SIAU.

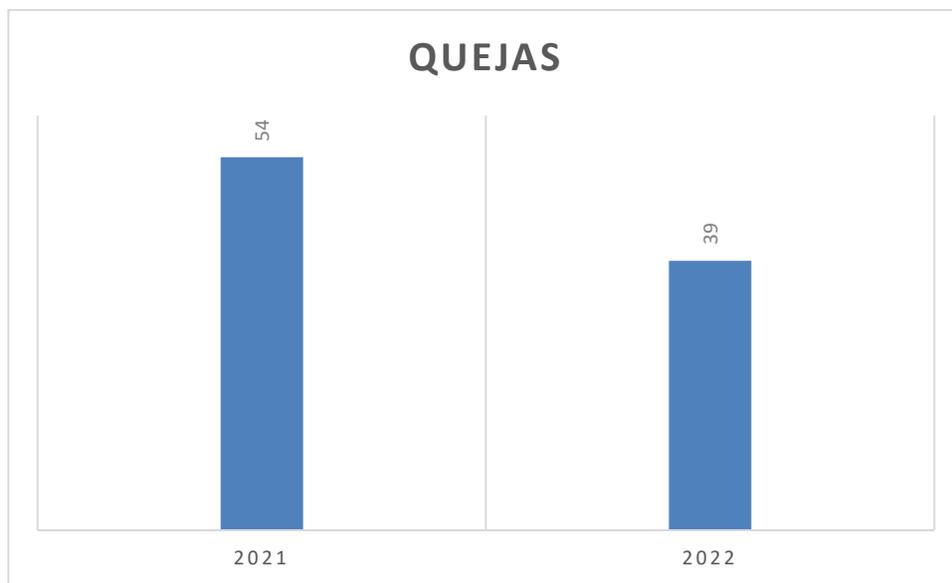
De ahí que, el sistema de información y atención al usuario (SIAU) tenga como fin mejorar la atención en los diferentes servicios de nuestro Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, para dar una atención eficiente y de calidad a los usuarios y posicionar nuestra institución como un hospital eficiente y de calidad, con un gran equipo de trabajo y una imagen positiva ante la población local y de toda la región.

De esta manera, el servicio de Atención al Usuario del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E de Salamina, fortalece el desarrollo de estrategias orientadas a la humanización de la atención en salud con el trato digno en el contexto del respeto por la persona, del ejercicio de los deberes y los derechos en salud, la sensibilización a los usuarios para el uso eficiente de los conductos regulares a fin

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

de evitar los trámites administrativos y jurídicos. El área se encuentra enfocada en establecer la capacidad efectiva de respuesta a las solicitudes, expectativas y requerimientos que formulan los usuarios a través de los diversos canales dispuestos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de peticiones.

A continuación, se presenta la relación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tuvo el Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E entre las vigencias 2021 y 2022.



En la gráfica anterior se puede evidenciar una reducción del 28% de quejas presentadas en año 2022 respecto al año 2021, lo que permite deducir que las medidas correctivas a nivel administrativo y asistencial, han permitido mejorar el desarrollo de la gestión de la Institución en la prestación de sus servicios de salud.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

