

# RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

Claudia Nayibe Cáceres Báez  
Gerente



*"Compromiso Total Con Salud"*

**E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA  
SANTANDER**





# PRESTACIÓN DE SERVICIOS





# MISIÓN

Nuestra empresa social del estado CENTRO DE SALUD SANTA BÁRBARA, es un establecimiento público descentralizado del orden municipal que ofrece servicios integrales de salud de primer nivel de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de la población, y con principios de profesionalismo, honestidad, equidad y solidaridad, buscando satisfacer con los mejores niveles de calidad las necesidades de sus usuarios y mejorar su nivel de vida





# VISIÓN

La Empresa Social del Estado CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA, ofrecerá dentro del marco del equilibrio financiero atención de alta calidad en servicios integrales de salud de primer nivel, buscando instaurarse progresivamente como un excelente centro de salud, sólido financiera y administrativamente, que garantice el bienestar de sus colaboradores y usuarios. Buscará incidir positivamente en el nivel de vida de su población objeto, afianzando, mejorando y extendiendo los programas de promoción de la salud y de prevención, diagnóstico oportuno, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad en el nivel que le compete.





## POLITICAS DE CALIDAD

La E.S.E Centro de Salud Santa Bárbara, del Municipio de Santa Bárbara, Santander, tiene como política, la satisfacción del cliente externo e interno a través del mejoramiento continuo de la calidad en sus procesos, fortaleciendo la imagen corporativa, para hacer de los momentos de verdad una oportunidad para la empresa, que permita la fidelización y adhesión de los usuarios a nuestros servicios, permitiendo la rentabilidad social y económica de la Institución; garantizando entre otras la Pertinencia, Oportunidad y Seguridad de nuestros Servicios, enmarcados en una relación de Buen Trato y Confianza, cumpliendo con la norma y preservación del medio ambiente.





# PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- ✓ Son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos. La E.S.E Centro de Salud Santa Bárbara se enmarca bajo los siguientes principios:
- ✓ Los Recursos Públicos Son Sagrados
- ✓ El Interés General Prevalece Sobre El Interés Particular
- ✓ Garantizamos Por La Humanización En La Prestación De Servicios De Salud.
- ✓ Trabajamos Por La Humanización En La Prestación De Servicios De Salud
- ✓ La Unidad Da Sustento, Fuerza Y Valor Para Alcanzar Las Metas Propuestas
- ✓ Practicamos La Coherencia Entre Lo Que Pensamos, Decimos Y Hacemos
- ✓ Consideramos La Salud Como Un Bien Público Esencial En El Marco De Un Sistema De Mercado





# VALORES INSTITUCIONALES

- **HONESTIDAD**

- ✓ Ser leal con la Institución, es decir, no hacer comentarios dañinos en contra de la Institución, ni de sus directivos, clientes o compañeros.
- ✓ Mesura al momento de evaluar la gestión de los demás, sobre todo cuando se desconocen todos los factores e implicaciones de los mismos.
- ✓ Actuar con prontitud al momento de brindar un servicio
- ✓ Dar buen uso y hacer un manejo racional de los recursos y medios asignados.
- ✓ Ser humildes al momento del éxito y reconocer las deficiencias en los fracasos.





# VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPECTO:**

- ✓ Aceptar las diferencias y deficiencias en los demás, ayudando a mejorar o buscando alternativas beneficiosas para todos.
- ✓ Considerar la condición de persona en cada cual, sin ningún tipo de discriminación en razón de credo, filiación política, raza o condición social
- ✓ Fomentar un ambiente sano de trabajo, a través de la solidaridad y la colaboración.
- ✓ Verse primero como ser inacabado para luego evaluar el desempeño de los demás
- ✓ Considerar que cada sujeto es el resultado de las circunstancias propias de su entorno al momento de evaluar su desempeño.





# VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPONSABILIDAD:**

- ✓ Compromiso institucional por brindar un servicio oportuno y en las mejores condiciones.
- ✓ Cumplir a cabalidad con las tareas y compromisos delegados o asumidos.
- ✓ Asumir con agrado las diferentes tareas y roles que se le asignan.
- ✓ Prepararse de manera continúa para ser más competitivo dentro de las posibilidades
- ✓ Económicas e institucionales que lo ameriten.
- ✓ Puntualidad en la entrega de las tareas, sin descuidar la calidad de las mismas.





# VALORES INSTITUCIONALES

- **TRABAJO EN EQUIPO:**

- ✓ Trabajar en equipo implica integrar a personas con sus diferencias.
- ✓ La influencia de un líder debe provocar resultados positivos.
- ✓ El objetivo central de la empresa debe representar lo que cada uno de sus integrantes debe y desea alcanzar.
- ✓ Sinergia (1+1=3, el todo es más que la suma de sus partes)





# VALORES INSTITUCIONALES

- **VOCACIÓN DE SERVICIO:**

- ✓ En nuestro actuar se refleja la iniciativa, la capacidad de observación, la generosidad y vivimos la solidaridad con los demás, haciendo todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, viendo en los demás a su otro yo.
- ✓ Estar continuamente atentos, observando y buscando la oportunidad para ayudar a alguien.
- ✓ Brindando una sonrisa y las manos por delante dispuestos a ayudar; sentimos que recibir un favor hace nacer en nuestro interior un profundo agradecimiento.





# VALORES INSTITUCIONALES

- **LIDERAZGO:**

- ✓ El liderazgo comienza con la definición clara de los objetivos, la comunicación eficiente a los miembros del equipo y el establecimiento de una “forma de hacer las cosas”
- ✓ El liderazgo se mantiene estableciendo una actitud activa, comprometida y sobre todo presente.
- ✓ A través de líderes que “enseñan” es que se logra la generación constante de nuevas oportunidades y el cumplimiento permanente de los compromisos adquiridos.





