



Nit: 804.008.273-7

---

**INFORME DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS  
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD SANTA  
BARBARA DE SANTA BARBARA, VIGENCIA 2023.**

**CLAUDIA NAYIBE CACERES BAEZ**  
**Gerente**

**2023**

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*



Nit: 804.008.273-7

---

## PRESENTACION

La Ley 489 de 1998 y el CONPES 3654 de 2010 estableció la Rendición Pública de Cuentas como uno de los mecanismos de participación con el que cuentan los y las ciudadanas para hacer control social a las entidades públicas respecto a las acciones y decisiones que estas toman sobre los asuntos públicos. La política nacional de rendición de cuentas, establece como uno de sus objetivos principales el “fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos. Lo anterior, privilegiando el diálogo en las prácticas de las entidades públicas al entregar información, dar explicaciones y justificaciones o responder las inquietudes de los ciudadanos respecto a sus acciones y decisiones. La rendición de cuentas de la administración pública es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; que tiene como finalidad generar transparencia y garantizar el ejercicio de control social, además permite hacer seguimiento al Plan de Gestión Institucional y ser insumo para ajustar los planes de acción y lograr su realización.

Basados en los principios de transparencia y teniendo en cuenta el plan anticorrupción de nuestra entidad, y dando cumplimiento a la Circular Externa 000008 de 2018, emanada de la Superintendencia Nacional de Salud, la E.S.E. Centro de Salud Santa Barbara de Santa Barbara realiza el presente Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la gestión realizada durante la vigencia 2024 y un breve resumen de la gestión realizada durante el periodo 2020-2024.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

## RESEÑA HISTÓRICA

La constitución política de 1991, estableció a Colombia como una república unitaria con autonomía administrativa, presupuestal y financiera de sus entidades territoriales. En desarrollo de la figura de la descentralización administrativa de los municipios, el estado colombiano expidió la ley 60 de 1993, en la cual dispuso que las entidades territoriales del orden municipal asumieran la competencia directa de la prestación del servicio de salud a sus habitantes. La Empresa Social del Estado ESE Centro de Salud Santa Bárbara del Municipio de Santa Bárbara, inicialmente funcionó como puesto de salud adscrito al hospital san Juan de Dios de Piedecuesta, con el transcurrir del tiempo fue convertido como Centro de Salud mediante Acuerdo N 006 de agosto 16 de 1999 y posteriormente se creó en el año 2004 por Acuerdo Municipal N° 005 de 19 de Febrero como IPS entidad pública de orden Municipal con autonomía administrativa, dejando de esta manera el puesto de salud del pasado, en el hoy convertido Empresa Social del Estado, entendida como una categoría especial de Entidad Pública descentralizada del orden Municipal, dotada de Personería Jurídica, Patrimonio propio y Autonomía Administrativa y Financiera, adscrita a la Dirección Local de Salud e integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud, creada mediante el Acuerdo N 009 de Octubre 01 de 2007

El marco jurídico general que regula la naturaleza de las funciones, los factores y estudios que determinan los requisitos, la nomenclatura, la clasificación y código de los empleos se ajustó conforme a lo establecido por el decreto 785 de 2005 expedido por el señor presidente de la Republica de Colombia. Las funciones específicas vienen siendo regidas por la resolución 027 de septiembre de 2007 pero también ajustarse a la establecido en la resolución 412 de 2000.

La Ley Estatutaria 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones tales como los principios, derechos y deberes, garantías, mecanismos de protección a la salud, entre otras.

La Ley 1438 de 2011 por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, de las cuales en el capítulo y del título IV se reglamenta lo concerniente a las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y las Empresas Sociales el Estado.

El Decreto 934 de 2014 por medio de cual se actualiza el modelo estándar de Control Interno (MECI), orienta a la ESE a trabajar de manera dinámica y transversal todos los procesos de tal manera que se mitigue la materialización de los riesgos.



**Nit: 804.008.273-7**

---

El decreto 058 de 2015 establece disposiciones en cuanto al procedimiento para el pago de deudas del Régimen Subsidiado de salud, ofreciendo recursos a las entidades que cuyas deudas por parte de la EPS fueron reconocidas mas no pagadas.