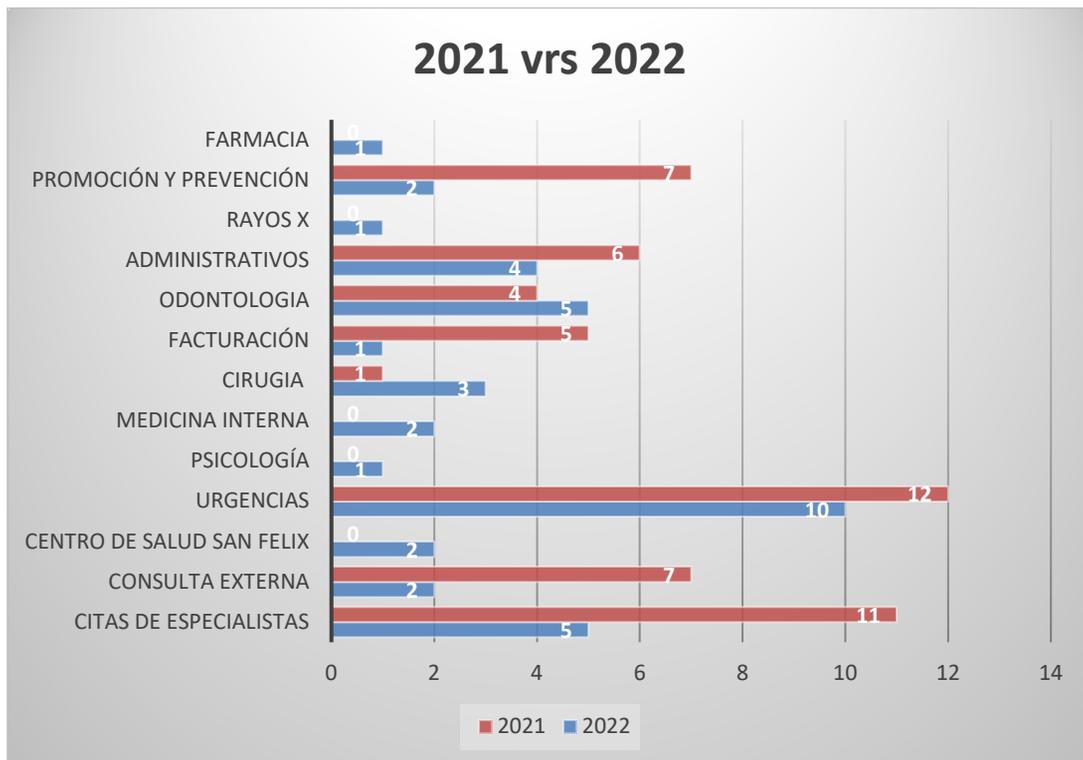
De igual manera, es importante hacer una relación discriminada por servicios o áreas en las cuales se han presentado cada una de las treinta y nueve (39) quejas, a fin de lograr determinar en qué aspectos se deben hacer ajustes o planes de mejora para seguir consolidando una prestación del servicio de salud de acuerdo a los postulados del artículo 209 de la Constitución Política. Motivo por el cual, a continuación, se especifican las quejas por dependencias:



Como se puede observar, en su gran mayoría las quejas están referidas hacia el servicio de urgencias, no obstante, en comparación con el año 2021 se evidencia una disminución en la radicación de quejas frente a dicho servicio, aspecto que ratifica lo planteado en líneas anteriores referente a la mejora en la atención por parte de nuestros colaboradores frente a nuestros grupos de valor, sin desconocer

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

que es necesario seguir trabajando en varios aspectos a fin de lograr consolidar una prestación del servicio de salud integral. Momento en el cual, es oportuno comparar por cada servicio la dinámica de las quejas del año 2021 frente al año 2022:

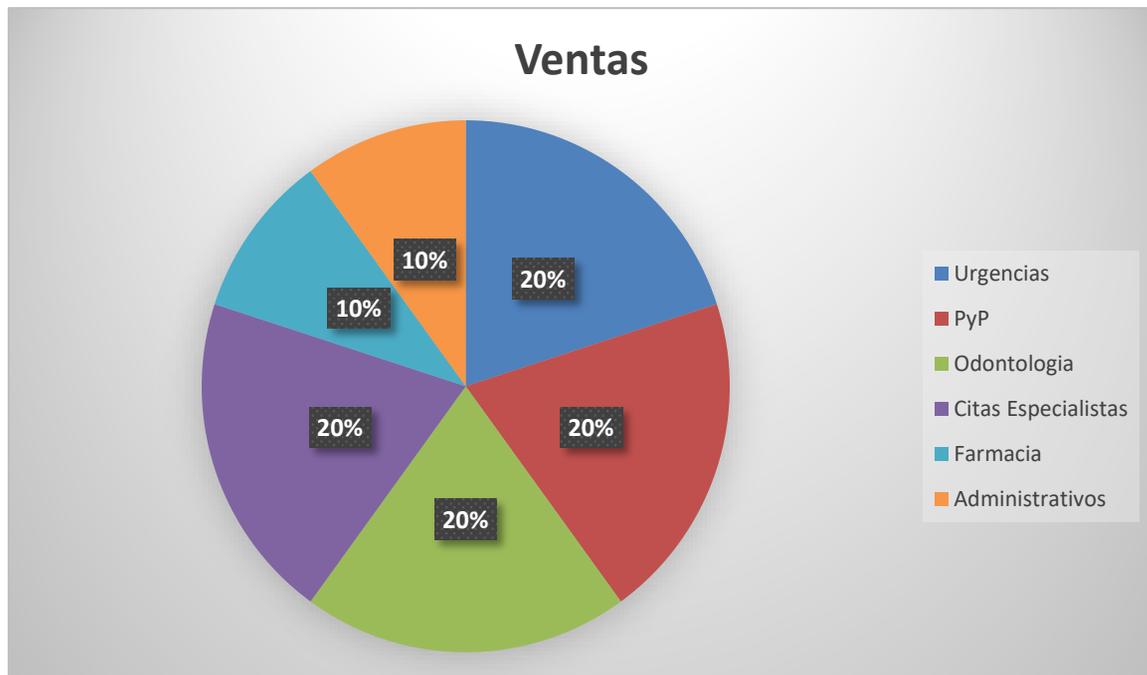


Así las cosas, teniendo de presente la información previamente relacionada, se procede a realizar una descripción específica referente a los temas y/o asuntos que han sido motivo de la radicación PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias):