# VALORES INSTITUCIONALES

- **COMPROMISO:**

- ✓ Ser fiel a la Misión y valores corporativos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos evidenciando una permanente actitud positiva frente a la eficiencia laboral.





# CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS ESE



Los usuarios de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Santa Barbara, se encuentran ubicados en las veredas del Municipio de Santa Barbara, las cuales son: La Ceba, Salinas, El Tope, Barro - Tahona, Chácara, Apure, Quebradas, Labradas, Rayada, Chingara, Borbón, Esparta, Volcanes y el Casco urbano. El 90% de los usuarios ubicados zona rural y el 10% en el casco urbano del Municipio.

La ESE Santa Bárbara, cuenta con características de población dispersa, con ubicación geográfica difícil, condiciones socio económicas deficientes, dificultades de acceso, que imposibilitan la accesibilidad a los servicios de salud, principalmente las veredas de Volcanes, Quebradas, Chingara y Apure que colindan con Berlín el Municipio de Tona, Guaca y Piedecuesta.

Los Usuarios son pequeños productores agropecuarios (90%). Índice de informalidad del 82%.

La ESE cuenta con 1539 usuarios, de los cuales la población desagregada por sexo predominan con 52,5 % hombres y 47.5% mujeres. Se observa en su composición, Los grupos con mayor población están entre los 0 - 44 años (59%). La primera infancia, niños y niñas menores de 5 años son el 10%. Entre 45 – 59 años son del 16,8%.

El Nivel educativo de nuestros usuarios es primaria en su gran mayoría, bachilleres, profesionales y sin ningún grado de escolaridad.



# CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS ESE



Los canales de información disponibles para que los usuarios soliciten los servicios de la entidad son: Líneas telefónicas: Urgencias (3143341399), citas (3124994923) administrativo (3143340186).

Usuarios potenciales demandantes de atención en salud en la ESE:

Tipo Régimen	Nombre EAPB	Población
Régimen Subsidiado	Nueva EPS	1421
Régimen Contributivo	EPS	113
Régimen Especial	Unión Temporal UT red integrada-Magisterio	5
Total		1539





# PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Grupo	Código	Nombre del servicio	Estado del Distintivo de Habilitación de Servicios	Número de descargas del Distintivo
Consulta Externa	312	ENFERMERÍA	VIGENTE	1
Consulta Externa	328	MEDICINA GENERAL	VIGENTE	1
Consulta Externa	334	ODONTOLOGÍA GENERAL	VIGENTE	1
Consulta Externa	420	VACUNACIÓN	VIGENTE	1
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	706	LABORATORIO CLÍNICO	VIGENTE	1
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	VIGENTE	1
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	714	SERVICIO FARMACÉUTICO	VIGENTE	1
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	VIGENTE	1
Atención Inmediata	1101	ATENCIÓN DEL PARTO	VIGENTE	1
Atención Inmediata	1102	URGENCIAS	VIGENTE	1
Atención Inmediata	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	VIGENTE	1



# PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

CONCEPTO	2021	2022
Dosis de biológico aplicadas	1603	1517
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	67	183
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	273	1132
Citologías cervicovaginales tomadas	107	133
Consultas de medicina general electivas realizadas	2549	2532
Consultas de medicina general urgentes realizadas	447	387
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	269	371
Número de sesiones de odontología realizadas	1242	2228
Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	6	22
Sellantes aplicados	55	198
Superficies obturadas (cualquier material)	577	792
Exodoncias (cualquier tipo)	90	131
Partos vaginales	0	0
Pacientes en Observación	68	21
Exámenes de laboratorio	2986	3307
Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	3137	1049
Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	118	444
Formulas despachadas	2518	3168
Transporte asistencial básico	57	37





# INDICADORES DE CALIDAD



ta Barbara

INDICADOR	2021	2022
P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	6	4
P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.	447	370
P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	750	1876
P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.	413	919
P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	547	703
P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.	284	351
No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario	227	282
No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores	55	42
No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	7	2
P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	1108	150
P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	144	25
P.3.14 Número de usuarios que respondieron ?muy buena? o ?buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?.	450	234
P.3.14 Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	450	329



# LOGROS EN LA VIGENCIA 2022

- ✓ Se realizaron 25 Mamografías en gestión con Nueva EPS.
- ✓ Compra de una Impresora para ESE (Administración)
- ✓ Compra de 4 estabilizadores
- ✓ Compra de 2 UPS
- ✓ Compra de Batería para el DEA
- ✓ Se logro terminar el Proceso del Dr. Pablo Emilio Torres. Se le cancelo \$ 60.000.000.
- ✓ Se logro Conciliar el Proceso del Señor Luis Fernando Giraldo Se concilio en \$ 48.000.000. De los cuales se le pagaron \$ 20.000.000.
- ✓ Se firmo convenio Departamento por valor de \$ 239.966.939.
- ✓ Se firmo convenio Alcaldía por valor de \$ 87.682.357,82.
- ✓ Se aumento la capita con Nueva EPS de \$ 17.883 a \$ 19.015 usuario/mes. aumento 6,36%.





# LOGROS EN LA VIGENCIA 2022

- ✓ Se contrato personal durante toda la vigencia 2022 para la vacunación
- ✓ Se logro mejorar la atención de servicios de salud para los afiliados del Régimen contributivo (Nueva EPS)
- ✓ Se Contrato profesional de apoyo para calidad, lo cual ha mejorado los procesos y calidad en la prestación servicios.
- ✓ Se Contrato Profesional para Apoyo y ejecución de la política de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Se realizaron las Brigadas de salud en todas las veredas del Municipio de Santa Barbara.
- ✓ Mensualmente la ESE presto los servicios de medicina general y actividades de P y P a los abuelos del Centro Vida.
- ✓ Se cumplió con la ejecución del Plan de Acción en 95% programado para la vigencia 2022.
- ✓ Se actualizo en el REPS el portafolio de servicios.
- ✓ La ESE logro pagar todos los Pasivos a 31 de diciembre de 2022. cero deudas.
- ✓ Se Contrato Profesional Control Interno.