La Empresa Social del Estado Centro de Salud Santa Barbara, tal y como fue concebida, es un ente que presta servicios de salud de baja complejidad debido a su capacidad técnica. No obstante, lo anterior se considera que al ser una institución autónoma relativamente nueva debe tener unos estatutos propios, expedidos directamente por su junta directiva, para llenar los espacios vacíos que se presentan en el ejercicio de su funcionamiento, toda vez que su marco normativo está circunscrito a las normas nacionales aplicables y a las normas municipales de su creación.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*



Nit: 804.008.273-7

---

## **ORDEN DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA ESE VIGENCIA 2023**

LUGAR: Salón Cultural Municipio de Santa Barbara, Santander

HORA: 9. 00 A.M.

FECHA: 13 Marzo de 2024.

ASISTENTES: Secretaria de Salud y Desarrollo Social del Municipio de Santa Barbara, Honorables Concejales, Líderes Comunitarios, Presidentes de Juntas de Acción Comunal, Usuarios de la ESE, y Equipo y funcionarios de la ESE.

### **ORDEN DEL DIA**

1. HIMNOS DE COLOMBIA, SANTANDER Y SANTA BARBARA
2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DEL MODERADOR DE LA REUNION Y LAS REGLAS DE JUEGO DE LA AUDIENCIA A CARGO DE LA ADMINISTRADORA DE EMPRESAS MARIA OBDULIA JAIMES GAMBOA.
3. INFORME DE GERENCIA Y DE GESTIÓN 2023, A CARGO DE LA Dra. CLAUDIA CACERES B, GERENTE DE LA E.S.E.
4. PRESENTACION DE INFORME DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2023, INDICADORES DE CALIDAD 2023, A CARGO DE LA DRA. CALUDIA CACERES BAEZ, GERENTE DE LA INSTITUCION.
5. PRESENTACION DE INFORME DE CONTRATACION Y PROCESOS JUDCIALES VIGENCIA 2023, A CARGO DE LA Dra. LIZETH CAROLINA NARANJO, JURIDICA DE LA ESE.
6. PRESENTACION DE INFORME ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023, A CARGO DE LA Dra. CLAUDIA MARCELA JAIMES ARENALES, ASESOR CONTABLE DE LA ESE.
7. INFORME DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2023, A CARGO DE LA PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO, MARIA OBDULIA JAIMES GAMBOA.
8. INFORME SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO VIGENCIA 2023 A CARGO DE DOCTORA, ELIANA GORDILLO VEGA, PSICOLOGA DE LA INSTITUCION.
9. INFORME DE LA POLITICA DE PARTICIPCION SOCIAL DE LA ENTIDAD, VIGENCIA 2023 A CARGO DE DOCTORA ELIANA GORDILLO VEGA, PSICOLOGA DE LA INSTITUCION.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

10. LOGROS OBTENIDOS DURANTE VIGENCIA 2020 A 13 DE MARZO DE 2024
11. INTERVENCION ASISTENTES (PREGUNTAS, PETICIONES, SUGERENCIAS)
12. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS ASISITENTES
13. CONCLUSION DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS.
14. REFRIGERIO Y MARCHA FINAL

### **DESARROLLO DE LA AUDIENCIA**

- 1. HIMNOS DE COLOMBIA, SANTANDER Y SANTA BARBARA**
- 2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DEL MODERADOR Y LAS REGLAS DE JUEGO DE LA AUDIENCIA.**
- 3. INFORME DE GERENCIA Y DE GESTIÓN 2023, A CARGO DE LA Dra. CLAUDIA CACERES BAEZ, GERENTE DE LA E.S.E.**



Nit: 804.008.273-7

---

## I. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 1. MISION

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

### 2. VISION

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, solido 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.

### 3. POLÍTICA 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.

### 4. 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

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

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

## 5. 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.

### 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.

### RESPONSABILIDAD:

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

- 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 continua 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.

### **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)

### **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.

### **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.

### **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.

### **6. OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ESE**

1. Ofrecer a nuestros clientes un servicio de salud que cumpla con sus necesidades y expectativas
2. Garantizar a los clientes un servicio asistencial con calidad, es decir, atención oportuna, buen trato e información adecuada
3. Lograr la prestación de los servicios de salud con la menor tasa de complicaciones
4. Contar con un equipo humano competente y capacitado para ejercer sus funciones
5. Garantizar que los equipos se encuentren disponibles y en condiciones óptimas de uso
6. Establecer acciones de mejora del Sistema de Gestión de Calidad generadas en los diferentes procesos.