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

1- ENERO A MARZO

Durante este primer trimestre de la vigencia 2022, se presentaron diez (10) PQRS con un promedio de tres (3) por cada mes, las cuales se plantearon frente a los siguientes servicios y/o áreas:



Se obtienen diez (10) manifestaciones de inconformidad, donde los servicios con mayor número de quejas son en Urgencias, Promoción y Prevención, Odontología y Citas Especialistas con un porcentaje de un 20% en cada una. Igualmente aparecen con un porcentaje del 10% los servicios de Farmacia y Administrativo cuyo fundamento se refiere a la falta de atención y orientación al usuario.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

En conclusión, se puede decir que las principales causas de insatisfacción del usuario son:

- Mala atención en los servicios de urgencias, odontología y especialistas al momento del usuario llegar a este servicio para ser atendido por un profesional.
- Una segunda causa son las citas con especialistas al momento del usuario facturarse y ser atendido por el profesional, presentando una demora de más de una (1) hora en su atención.
- Otras de las inconformidades es la poca información que recibe el paciente por parte de algunos especialistas y en algunos casos estos profesionales no presentan la debida disposición para la atención al paciente.

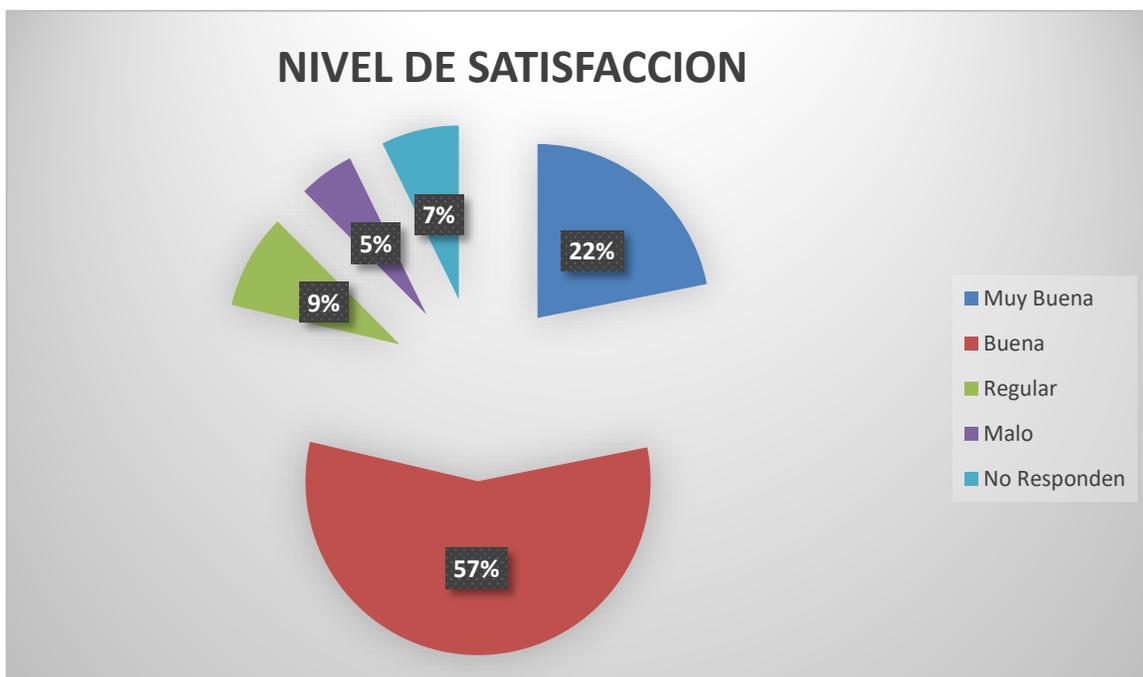
Por otro lado, en relación con la aplicación de las encuestas de satisfacción que tiene adoptada el Hospital, se logra realizar una ponderación desde los componentes cualitativos y cuantitativos de los resultados obtenidos, dichas encuestas se componen de cinco (5) ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que han recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital.