# CONTRATACIÓN DE PERSONAL





# CONTRATACIÓN GENERAL VIGENCIA 2022



NUMERO	OBJETO	CUANTIA	ESTADO
01-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO POR EL TERMINO DE SEIS 6 DIAS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.080.000,00	TERMINADO
02-22	EL CONTRATISTA, EN SU CALIDAD DE PROFESIONAL DEL DERECHO, SE OBLIGA PARA CON EL CONTRATANTE A REPRESENTAR A LA INSTITUCION EN LOS PROCESOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES QUE LE SEAN ENCOMENDADOS Y EN QUE SEA PARTE INTERESADA YO VINCULADA, ANTE TODAS LAS INSTANCIAS LEGALES PERTINENTES APOYAR DIFERENTES PROCESOS DE CUALQUIER INDOLE EN QUE SEA REQUERIDA SU PARTICIPACION APOYAR LA OFICINA DE FACTURACION EN EL RECAUDO DE CARTERA DEL CENTRO DE SALUD, UTILIZANDO LOS MECANISMOS Y MEDIOS QUE CONSIDERE MAS IDONEOS Y OPORTUNOS COMO LA CONCILIACION, ACUERDOS DE PAGO YO LA GESTION PREJURIDICA O JURIDICA.	\$15.600.000,00	TERMINADO
03-22	PRESTAR LOS SERVICIOS COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$20.900.000,00	TERMINADO
04-22	PRESTAR LOS SERVICIOS COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$20.900.000,00	TERMINADO
05-22	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REGENTE DE FARMACIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$21.400.000,00	TERMINADO
06-22	CONDUCTOR DEL PARQUE AUTOMOTOR EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$20.150.000,00	TERMINADO
07-22	REALIZAR LAS LABORES DE ASEO, LIMPIEZA Y DESINFECCION, QUE SE REQUIERAN EN TODAS LAS AREAS QUE CONFORMAN LA PLANTA FISICA DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$19.950.000,00	TERMINADO
08-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION COMO CONTADOR EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$19.200.000,00	TERMINADO
09-22	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO ENFERMERA PROFESIONAL EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$19.900.000,00	TERMINADO
10-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SANTA BARBARA	\$1.500.000,00	TERMINADO
11-22	APOYAR ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION A LOS USUARIOS Y DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$7.800.000,00	TERMINADO



# CONTRATACIÓN GENERAL VIGENCIA 2022



12-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO JEFE DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$9.000.000,00	TERMINADO
13-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL EN EL AREA DE ENFERMERIA DE LA E.S.E. CENTRO DE SANTA BARBARA	\$1.900.000,00	TERMINADO
14-22	PRESTAR LOS SERVICIOS PARA COLORACION Y LECTURA DE CITOLOGIAS CERVICOVAGINALES DE LAS USUARIAS ORDENADAS POR EL PERSONAL DE SALUD BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD TECNICA Y CIENTIFICA.	\$1.300.000,00	TERMINADO
15-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS HOSPITALARIOS DE LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.300.000,00	TERMINADO
16-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO BACTERIOLOGO EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$11.400.000,00	TERMINADO
17-22	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIAL MEDICO QUIRURGICO, INSUMOS Y REACTIVOS PARA LABORATORIO CLINICO Y MATERIALES PARA ODONTOLOGIA PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$34.000.000,00	TERMINADO
18-22	CONTRATO MANTENIMIENTO A TODO COSTO INCLUIDO REPUESTOS, PARTES Y ACCESORIOS PARA EL PARQUE AUTOMOTOR AMBULANCIA DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$8.000.000,00	TERMINADO
19-22	CONTRATO DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE ACPM, GASOLINA CORRIENTE O EXTRA.	\$5.000.000,00	TERMINADO
20-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO POR EL TERMINO DE CUATRO 4 DIAS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.200.000,00	TERMINADO
22-22	PRESTACION DE SERVICIOS DE ASESORIA Y APOYO PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD Y SUS COMPONENTES HABILITACION PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD PAMEC 2022	\$9.600.000,00	TERMINADO
22-22	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO ALA GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL SEGUIMIENTO Y PRESENTACION DE INFORMES DE CONTROL INTERNO, INFORME FURAG DE LA VIGENCIA 2022 Y ADECUACION DE ELEMENTOS PRIORIZADOS EN EL MIPG, PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$6.000.000,00	TERMINADO
23-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MANTENIMIENTO HOSPITALARIO TECNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUIDO REPUESTOS E INSUMOS NECESARIOS DE LOS EQUIPOS BIOMEDICOS INSTALADOS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA SANTANDER	\$7.950.000,00	TERMINADO
24-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION EN PROCESOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	\$8.700.000,00	TERMINADO



# CONTRATACIÓN GENERAL VIGENCIA 2022



25-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES COMO ODONTOLOGO Y APOYO PIC 2022 EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$7.250.000,00	TERMINADO
26-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL EN EL AREA DE ENFERMERIA DE LA E.S.E. CENTRO DE SANTA BARBARA	\$7.500.000,00	TERMINADO
27-22	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$19.200.000,00	TERMINADO
28-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO	\$2.400.000,00	TERMINADO
29-22	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD COMO MEDICO GENERAL REEMPLAZANDO AL MEDICO DE PLANTA SSO	\$1.200.000,00	TERMINADO
30-22	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO ENFERMERA PROFESIONAL EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$29.800.000,00	TERMINADO
31-22	SUMINISTRO DOTACION SERVIDORES DE LA ESE	\$891.000,00	TERMINADO
32-22	MEDICO GENERAL TURNO	\$600.000,00	TERMINADO
33-22	SERVICIO DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA	\$1.600.000,00	TERMINADO
34-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$2.100.000,00	TERMINADO
35-22	APOYAR ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION A LOS USUARIOS Y DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$7.800.000,00	TERMINADO
36-22	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO EN EL AREA MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA Y APOYO EN VACUNACION COVID19, VACUNACION REGULAR PAI Y EJECUCION DE ACCIONES DE SALUD PUBLICA PIC2022 EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$9.600.000,00	TERMINADO
37-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO BACTERIOLOGO EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$11.400.000,00	TERMINADO
38-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES COMO PSICOLOGO APOYO PIC 2022 EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$5.200.000,00	TERMINADO
39-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES COMO ODONTOLOGO Y APOYO PIC 2022 EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$8.700.000,00	TERMINADO