### **7. ESTRATEGIA GLOBAL DE LA ESE**

Con base en los resultados anteriores las estrategias en la institución deben ser de crecimiento y desarrollo: Mayor penetración, mayor desarrollo de los servicios, creación de alianzas, buscar nuevas fuentes de ingresos, control de gastos entre otros.

La ESE Santa Bárbara contribuirá al desarrollo del sector mediante la implementación de las perspectivas coherentes con su modelo de atención y que están orientadas al cumplimiento de su misión y visión.

La ESE Centro de Salud Santa Bárbara dispone por escrito de una política institucional que incluye los criterios de la estrategia IAMII – AIEPI para la promoción, protección, atención de apoyo en salud a la población materno infantil, con enfoque atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños y se pondrá sistemáticamente en conocimiento de todo el personal de la institución.

Teniendo en cuenta nuestra Misión, Visión, Principios y estrategias la ESE Centro de Salud de Santa Bárbara, cumple con los requerimientos del modelo de red viabilizado por el Ministerio de salud y protección Social para el departamento de Santander.

## II. 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 91% de los usuarios ubicados zona rural y el 9% 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 catalogados como pequeños productores agropecuarios en un 90%. Existe índice de informalidad del 82%; pues no existen industrias, ni empresas formales dedicadas al comercio, turismo o servicios, lo cual incide en el porcentaje de desempleo, y el porcentaje de informalidad.

La ESE cuenta con 1571 usuarios, de los cuales a la población desagregada por sexo predominan con 53 % hombres y 47% mujeres. Se observa en su composición, Los grupos con mayor población están entre los 0 - 44 años con un 58,5%. La primera infancia, niños y niñas menores de 5 años son el 10,2%. Entre 45 – 59 años son del 17%. Y mayores de 60 años un 14,3%.

Los principales cultivos son la mora, frijol, arveja, cebolla cabezona y de tallo, calabacín, cilantro, maíz y algunos frutales y en una menor proporción la explotación pecuaria en ganado de doble propósito y especies menores, como avicultura, piscicultura y apicultura.

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

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

Tipo de Regimen	EAPB	Población
Regimen Subsidiado	Nueva EPS	1449
Regimen Contributivo	EPS	114

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

Regimen Especial	Unión Temporal UT red Integrada - Magisterio	8
<b>TOTAL</b>		<b>1571</b>

### III. PRESENTACION DE INFORME DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2023, A CARGO Dra. CLAUDIA CACERES BAEZ, GERENTE DE LA INSTITUCION.

#### I. GESTION PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD.

#### PORTAFOLIO DE SERVICIOS ESE

Los servicios prestados en la E.S.E Centro de Salud de Santa Barbara cuales están debidamente habilitados e inscritos en el Registro Especial de Instituciones Prestadoras de servicios de salud son:

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	333	NUTRICION Y DIETETICA	VIGENTE	1
Consulta Externa	344	PSICOLOGIA	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
--------------------	------	-------------------------------	---------	---

## PRODUCCION GENERAL EN LA ESE

A continuación, se relaciona los resultados de producción, indicadores de calidad y eficiencia en los servicios prestados en el Centro de Salud Santa Barbara durante la vigencia 2023.

### PRODUCCION

CONCEPTO	2022	2023
Dosis de biológico aplicadas	1517	663
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	183	292
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	1132	1827
Citologías cervicovaginales tomadas	133	123
Consultas de medicina general electivas realizadas	2532	2218
Consultas de medicina general urgentes realizadas	387	421
Consulta de Nutrición y Dietética		41
Consulta de Psicología		51
Total, de consultas de odontología realizadas (valoración)	371	358
Número de sesiones de odontología realizadas	2228	2736
Total, de tratamientos terminados (Paciente terminado)	22	147
Sellantes aplicados	198	78
Superficies obturadas (cualquier material)	792	725
Exodoncias (cualquier tipo)	131	128
Partos vaginales	0	1
Pacientes en Observación	21	32
Exámenes de laboratorio	3307	3091
Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	1049	1670
Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	444	214
Formulas despachadas	3168	3388
Transporte asistencial básico	37	70

Se evidencia una disminución en la producción de la aplicación de los biológicos, esto correspondientes a la vacunación COVID – 19 que disminuyo su aplicación con respecto al año 2022.