De tal manera que, durante el primer trimestre del año 2022 se aplicaron una total de ciento noventa y dos (192) encuestas por los diferentes servicios. La totalidad de las encuestas se realizaron de forma personal a los usuarios tanto de las poblaciones cercanas, como a los usuarios del corregimiento de San Félix y el área urbana y rural de nuestro municipio. Motivo por el cual, a continuación, se procede

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

a relacionar la cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de enero a marzo de 2022:

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
42 con % 22	109 con % 57	17 con % 9	10 con % 5	14 con % 7



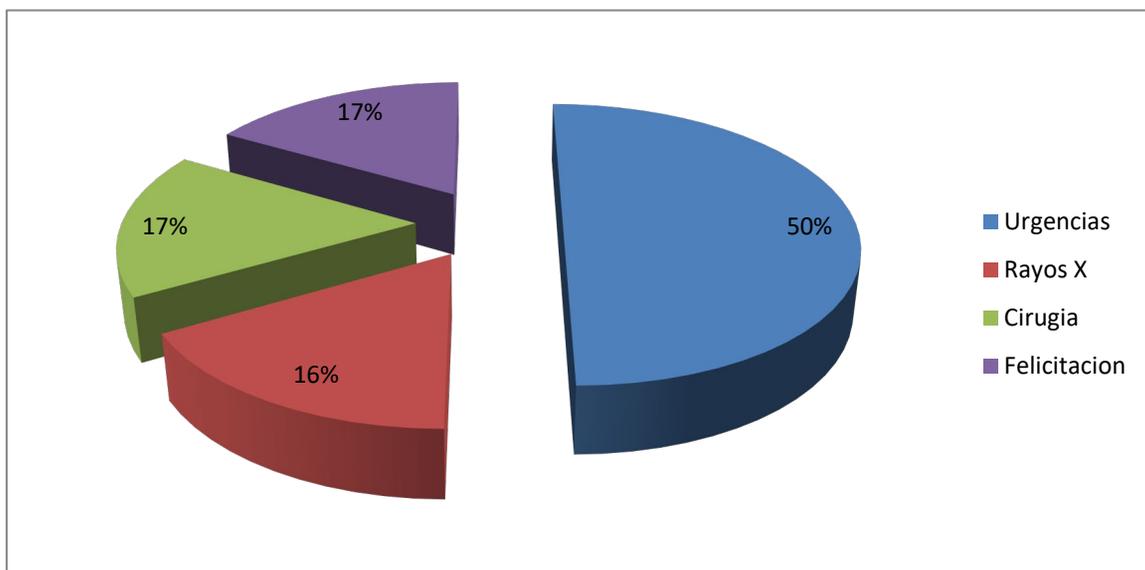
El índice de satisfacción global de este primer trimestre que se analizó tomando las puntuaciones del total de las 192 encuestas es el que a continuación relacionamos: Cuarenta y dos (42) repuestas muy buenas con un porcentaje global del 22%, ciento nueve (109) repuestas buenas para un porcentaje del 57%, un puntaje de diecisiete (17) repuestas como regular para un porcentaje del 9%, un puntaje de diez (10) repuestas malas para un porcentaje del 5% y finalmente no responden catorce (14)

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

usuarios, ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizado los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 7% quiere decir esto que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS a los usuarios es satisfactorio con un total del 79%, solo un porcentaje califica la prestación del servicio como regular lo que corresponde a diecisiete (17) de los usuarios encuestados equivalente a un porcentaje del 9%, tenemos un último porcentaje del 5% en la atención que corresponde a diez (10) respuestas de los encuestados por la mala atención en algunos servicios y finalmente catorce (14) usuarios no respondieron para un porcentaje del 7%.

2- ABRIL A JUNIO

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022, se presentaron seis (06) PQRS con un promedio de dos (2) PQRS por mes, relacionadas de la siguiente manera: cinco (5) quejas una (1) felicitación:



	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Se obtienen seis (6) manifestaciones de PQRS, donde los servicios con mayor número de quejas son en Urgencias con un 50%, seguida del servicio de Rayos x con un 16%, Cirugía con otro 17% y una felicitación con un porcentaje de 17%. En su mayoría las manifestaciones son interpuestas por funcionarios de nuestra institución hacia usuarios del régimen contributivo por agresión verbal y física, siguiendo los protocolos de nuestro hospital.

En la gráfica general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que ocupa un primer renglón con el 83% de las quejas, para un total de cinco (5) manifestaciones en este trimestre de abril a junio, y un 17% de felicitación para el personal administrativo que corresponde a una (1) manifestación. Dicha felicitación, se encuentra dirigida para el señor gerente y su equipo de trabajo por su gestión en nuestro hospital.