# CONTRATACIÓN GENERAL VIGENCIA 2022



40-22	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIAL MEDICO QUIRURGICO, INSUMOS Y REACTIVOS PARA LABORATORIO CLINICO Y MATERIALES PARA ODONTOLOGIA PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$29.000.000,00	TERMINADO
41-22	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE SISTEMAS DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGSST DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SANTANDER	\$7.250.000,00	TERMINADO
42-22	PRESTACION DE SERVICIOS DE ASESORIA Y APOYO PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD Y SUS COMPONENTES HABILITACION PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD PAMEC 2022, ACTUALIZACION PORTAFOLIO, HABILITACION Y ACTUALIZACION DE GUIAS DE MANEJO.	\$8.000.000,00	TERMINADO
43-22	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO A LA GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GERENCIA EN ACTIVIDADES DE REALIZACION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS PROGRAMADAS, ASI COMO EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS Y EXTERNOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA.	\$4.000.000,00	TERMINADO
44-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO POR EL TERMINO DE OCHO 8 DIAS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$2.400.000,00	TERMINADO
45-22	CONTRATO ADQUISICION DE PAPELERIA IMPRESA PARA LA INSTITUCION Y PUBLICACIONES COMO APOYO LOGISTICO DE LAS ACTIVIDADES PIC 2022 DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARASDER.	\$10.997.500,00	TERMINADO
46-22	PRESTAR LOS SERVICIOS DE AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$3.400.000,00	TERMINADO
47-22	CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO DE COMPUTO E IMPRESORAS, ASI COMO EL SUMINISTRO E INSTALACION DE CUATRO 4 DISCOS DUROS PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA DE SANTA BARBARA	\$2.790.000,00	TERMINADO
48-22	CONTRATO ADQUISICION UN 1 DISPOSITIVO DE IMPRESION MULTIFUNCIONAL Y OTROS INSUMOS	\$14.755.795,00	TERMINADO
49-22	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO ODONTOLOGO EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA Y APOYO AL PIC 2022, CON PLENA AUTONOMIA TECNICA Y ADMINISTRATIVA DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$1.353.000,00	TERMINADO
50-22	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD COMO MEDICO GENERAL REEMPLAZANDO AL MEDICO DE PLANTA SSO DURANTE SU AUSENCIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$2.100.000,00	TERMINADO



# PROCESOS JUDICIALES



No. PROCESO	JUZGADO	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	CUANTÍA INICIAL DE LA DEMANDA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	ESTADO ACTUAL
2010-00292	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DECLARATIVO DERECHOS PRESTACIONALES	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO Y PAGO POR CONCEPTO DE SALARIOS Y PRESTACIONES DEJADAS DE PERCIBIR COMO REGENTE DE FARMACIA DE LA ESE EN EJECUCIÓN DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DEL CUAL SE SOLICITA SE DECLARE LA EXISTENCIA DE UN CONTRATO REALIDAD.	TERMINADO
2014-00373	JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	EJECUTIVO-TITULO SENTENCIA	\$ 71.327.682,00	CUMPLIMIENTO FALLO A FAVOR EN PROCESO DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TERMINADO. CON BASE EN EL FALLO DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO (RAD.292-2010), SE INICIA ACCIÓN EJECUTIVA CON EL FIN DE QUE SE DE CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO. A LA FECHA SE ENCUENTRA TERMINADO Y CON APROBACION DE ACUERDO DE TRANSACCION 25-11-2022. VALOR CONCILIADO \$48.000.000.
2010-00799	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER-ESCRITURAL	ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	DECLARATIVO DERECHOS PRESTACIONALES	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO Y PAGO POR CONCEPTO DE SALARIOS Y PRESTACIONES DEJADAS DE PERCIBIR COMO MÉDICO GENERAL DE LA ESE EN EJECUCIÓN DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DEL CUAL SE SOLICITA SE DECLARE LA EXISTENCIA DE UN CONTRATO REALIDAD.	TERMINADO. ARCHIVADO DEFINITIVO 16/07/2019 CAJA 2778
2020-00141	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER-ESCRITURAL	EJECUTIVO-TITULO SENTENCIA	\$ 110.835.745,00	CUMPLIMIENTO FALLO A FAVOR EN PROCESO DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	TERMINADO. CON BASE EN EL FALLO DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO (RAD.799-2010), SE INICIA ACCIÓN EJECUTIVA CON EL FIN DE QUE SE DE CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO. A LA FECHA SE ENCUENTRA TERMINADO Y CON APROBACION DE ACUERDO DE TRANSACCION 26-08-2022. VALOR CONCILIADO \$60.000.000
2022-00103	JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO LABORAL DEL CIRCUITO	ACCIÓN DE REPETICIÓN	PRETENSIONES INDEMNIZATORIAS \$13.168.000	OMISIÓN DE LAS NORMAS PROPIAS DE DERECHO QUE DEVINO EN UNA DEMANDA DE CARÁCTER LABORAL.	DEMANDA ADMITIDA, SE PROCEDIÓ A NOTIFICAR AL ACCIONADO, SE CONTESTA DEMANDA Y DENTRO DE LA OPORTUNIDAD LEGAL SE PROCEDE A DESCORRER TRASLADO DE LAS EXCEPCIONES POR PARTE DE LA ESE. A LA FECHA PARA PRONUNCIAMIENTO DEL DESPACHO.
2022-00073	JUZGADO TRECE ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	ACCION-REPARACIÓN DIRECTA	PRETENSIONES PATRIMONIALES \$350.000.000	PRESUNTA FALLA DEL SERVICIO EN TRASLADO DE PACIENTE A UN CENTRO DE MAYOR COMPELJIDAD	UNA VEZ NOTIFICADA EN DEBIDA FORMA LA INSTITUCIÓN, SE PROCEDIÓ A CONTESTAR LA DEMANDA POR PARTE DE LA E.S.E. DENTRO DEL TÉRMINO DE LEGAL; A LA FECHA PARA PRONUNCIAMIENTO DEL DESPACHO.