En términos generales la producción durante el año 2023 tuvo un ligero aumento con respecto al año 2022, a pesar que la hola invernal dificulto el traslado usuarios desde la parte rural a solicitar los servicios de salud en el casco urbano. Este aumento se debió también a que en el año 2023 se prestaron nuevos servicios como Psicología y nutrición a los usuarios.

En cuanto a la ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas vigencia 2023, se ejecutó al 100% y se realizaron todas las actividades plasmadas en cada dimensión. A continuación, un resumen de la ejecución del PIC y las actividades realizadas en el servicio de Psicología.

METAS SERVICIO PSICOLOGIA			
ÁREA	ACTIVIDAD	PERSONAS IMPACTADAS	
promoción y prevención	Proporción PYP VIF Y GÉNERO	75	328
	Proporción PYP ideación suicida	53	
	Aplicación del APGAR FAMILIAR	200	
Atención psicológica	Consulta por primera vez por Psicología	13	35
	Seguimiento por psicología	4	
	Intervención en crisis (urgencias)	7	
	Visitas domiciliarias	10	
	Valoración por psicología	1	
Ruta materno Perinatal	Curso de maternidad y paternidad segura	14	30
	Consulta por primera vez por psicología	10	
	Seguimiento por psicología	6	
<b>TOTAL, DE ALCANCE POBLACIONAL</b>		<b>393</b>	

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS		
DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	PERSONAS IMPACTADAS
Salud ambiental	130	307
vida saludable y condiciones no trasmisibles	27	179
Convivencia social y salud mental	36	782
Seguridad alimentaria y nutricional	3	34
Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos	7	185
vida saludable y condiciones trasmisibles	19	119
Salud y ámbito laboral	25	130
Emergencias y desastres	2	242

Gestión diferencial de poblaciones vulnerables	5	87
Adicional: Vida saludable y enfermedades transmisibles	10	99
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>2164</b>

## INDICADORES DE CALIDAD

INDICADOR	2022	2023	Indicador
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.	4	5	0,01
P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.	370	421	
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.	1876	1319	2
P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.	919	634	
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.	703	1227	3,5
P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.	351	351	
No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario	282	554	
No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores	42	75	
No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	2	1	
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.	150	115	6,3
P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	25	18	
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?	234	591	98%
P.3.14 Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	329	600	

En la vigencia el 2023 hubo 5 reingresos. Lo cual se cumple con el indicador, al obtener un rango de 0,01.

La sumatorio 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 solicita, es de 2 días de oportunidad.



Nit: 804.008.273-7

---

La sumatorio de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicita, fue 3,5 días de oportunidad; se debe tener en cuenta que el servicio de odontología es de medio tiempo.

La sumatoria de 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 urgencia por médico, es de 6,3 minutos.

Número de usuarios que respondieron: muy buena, buena a ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Fueron 591 en el año 2023, con una satisfacción del 98% por parte de los usuarios.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

#### IV. LOGROS EN LA VIGENCIA 2023

- ❖ Se gestiono y se logró Ambulancia para la ESE (\$ 278.200.000)
- ❖ Se gestiono y lo logro las compras de equipos: Unidad odontología, equipo de RX odontológico, Lampara Fotocurado, Compresor, silla de ruedas, Equipo sentidos y laringoscopio para ambulancia. (\$ 46.752.076).
- ❖ Se adquirió el software de Historias Clínicas, Facturación y Agendamiento de Citas.
- ❖ Se compro Servidor
- ❖ Se compararon 3 equipos de Cómputo: SIAU, Odontología y Laboratorio Clínico
- ❖ Se compro Compresor para Odontología
- ❖ Compra de 2 Impresoras para ESE (Administración-C. medico)
- ❖ Compra de 3 estabilizadores
- ❖ Se firmo convenio Departamento por valor de \$ 277.514.712
- ❖ Se firmo convenio Alcaldía por valor de \$ 94.204.414
- ❖ Se firmo convenio Departamento por valor de \$ 22.758.333.
- ❖ Se aumento la cápita con Nueva EPS de \$ 19.015 a \$ 24.000 usuario/mes. aumento de 26,2%.
- ❖ Se habilito los servicios de Nutrición y Dietética
- ❖ Se Habilito el servicio de Psicología
  
- ❖ 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 adultos mayores del Centro Vida.
  