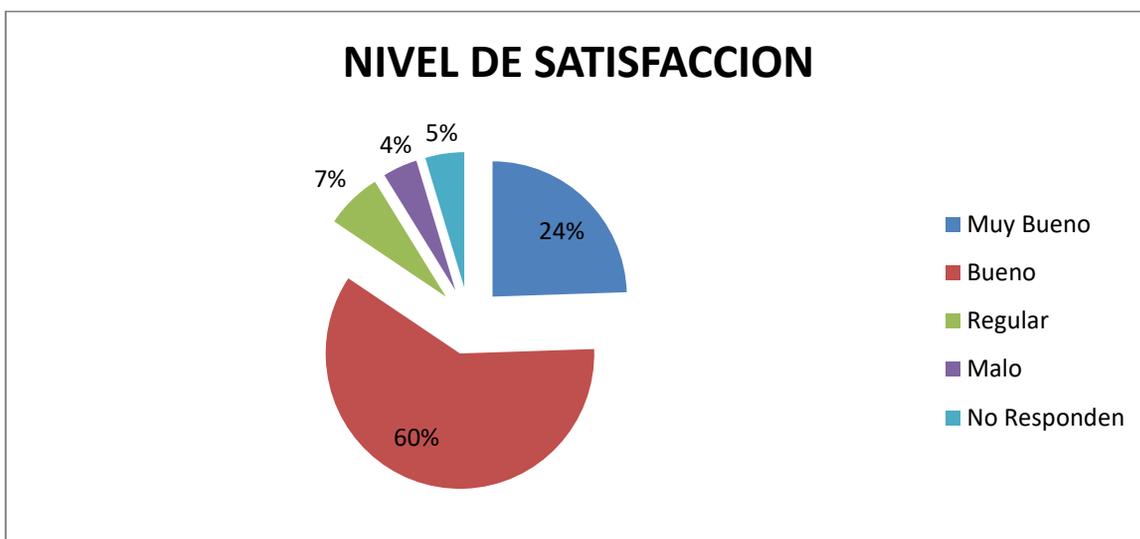
En relación con la aplicación de las encuestas de satisfacción que tiene adoptada el Hospital, se logra realizar una ponderación desde los componentes cualitativos y cuantitativos de los resultados obtenidos, dichas encuestas se componen de cinco (5) ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital.

De tal manera que, durante el segundo (2º) trimestre del año 2022 también se aplicaron una total de ciento noventa y dos (192) encuestas por los diferentes servicios. La totalidad de las encuestas se realizaron de forma personal y dentro de las instalaciones de la institución. Motivo por el cual, a continuación, se procede a

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

relacionar la cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de abril a junio de 2022:

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
47 con 24 %	115 con 60%	13 con 7%	8 con 4%	9 con %5



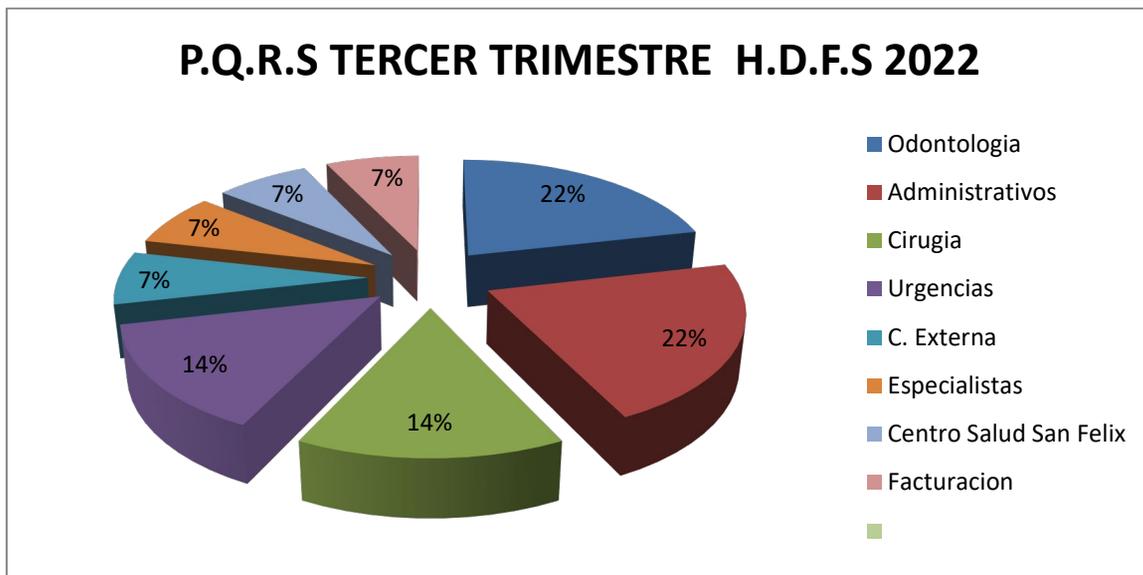
El índice de satisfacción global de este segundo trimestre que se analizó tomando las puntuaciones del total de las ciento noventa y dos (192) encuestas que a continuación relacionamos: cuarenta y siete (47) repuestas muy buenas con un porcentaje global del 24%, ciento quince (115) respuestas buenas para un porcentaje del 60%, trece (13) respuestas como regular para un porcentaje del 7%, un puntaje de ocho (8) respuestas malas para un porcentaje del 4% y finalmente no responden nueve (9) usuarios, ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizados los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 5%.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