# PROCESOS JUDICIALES

## ***Demanda Nulidad y Restablecimiento del Derecho:***

Durante la vigencia del año 2022, se dio continuidad a los procesos que por nulidad y restablecimiento del derecho vienen en curso desde años atrás y que para efectos de dar cumplimiento a estos fallos los demandantes a través de su apoderado iniciaron acciones ejecutivas:

***Demanda ejecutiva*** Rad.373-2014: A través de Acuerdo de Transacción, se llegó a una conciliación con el demandante en vigencia 2022 y a la fecha se viene cumpliendo.

***Demanda ejecutiva*** Rad.141-2020: A través de Acuerdo de Transacción se logró conciliar en esta vigencia 2022.





# PROCESOS JUDICIALES

## *Demanda Responsabilidad Patrimonial*

**MEDIO DE CONTROL:** ACCION DE REPARACIÓN DIRECTA

**HECHO GENERADOR:** Presunta falla del servicio en el traslado de paciente.

**JUZGADO:** Trece Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga

**RAD.** 00073-2022.

**ADMISIÓN:** Demanda admitida mediante auto de fecha 9 de noviembre de 2022.

**ESTADO:** UNA VEZ NOTIFICADA EN DEBIDA FORMA LA INSTITUCIÓN, SE PROCEDIÓ A CONTESTAR LA DEMANDA POR PARTE DE LA E.S.E. DENTRO DEL TÉRMINO DE LEGAL; PARA PRONUNCIAMIENTO DEL DESPACHO.





# PROCESOS JUDICIALES

*Demanda Presunta Responsabilidad - Por conducta dolosa o gravemente culposa*

**MEDIO DE CONTROL: ACCIÓN DE REPETICIÓN**

**HECHO GENERADOR:** Omisión de las normas propias de derecho que devino en una demanda de carácter laboral.

**JUZGADO:** Cuarto Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga

**RAD.** 00103-2022

**ADMISIÓN:** Demanda admitida mediante auto de fecha 18 de agosto de 2022.

**ESTADO:** Se procedió a notificar al presunto responsable fiscal, se contestó demanda por parte del accionado, a su vez la ESE procedió a descorrer traslado de excepciones dentro del término legal; a la fecha se encuentra para pronunciamiento del despacho.



# PRESUPUESTO Y FINANCIERA





# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



## COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS RECONOCIDOS

Variable	31-12-2021	31-12-2022	Variación %
<b>Ingreso Total Recaudado (Excluye CxC)</b>	681,105,794	779,780,433	14
<b>Total Venta de Servicios</b>	426,048,031	485,827,008	14
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda			
.....Régimen Subsidiado	314,521,316	335,633,965	7
.....Régimen Contributivo	16,470,987	24,303,524	48
<b>Otras ventas de servicios</b>	95,055,728	125,889,519	32
<b>Aportes</b>	178,716,458	239,966,939	34
<b>Otros Ingresos</b>	76,341,305	53,986,486	(29)
<b>Cuentas por cobrar Otras vigencias</b>	98,703,182	75,095,432	(23)
<b>Ingreso Total Recaudado (Incluye CxC)</b>	779,808,976	54,875,865	10

El comportamiento de los reconocimientos fue al incremento en un porcentaje del 10%. Las fuentes de financiación de mayor representación son la venta de servicios de salud los cuales tuvieron un incremento del 14%, los aportes de apoyo para los gastos de funcionamiento provenientes del convenio de oferta del ente Departamental los cuales incrementaron un 34%. La recuperación de las cuentas por cobrar reflejaron una disminución ya que con los avances en mesar 030 se ha venido saneando los estados y quedando solo el porcentaje de oferta recuperable disminuyendo en -23% .



# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



	2019	2020	2021	2022
<b>Total Venta de Servicios</b>	324,167,434	387,421,077	426,048,031	485,827,008

La venta de servicios de salud obtuvo el incremento en la negociación del contrato cápita vigencia 2022 con la NUEVA EPS y reajustes que se han venido alcanzado en el valor usuario que durante las vigencias anteriores no se obtenía la cual incidió directamente en el incremento del giro directo, mejora en el proceso de facturación lo que permitió el incremento de la facturación de los servicios en los diferentes regímenes, atención de urgencias y portabilidades de otros municipios autorizados por plataforma y efectivamente atendidos.

En la vigencia 2022 la venta de servicios de salud contratados para el plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento del 10% lo que ayuda representativamente a la mejora de la venta de servicios y estos fueron contratados muy temprano para esta vigencia lo que ayudo que durante 6 o 8 meses se estuvieran prestando estos servicios por medio de brigadas de salud.