- ❖ Se cumplió con la ejecución del Plan de Acción en 95% programado para la vigencia 2023.

- ❖ Se actualizo en el REPS el portafolio de servicios.
- ❖ La ESE logro pagar todos los Pasivos a 31 de diciembre de 2023. cero deudas.
- ❖ Se Contrato Profesional Control Interno.

**V. PRESENTACION DE INFORME DE CONTRATACION Y PROCESOS JUDCIALES VIGENCIA 2023, A CARGO DE LA Dra. LIZETH CAROLINA NARANJO, RUDICA DE LA ESE.**

**CONTRATACIÓN 2023**

CÓDIGOCONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR	ESTADO
64-23	ADQUISICION DE EQUIPO MEDICO PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$46.752.076,00	TERMINADO
63-23	PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO GENERAL ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$4.600.000,00	TERMINADO
62-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDICO GENERAL TURNOS PAR ALA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$2.750.000,00	TERMINADO
61-23	APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA GERENCIAL MEDIANTE LA PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LOS PROCESOS DE FORTALECIMIENTO INTEGRAL DEL CONTROL INTERNO EN LA E.S.E SANTA BARBARA SANTANDER	\$1.100.000,00	TERMINADO
60-23	PRESTAR LOS SERVICIOS EN EL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE COMPUTO, SUMINISTRO DE EQUIPO DE IMPRESION Y REPLAZO DE PIEZAS DE EQUIPO BIOMEDICO PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$7.840.000,00	TERMINADO
59-23	PRESTACION SERVICIOS PARA ALOJAMIENTO DE PORTALES EN LA WEB CON ADMINISTRACION INCLUIDA PARA LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$1.945.000,00	TERMINADO
58-23	PRESTACION DE SERVICIOS COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.800.000,00	TERMINADO

57-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD COMO MEDICO GENERAL EN TURNOS REEMPLAZANDO AL MEDICO GENERAL DURANTE SU AUSENCIA, EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$2.450.000,00	TERMINADO
56-23	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO ODONTOLOGO EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA Y APOYO AL PIC 2023, CON PLENA AUTONOMIA TECNICA Y ADMINISTRATIVA DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$2.750.000,00	TERMINADO
55-23	PRESTACION DE SERVICIOS COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$2.939.000,00	TERMINADO
54-23	SERVICIOS PROFESIONALES DE BACTERIOLOGIA Y LABORATORIO CLINICO PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$3.150.000,00	TERMINADO
53-23	PRESTAR LOS SERVICIOS COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.800.000,00	TERMINADO
52-23	SUMINISTRO PAPELERIA HISTORIAS CLINICAS, RECETARIOS Y PIC	\$6.788.950,00	TERMINADO
51-23	SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS CONSISTENTE EN LA ENTREGA DE UN 1 SERVIDOR CON SU RESPECTIVA INSTALACION Y CONFIGURACION A TODO COSTO PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$17.319.000,00	TERMINADO
50-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD COMO MEDICO GENERAL EN TURNOS REEMPLAZANDO AL MEDICO GENERAL DURANTE SU AUSENCIA, EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$1.400.000,00	TERMINADO
49-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD MENTAL COMO PSICOLOGO EJECUTANDO LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DENTRO DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC 2023 Y OTRAS ACTIVIDADES POTS, RUTAS DE ATENCION PRIMER NIVEL DE ACUERDO CON EL NIVEL, LA NATURALEZA Y EL AREA DE DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD CONTRATADA, CON	\$7.750.000,00	TERMINADO