Esto quiere decir que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS para los usuarios es satisfactorio con un total del 84% y solo un porcentaje mínimo correspondiente a trece (13) respuestas considera que la prestación del servicio es regular lo que equivalen a un porcentaje del 7%, un último porcentaje correspondiente al 4% en la atención clasifica la prestación del servicio como malo lo que equivale a ocho (8) respuestas de los encuestados por la mala atención en algunos servicios y finalmente nueve (9) usuarios no responden para un porcentaje del 5%.

3- JULIO A SEPTIEMBRE

Durante el tercer (3°) trimestre de la vigencia 2022, se presentaron quince (15) PQRS con un promedio de cinco (5) por mes, relacionadas de la siguiente manera:



Se obtienen quince (15) manifestaciones de inconformidad, donde los servicios con mayor número de quejas son Administrativos con un porcentaje del 22%, al igual

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

que el servicio de Odontología con un 22%, seguida de los servicios de Cirugía y Urgencias con un 14% cada uno y el Área de especialistas, centro de salud San Félix y Consulta Externa con otro 7% cada uno.



En la gráfica general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que ocupa un primer renglón con el 93% las quejas, para un total de catorce (14) manifestaciones en este trimestre de julio a septiembre de 2022 y un 7% corresponde a una (1) felicitación en el área administrativa.

En relación con la aplicación de las encuestas de satisfacción que tiene adoptada el Hospital, se logra realizar una ponderación desde los componentes cualitativos y cuantitativos de los resultados obtenidos, dichas encuestas se componen de cinco (5) ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y orientación recibida por parte del personal del hospital.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

De tal manera que, durante el tercer (3°) trimestre del año 2022 también se aplicaron una total de ciento noventa y dos (192) encuestas por los diferentes servicios. La totalidad de las encuestas se realizaron de forma personal y dentro de las instalaciones de la institución. Motivo por el cual, a continuación, se procede a relacionar la cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de agosto a septiembre de 2022:

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
53 con % 28	123 con % 64	5 con % 2	5 con % 3	6 con % 3



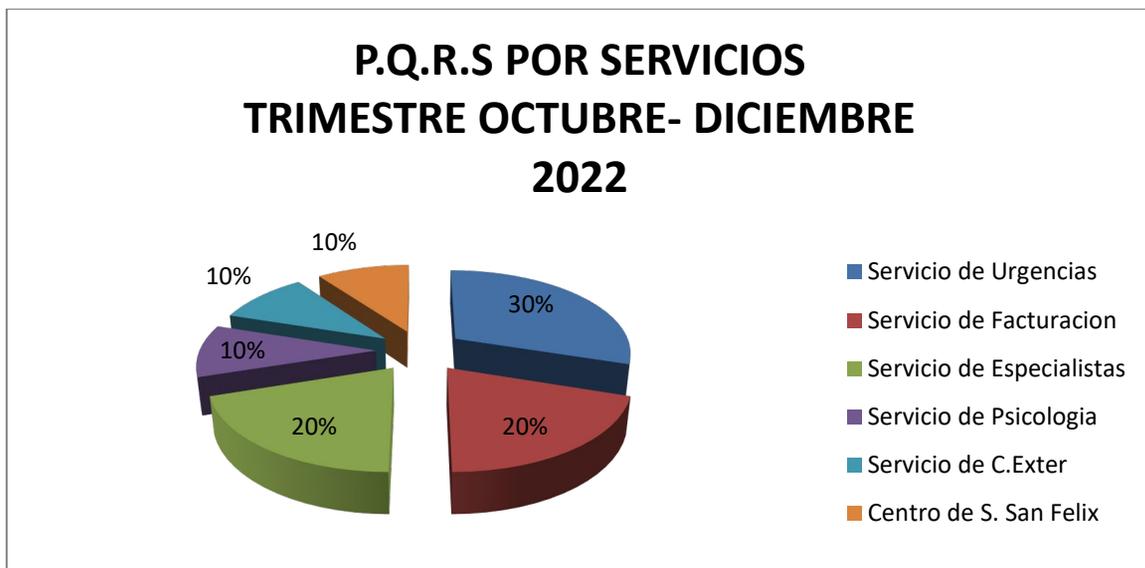
El índice de satisfacción global de este tercer trimestre se analizó tomando las puntuaciones del total de las ciento noventa y dos (192) encuestas, porcentaje que a continuación relacionamos: Cincuenta y tres (53) repuestas muy buenas con un