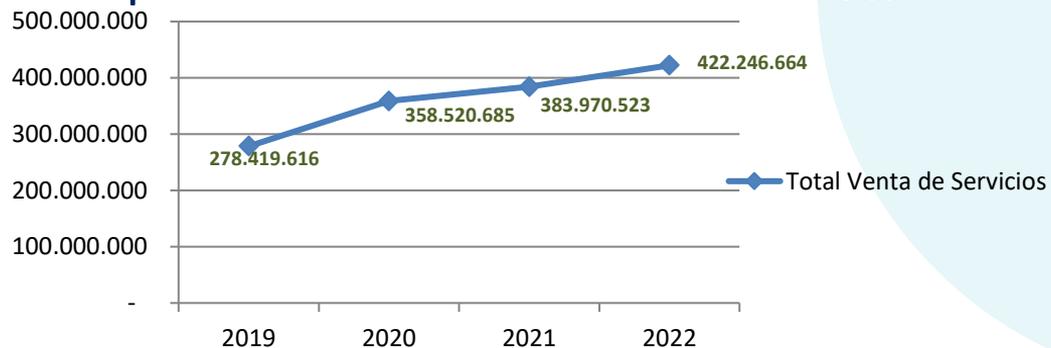
# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



	2019	2020	2021	2022
Aportes	63,327,637	190,198,626	178,716,458	239,966,939

El convenio de oferta firmado entre el Ente Territorial y la Ese Centro de Salud Santa Barbara obtuvieron un incremento del 34% para la vigencia 2022 ascendió al valor de Doscientos treinta y nueve millones novecientos sesenta y seis mil novecientos treinta y nueve pesos \$ 239.966.939. Como se dijo incremento dado por el cumplimiento de indicadores.

## Comportamiento del Recaudo de la venta de Servicios

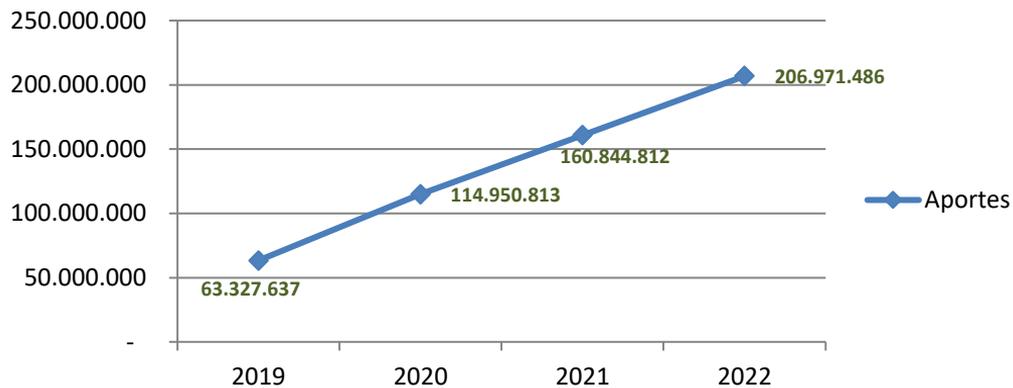


El recaudo de la venta de servicio tendiente al incremento del 10% por el buen comportamiento de los giros directos y el recaudo de eventos prestados por urgencias y atenciones portabilidades de otros municipios como por el cápita de los servicios prestados al régimen contributivo NUEVA EPS.



# PRESUPUESTO Y FINANCIERA

## Comportamiento del Recaudo de Aportes



También por el recaudo efectivo del 29% del convenio de oferta de la vigencia 2022 suscrito con el Ente Departamental los cuales ayudaron a apalancar los gastos de funcionamiento, este convenio fue suscrito para el primer trimestre 2022 ayudando así a su ejecución y efectivo recaudo.

Por la pronta firma del convenios de oferta entre la ESE y el Ente Departamental el cual se realizó en el primer trimestre ayudo al avance y sustentación de informes de ejecución mensual facilitando el recaudo del 90% del convenio contando con el flujo de recursos para garantizar el pago de las obligaciones corrientes de funcionamiento.



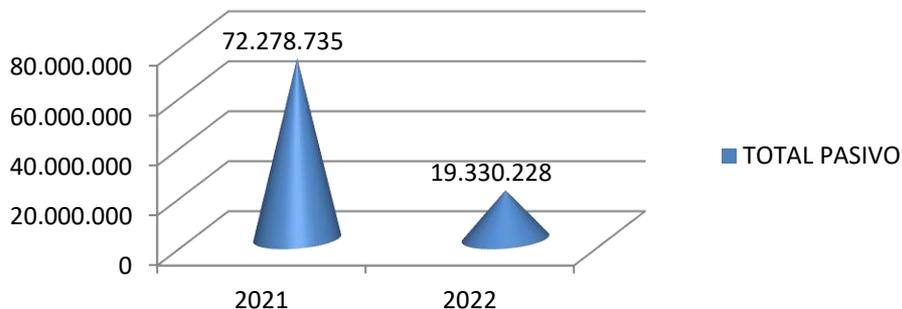
# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



## COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS

Variable	31-12-2021	31-12-2022	Variación
<b>TOTAL PASIVO</b>	72,278,735	19,330,228	-73
<b>...SERVICIOS PERSONALES</b>	0	0	0
Otros Acreedores	72,278,735	19,330,228	-73

### Comportamiento del Total de los Pasivos



Durante la vigencia 2022 los pasivos mostraron una tendencia a disminuir en un 73%, los saldos existentes fueron dados en el ejercicio corriente por la causación de la seguridad social del mes de diciembre la cual será cancelada en el mes de enero de la vigencia entrante una vez recuperados los recursos de cartera o más específico los del % pendiente del convenio de oferta, también están incluidas las provisiones para prestaciones sociales del personal de planta, los pasivos reflejados son ciertos pero se cancelaran una vez se cumpla el periodo para tener derecho a la obligación, dentro del ejercicio corriente de la vigencia 2022 nos generaron pasivos mayores a 30 días de vencidos y por tanto no existen pasivos con mas de 360 días de edad.