	PLENA AUTONOMIA TECNICA Y ADMINISTRATIVA, EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.		
48-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO MEDICO GENERAL EN TURNOS PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.400.000,00	TERMINADO
47-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL AREA DE LA SALUD COMO MEDICO GENERAL EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$12.000.000,00	TERMINADO
46-23	ADQUISICION Y PRESTACION DE SERVICIOS EN LA INSTALACION, PUESTA EN MARCHA, CAPACITACION Y ASISTENCIA DE UN SOFTWARE SISTEMA DE INFORMACION EN ATENCION PRIMARIA PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$37.000.000,00	TERMINADO
45-23	SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDICO GENERAL	\$6.000.000,00	TERMINADO
44-23	PRSTACION DE SERVICIOS COMO NUTRICIONISTA DIETISTA PARA EL ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$3.200.000,00	TERMINADO
43-23	PRESTACION DE SERVICIOS EMDICO DE TURNO	\$2.100.000,00	TERMINADO
42-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES COMO ODONTOLOGO Y APOYO PIC 2023 EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$6.600.000,00	TERMINADO
41-23	CONTRATO LABORAL EN EL AREA MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$12.500.000,00	TERMINADO
40-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA ASESORIA, SEGUIMIENTO, PRESENTACION DE INFORMES, DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO E INFORME FURAG VIGENCIA 2022 PARA LA EVALUACION DE MECI EN LA E.S.E SANTA BARBARA SANTANDER	\$4.400.000,00	TERMINADO
39-23	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	\$1.400.000,00	TERMINADO

38-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO BACTERIOLOGO Y LABORATORISTA CLINICO EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$6.000.000,00	TERMINADO
37-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA EJECUCION DEL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION PAMEC 2023, EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA DEL MUNICIPIO DE SANTA BARBARA SANTANDER	\$9.000.000,00	TERMINADO
36-23	APOYO A LA GESTION EN EL AREA ADMINISTRATIVA	\$6.080.000,00	TERMINADO
35-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS PROCESOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$8.250.000,00	TERMINADO
34-23	PRESTAR LOS SERVICIOS COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$7.200.000,00	TERMINADO
33-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO PSICOLOGA EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES AL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS 2023 SALUD MENTAL Y LAS DEMAS ACTIVIDADES ASIGNADAS POR LA AUTORIDAD COMPETENTE, DE ACUERDO CON EL NIVEL, LA NATURALEZA Y EL AREA DE DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD CONTRATADA, CON PLENA AUTONOMIA TECNICA Y ADMINISTRATIVA, EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$10.000.000,00	TERMINADO
32-23	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	\$1.400.000,00	TERMINADO
31-23	PRESTAR LOS SERVICIOS SUMINISTRANDO ELEMENTOS DE DOTACIONPRENDAS PARA LOS SERVIDORES DE LA ESE	\$1.306.000,00	TERMINADO
30-23	APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.400.000,00	TERMINADO

29-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SANTA BARBARA	\$6.660.000,00	TERMINADO
28-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO ENFERMERA PROFESIONAL EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$32.600.000,00	TERMINADO
27-23	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.	\$1.400.000,00	TERMINADO
26-23	PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACION A TODO COSTO EL CUAL INCLUYE SUMINISTRO DE REPUESTOS, PARTES Y ACCESORIOS PARA EL PARQUE AUTOMOTOR AMBULANCIA PROPIEDAD DE LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$8.500.000,00	TERMINADO
25-23	PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$4.560.000,00	TERMINADO
24-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REEMPLAZO DE LA MEDICO EN SSO	\$1.400.000,00	TERMINADO
23-23	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE BACTERIOLOGO Y LABORATORISTA CLINICO EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$4.500.000,00	TERMINADO
22-23	MANTENIMIENTO HOSPITALARIO TECNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO SUMINISTRO DE REPUESTOS E INSUMOS NECESARIOS DE LOS EQUIPOS BIOMEDICOS Y EQUIPOS INDUSTRIALES DE USO HOSPITALARIO INSTALADOS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA SANTANDER	\$9.000.000,00	TERMINADO
21-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORIA Y APOYO PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD EN LA ATENCION EN SALUD Y SUS COMPONENTES DE HABILITACION PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA	\$7.200.000,00	TERMINADO

	CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD PAMEC 2023 PARA LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA		
20-23	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA ASESORIA, SEGUIMIENTO, PRESENTACION DE INFORMES, DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO E INFORME FURAG VIGENCIA 2022 PARA LA EVALUACION DE MECI EN LA E.S.E SANTA BARBARA SANTANDER	\$4.400.000,00	TERMINADO
19-23	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	\$6.600.000,00	TERMINADO
18-23	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE BACTERIOLOGO Y LABORATORISTA CLINICO EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$1.500.000,00	TERMINADO
17-23	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA COLORACION Y LECTURA DE CITOLOGIAS CERVICO UTERINA TOMADAS A LAS USUARIAS DE LA ESE BAJO SU DIRECTA RESPONSABILIDAD TECNICA Y CIENTIFICA	\$1.300.000,00	TERMINADO
16-23	PRESTACION DE SERVICIOS DE RECOLECCION TRANSPORTE, MANIPULACION, TRATAMIENTO Y DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS INFECCIOSOS O DE RIESGO BIOLÓGICO HOSPITALARIOS GENERADOS POR LA E.S.E.	\$1.300.000,00	TERMINADO
15-23	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	\$1.400.000,00	TERMINADO
14-23	CONTRATAR EL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE ACPM, GASOLINA CORRIENTE Y EXTRA PARA EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$4.000.000,00	TERMINADO
13-23	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	\$45.000.000,00	TERMINADO

12-23	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE ODONTOLOGIA	\$9.900.000,00	TERMINADO
11-23	PRESTAR LOS SERVICIOS COMO AUXILIAR D ENFERMERIA	\$5.400.000,00	TERMINADO
10-23	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES APOYO A LA GESTION COMO CONTADOR EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$24.000.000,00	TERMINADO
09-23	APOYAR ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION A LOS USUARIOS DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.	\$23.800.000,00	TERMINADO
08-23	CONTRATO LABORAL 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	\$23.800.000,00	TERMINADO
07-23	CONDUCTOR DEL PARQUE AUTOMOTOR EN LA ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA	\$24.000.000,00	TERMINADO
06-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO REGENTE DE FARMACIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$25.500.000,00	TERMINADO
05-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO ENFERMERA PROFESIONAL EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD DE SANTA BARBARA	\$15.000.000,00	TERMINADO
04-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$12.500.000,00	TERMINADO
03-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$25.000.000,00	TERMINADO
02-23	CONTRATO LABORAL APOYO A LA GESTION MISIONAL COMO AUXILIAR DE ENFERMERIA EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA SDER.	\$25.000.000,00	TERMINADO
01-23	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	\$18.000.000,00	TERMINADO

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.

Contratación igualmente registrada en plataforma SECOP II Y SIA OBSERVA, para la vigencia 2023.

## **PROCESOS JUDICIALES**

### ***1. Demanda ejecutiva:***

**Rad.373-2014:**

Teniendo en cuenta el Acuerdo de Transacción suscrito entre el demandante y la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara; el proceso ejecutivo se da por terminado mediante Auto de fecha 25 de noviembre de 2022; y para la vigencia 2023 la institución cumple con el pago total de la obligación conforme el acuerdo en mención, quedando a PAZ Y SALVO.

Así las cosas; se dan por finiquitadas las obligaciones producto de los fallos en contra que traía la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara, con más de 10 años antigüedad.

### ***2. 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 la institución, se procedió a contestar la demanda por parte de la E.S.E. dentro del término de legal; las últimas actuaciones registradas corresponden a una solicitud de amparo de pobreza por parte de uno de los accionados e impulso procesal.



Nit: 804.008.273-7

---

**3. 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:** Última actuación registrada se descorre traslado excepciones de llamamiento en garantía.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*



Nit: 804.008.273-7

---

**VI. INFORME FINANCIERO Y DE GESTION DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA VIGENCIA 2023, A CARGO DE LA ASESORA CONTABLE, Dra.: CLAUDIA MARCELA JAIMES ARENALES.**

La Categorización del riesgo financiero de las Empresas Sociales del Estado del nivel territorial, se efectúa de acuerdo a la metodología establecidas en la resolución 2509 de 2012.

Se soportará en la información presupuestal y financiera reportada por la ESE en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya y que se encuentre indicada en el reporte anual que establece dicha norma.

Para el análisis de riesgo financiero de la ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA se hizo con la proyección de cifras a 31 de Diciembre aunque la información actual es hasta 30 de Noviembre en la cual se estiman recaudos y compromisos en el cual la ESE para la vigencia 2023 arroja un riesgo financiero bajo esto en ocasión que actualmente está recibiendo apoyo a los gastos de funcionamiento por parte de la Secretaria de Salud Departamental.