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

porcentaje global del 28%, ciento veintitrés (123) respuestas buenas para un porcentaje del 64%, cinco (5) respuestas como regular para un porcentaje del 2%, cinco (5) respuestas malas para un porcentaje del 3% y finalmente no responden seis (6) usuarios ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizado los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 3%, por lo que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS en términos generales es satisfactorio con un total del 92% mejorando la atención durante la prestación del servicio de salud.

4- OCTUBRE A DICIEMBRE

Durante el cuarto (4°) trimestre de la vigencia 2022, se presentaron diez (10) PQRS con un promedio de tres (3) por mes, relacionadas de la siguiente manera:



Se obtienen diez (10) manifestaciones de inconformidad, donde los servicios con mayor número de quejas son con un porcentaje del 30% el servicio de Urgencias,

 <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUÁREZ E.S.E. SU BIENESTAR Y SALUD EN NUESTRAS MANOS</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

con otro porcentaje de un 20% el servicio de facturación, igualmente con otro 20% el servicio de especialistas, al igual que otros servicios como psicología, consulta externa y centro de salud de San Félix con un porcentaje del 10% cada uno; en efecto este trimestre bajo considerablemente las manifestaciones de inconformidad.

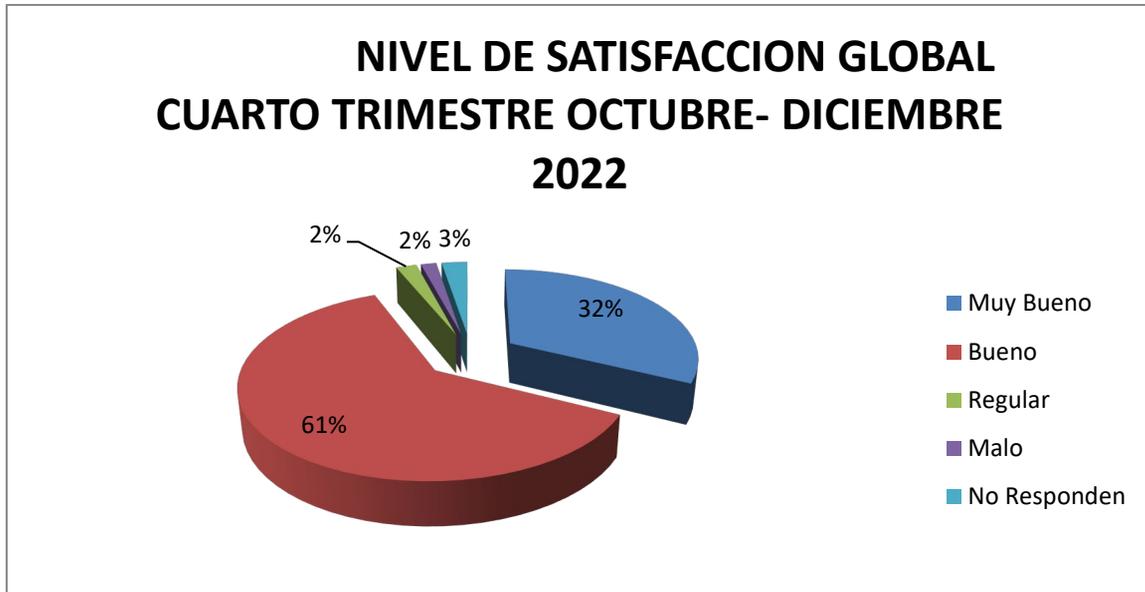
En el consolidado general de quejas felicitaciones y sugerencias, vemos que el 100% de las mismas se refieren a quejas, pues como se dijo en un principio no hubo felicitación en este cuarto trimestre del año.