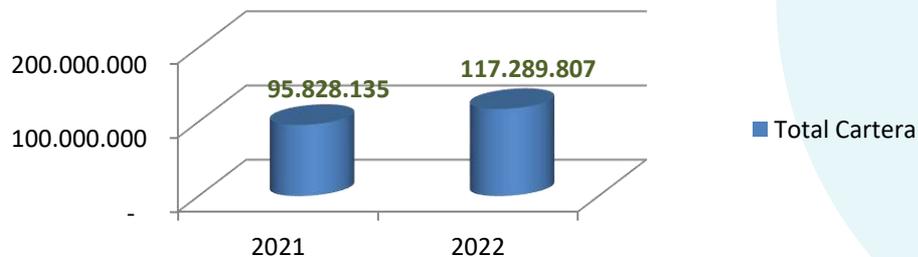
# PRESUPUESTO Y FINANCIERA

## COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DEUDORES POR EDAD

Variable	31-12-2021	31-12-2022	Variación
Total Cartera	95,828,135	117,289,807	22%
< 60 días	33,622,021	46,232,009	38%
61 a 360 días	39,937,185	53,334,435	33%
> 360 días	22,268,929	17,723,363	-20%



## Comportamiento Total Cartera



El indicador del comportamiento de recaudo de cartera fue satisfactorio ya que se avanzó en un 20% en el recaudo de la cartera mayor a 360 días a razón de el acercamiento que se hizo con la NUEVA EPS pudiendo recaudar y sanear los estados de varias vigencias atras, también se recaudo cartera de menos de 60 días esta cartera era la correspondiente al recaudo del % del convenio de oferta suscrito en el ultimo trimestre 2021 , el incremento de la edad menor a 60 días esta dado por el 14% del convenio de oferta del 2022 que quedo pendiente de cobro.



# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



## COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS

Variable	31-12-2021	31-12-2022	Variación
<b>Gastos Total Comprometido Excluye CxP</b>	599,103,290	762,057,064	27%
<b>Gasto de Funcionamiento</b>	599,103,290	762,057,064	27%
<b>Gasto de Personal de Planta</b>	473,501,985	547,405,788	16%
<b>Gastos Generales</b>	73,456,147	67,065,798	-9%
<b>Gastos de Operación y Prestación de Servicios</b>	51,610,329	67,223,337	30%
<b>Otros gastos de funcionamiento</b>	534,829	80,362,141	14925%
<b>Inversion</b>	-	-	
<b>Cuentas por Pagar Vigencias Anteriores</b>	71,398,337	-	-100%
<b>Gastos Totales con Cuentas por Pagar</b>	670,501,627	762,057,064	14%

El comportamiento del gasto en general fue tendiente al incremento en el 14%. Dado por los incrementos de ley para el personal de planta que no puede obviarse; en la vigencia 2022 fue del 4%, también se reflejaron incrementos en la contratación de personal para apoyo asistencial personal contratado para ejecución de metas PIC cuales fueron contratados en el primer trimestre 2022, también se contrato personal de calidad y control interno para actualizar los procesos que bien desactualizados estaban en la institución y aplicación correctamente las normas vigentes.

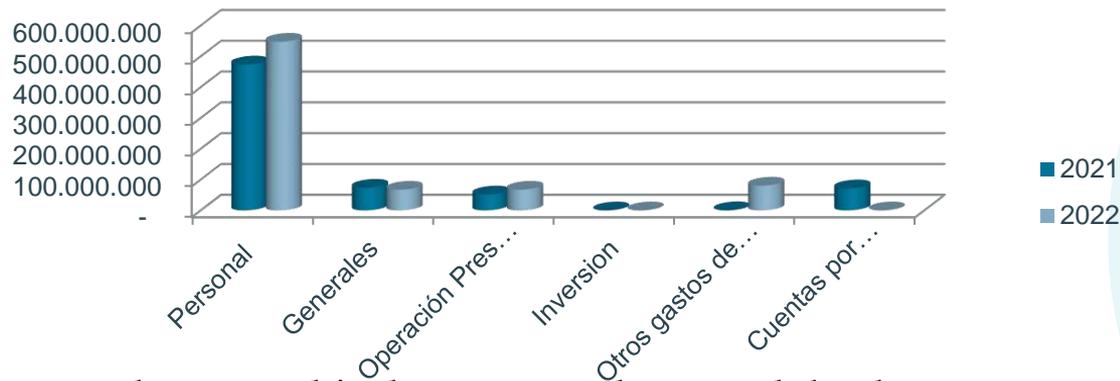
El incremento de los gastos siempre estuvo controlado de acuerdo al incremento del recaudo evitando así que se arrojaron resultados de desequilibrio presupuestal; tendientes al mejoramiento de los servicios de salud ya que los gastos de inversión fueron en mueble y equipos .

El mayor incremento fue en otros gastos de funcionamiento la razón que incidió en esto fue la negociación y pago de sentencias de fallos judiciales, en la vigencia 2022 se avanzo en la negociación y pago de dos sentencias de vigencias bien anteriores y por no haber el respaldo de los recursos presupuestales esto afecto la ejecución corriente 2022 pero con el animo de sanear la situación financiera de la ESE y mejorar la calificación de riesgo.



# PRESUPUESTO Y FINANCIERA

## Variación de los Gastos Comprometidos



Estos gastos de personal incluyen tanto al personal de planta como a todo el personal de contrato ops de apoyo y asistencial vinculado a la ESE para la eficiencia en la prestación del servicio.

La disminución de los gastos generales en el porcentaje del -9% en su mayoría fue la racionalización del gastos para avanzar en mejoramiento administrativo como se dijo en el acápite anterior contratación de personal que pudiera actualizar y avanzar en los procesos y procedimientos administrativos como los son calidad y control interno y algunos otros gastos necesarios para el mejoramiento continuo de la administración de la ESE.

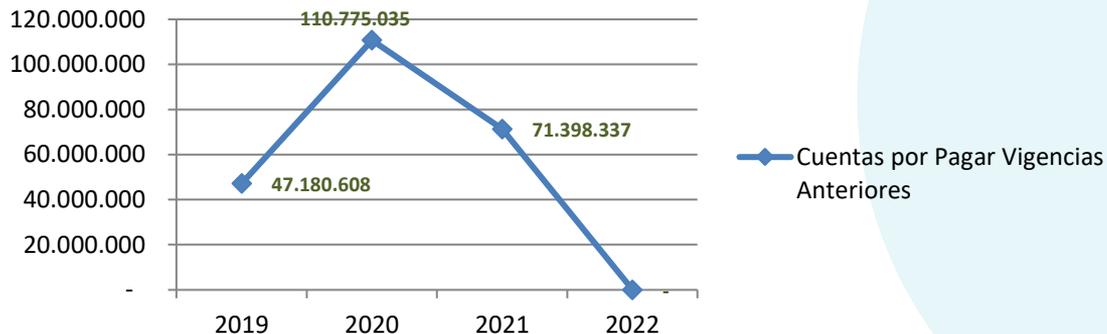


# PRESUPUESTO Y FINANCIERA



	2019	2020	2021	2022
Cuentas por Pagar Vigencias Anteriores	47,180,608	110,775,035	71,398,337	-

**Variacion de las Cuentas por Pagar Vigencias Anteriores**



La ESE siempre ira mejorando en este concepto mientras su situación económica de recaudo se de evitando asi generar nuevos pasivos en la ejecución corriente en la vigencia 2021 no se generaron pasivos por lo tanto en la vigencia 2022 nos e necesito pagar cuenta de vigencia anterior ya que el comportamiento de los recaudos por la firma de convenio y contratos se haga en la premura del tiempo y asi tener la oportunidad de ejecutar y efectuar recaudo que permita de la misma forma cancelar oportunamente las obligaciones contraídas.

# CONTROL INTERNO





# CONTROL INTERNO



## AUDITORIAS

Las Auditorías Internas se iniciaron a partir del mes junio hasta diciembre de 2022 de las cuales se realizaron un total de tres (3) auditorías donde se evaluaron las siguientes oficinas:

- ✚ Farmacia
- ✚ Contabilidad (Estados Financieros)
- ✚ GESTION JURIDICA Y CONTRATACION

## PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS SUSCRITOS

Se informa que una vez realizada las tres (3) auditorías internas programadas para la vigencia 2022 se suscribió dos (2) planes de mejoramiento:

- ✚ Auditoría Interna Oficina de Farmacia - Vigencia 2022, donde se suscribieron un hallazgo, con alcance administrativo
- ✚ Auditoría Interna Área Contable- vigencia 2022, donde se suscribieron dos hallazgos con alcance administrativo



# CONTROL INTERNO

## COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO



### **ACTA No.1: Se aprobó:**

- ✓ La realización de todos los informes que se deben rendir en el mes de enero del 2023 para la rendición de cuentas de la vigencia 2022.
- ✓ Compromiso de la rendición de informes en la página web de la entidad, en la plataforma SIA Contraloría.
- ✓ Se aprobó el Plan Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2022

### **ACTA No. 2: Se aprobó**

- ✓ Socialización Resultados MECI de la E.S.E. Vigencia 2021

### **ACTA No. 3 Se aprobó**

- ✓ Socialización Resultados Auditorías Internas
- ✓ Información cierre de compromisos plan de auditoria vigencia 2022.

# CONTROL INTERNO

## SEGUIMIENTOS E INFORMES

- ✓ Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto
- ✓ Informe de Control Interno Contable
- ✓ Informe PQRSD
- ✓ Evaluación Independiente de Control Interno
- ✓ Informe Semestral de Control Interno
- ✓ Seguimiento Plan Anticorrupción
- ✓ Seguimiento Plan de Mejoramiento de la Contraloría



# CONTROL INTERNO

## Atención SIAU

### ( Servicio de Información y Atención al Usuario)

El servicio de información y atención al usuario en la E.S.E cumple con la función de asesorar y orientar a los usuarios sobre los servicios brindados y los horarios de atención.

Se encuentra ubicado en la entrada principal de las instalaciones del centro de salud.

Dentro del área del SIAU encontramos elementos que forman parte de esta, los cuales son: PQRS, buzón de sugerencias y la Política de Participación Social en Salud (PPSS)





# CONTROL INTERNO

## Encuestas de satisfacción

Trimestres	Total de encuestas	Satisfacción
Primer trimestre	150	150 personas satisfechas
Segundo trimestre	150	150 personas satisfechas
Tercer trimestre	150	150 personas satisfechas
Cuarto trimestre	150	148 personas satisfechas
	Total= 504	





# CONTROL INTERNO

## Reporte de PQRS



Fecha de radicación	Tipo de PQRS	Motivo
05/01/2022	Queja	Negación del servicio de laboratorio (ausencia profesional)
19/04/2022	Queja	Negación de servicio de medicina general (capacitación)
05/05/2022	Queja	Asumir costos (atención por triage)
26/05/2022	Solicitud	Estado de afiliación ( activa en régimen subsidiado, siendo cotizante)





# CONTROL INTERNO

## Reporte de PQRS



Fecha de radicación	Tipo de PQRS	Motivo
24/08/2022	Solicitud	Información requerida para seguimiento.
16/09/2022	Solicitud	Requerimiento de información de carácter urgente.
19/09/2022	Solicitud	Solicitud de historias clínicas.
22/09/2022	Queja (promotora de nueva eps)	Ausencia de personal encargado (Promotora de nueva eps)





# CONTROL INTERNO

## Reporte de PQRS



Fecha de radicación	Tipo de PQRS	Motivo
10/10/2022	Queja	Poca flexibilidad en horarios de atención.
24/10/2022	Queja	Indisponibilidad de citas
04/11/2022	Queja (servicios de nueva eps)	Autorización de medicación por parte de la nueva eps.





# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

En el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) se brinda capacitación a los usuarios sobre diversos temas, tales como:

- ✓ Derechos y deberes
- ✓ Salud mental
- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Diligenciamiento de PQRS.





**GRACIAS**