En relación con la aplicación de las encuestas de satisfacción que tiene adoptada el Hospital, se logra realizar una ponderación desde los componentes cualitativos y cuantitativos de los resultados obtenidos, dichas encuestas se componen de cinco (5) ítems y evalúan aspectos relacionados con la oportunidad para obtener citas, información de la actuación del personal administrativo y profesional del hospital, aspectos tan importantes como el aseo y la limpieza, instalaciones, la atención y servicios en salud que ha recibido de nuestra institución y la orientación recibida por parte del personal del hospital.

De tal manera que, durante el cuarto (4°) trimestre del año 2022 también se aplicaron un total de ciento noventa y dos (192) encuestas por los diferentes servicios. La totalidad de las encuestas se realizaron de forma personal y dentro de las instalaciones de la institución. Motivo por el cual, a continuación, se procede a relacionar la cantidad de usuarios satisfechos e insatisfechos del trimestre de octubre a diciembre de 2022:

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No Responden
62 con % 32	118 con % 61	4 con % 2	3 con % 2	5 con % 3

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1



El índice de satisfacción global de este cuarto trimestre que se analizó tomando las puntuaciones del total de las 192 encuestas es el que a continuación relacionamos: sesenta y dos (62) repuestas muy buenas con un porcentaje global del 32%, ciento dieciocho (118) respuestas buenas para un porcentaje del 61%, cuatro (4) respuestas como regular para un porcentaje del 2%, tres (3) respuestas malas para un porcentaje del 2% y finalmente no responden cinco (5) usuarios, ya sea porque viven en otros municipios o no han utilizados los servicios de nuestro hospital para un porcentaje del 3%, por lo que se puede concluir que el índice de satisfacción de los servicios atendidos en esta IPS a los usuarios es satisfactorio con un total del 93% siendo evidente que la percepción respecto de la prestación del servicio de salud ha venido mejorando y solo un porcentaje del 2% que corresponde a cuatro (4) usuarios tienen una percepción de insatisfacción con los servicios prestados, tenemos un último porcentaje del 2% en la atención que equivalen a tres (3)

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

respuestas de los encuestados por la mala atención en algunos servicios y finalmente cinco (5) usuarios no responden para un porcentaje del 3%.

De acuerdo a todo lo anterior, una vez identificadas todas estas causas o motivos de las PQRS, se realiza la respectiva socialización con los integrantes de la asociación de usuarios, se identifica al usuario afectado a fin de concretar un diálogo con el ánimo de conocer a fondo las condiciones fácticas que propiciaron la inconformidad en la atención, posteriormente se acuerda oficiar a cada coordinador de área para que inicie un proceso de identificación de la causa de la inconformidad del usuario en un plazo de quince (15) días para poder generar una respuesta e implementar un plan de mejora y así poder brindar una buena atención de calidad al usuario.

Igualmente se entrega un consolidado trimestral de PQRS y un informe de insatisfacción del usuario al señor gerente para su revisión y posteriores observaciones, de esta manera, se podrán aplicar los correctivos necesarios como: organización en el manejo de agendas, capacitación y contratación de más profesionales con el fin de ampliar las agendas de citas de médico general y dar una solución oportuna, para brindar una buena atención. Metodología que ha dado muy buenos resultados, pues como quedo plasmado en líneas anteriores, durante cada trimestre del año 2022 se fueron reduciendo el número de quejas por parte de nuestros grupos de valor, a tal punto que en varias ocasiones se llegaron a recibir felicitaciones en razón a la mejoría que se habría generado en la prestación de los servicios.

Aprobado por:

WILSON DIDIER CARMONA DUQUE

Gerente Hospital Departamental Felipe Suárez ESE

Dirección: calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192-8595196 Telefax 8595306

Página Web: <http://www.esfelipesuarez.gov.co>

Email: correspondencia@esfelipesuarez.gov.co

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P 03
	PLANES INSTITUCIONALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
	SALAMINA - CALDAS	Páginas 1 DE 1

1. BIBLIOGRAFIA

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL: Decreto 1011 del 03 de abril del 2006 Sistema Obligatorio de garantía de la calidad en salud.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL: Pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad en atención en salud 2007.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL: Guías básicas para la implementación de las pautas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud versión 2007.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Anexo técnico No 2 de la Resolución 1043 de 2006 la cual establece el Plan de Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud PAMEC.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL: Resolución 1445 de 2006, estándares de acreditación, Resolución 1446 del 2006, Indicadores del Sistema de Información para la calidad.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL: Resolución 123 de 2012, que modificó el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL:
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/ABECE%20circular%20externa%20012%20de%202016.pdf>

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5095-de-2018.pdf>