## **INDICADORES DE RIESGO FINANCIERO**

### **1. Superávit o Déficit de la operación corriente**

Superávit o déficit Operacional corriente=	Ingresos operacionales corriente recaudado -	Gastos operacionales corrientes comprometidos
--	--	---

Superávit = \$ 902.670.466 - \$ 844.907.341 = \$ 57.763.125

El déficit reflejado por ocasión de que los ingresos recaudados no alcanzaron para cubrir los gastos comprometidos reflejando pasivos o cuentas por pagar.

### **2. Superávit o Déficit operacional no corriente**

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

Superávit o déficit Operacional No corriente = Estimación de recaudo de cartera - Pasivos adquiridos en vigencias anteriores  
 Superávit = \$ 27.169.321 - \$ 0 = \$ 27.169.321

Es la estimación del recaudo de cartera para respaldar las obligaciones contraídas en vigencias anteriores al no existir pasivos se puede decir que los recursos recuperados de cartera de vigencias anteriores se utilizarían para cubrir obligaciones relevantes de funcionamiento o de inversión.

### 3. Superávit o Déficit Total

Superávit o déficit Total corriente = Superávit o déficit Operacional corriente + Superávit o déficit Operacional No

Superávit o Déficit = \$ 57.763.125 + \$ 27.169.321 = \$ 84.932.446

El resultado de la vigencia entre recaudos y obligaciones sumado con el no operacional genera los recursos necesarios para demostrar déficit ya que siempre se ha dicho que la ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA necesita de un apoyo o aporte diferente a la venta de servicios para apalancar sus gastos de funcionamiento.

### 4. Índice de Riesgo

Índice de Riesgo = Superávit o déficit Operacional Total / Ingresos Operacionales Totales recaudados

Índice de Riesgo = \$ 84.932.446 / \$ 902.670.466 = 0.09

### RIESGO BAJO

### 3. Superávit o déficit presupuestal de la vigencia



mesas 030 se ha venido saneando los estados y quedando solo el porcentaje de oferta recuperable aumento en 11%.

Los aportes de la nación por valor de \$ 46.752.076 para compra de equipos médicos.

Lo más representativo que incidió en el incremento de la venta de servicio de salud fue la negociación con la NUEVA EPS la cual para la vigencia 2023 estuvo por encima del 4% el reajuste de la UPC y también la apertura de los servicios de nutrición y psicología por evento.

El incremento de los aportes provenientes del convenio de oferta suscritos entre la ESE Centro de Salud de Santa Bárbara y el Ente Departamental los cuales para la vigencia 2023 fue de Cincuenta y siete millones quinientos catorce mil setecientos doce pesos \$ 52.547.773. Incremento dado por el excelente cumplimiento de los indicadores.

### **COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS RECAUDADOS**

<b>COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS RECAUDOS</b>			
<b>Variable</b>	<b>31-12-2022</b>	<b>31-12-2023</b>	<b>Variación %</b>
<b>Ingreso Total Recaudado (Excluye CxC)</b>	<b>683,204,633</b>	<b>936,475,826</b>	<b>37%</b>
<b>Disponibilidad Inicial</b>	<b>48,233,631</b>	<b>4,645,146</b>	<b>-90%</b>
<b>Total, Venta de Servicios</b>	<b>422,246,662</b>	<b>493,956,746</b>	<b>17%</b>
<b>Aportes</b>	<b>206,971,486</b>	<b>339,266,788</b>	<b>64%</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>5,752,854</b>	<b>15,228,646</b>	<b>164%</b>
<b>Cuentas por cobrar Otras vigencias</b>	<b>75,095,431</b>	<b>83,378,500</b>	<b>11%</b>
<b>Ingreso Total Recaudado (Incluye CxC)</b>	<b>758,300,064</b>	<b>1,019,854,326</b>	<b>34%</b>

Los recaudos son los recursos efectivamente pagados por los reconocimientos o facturación radicada que los diferentes clientes han abonado o cancelado por la venta de servicios y de aportes y que forman los flujos financieros para pagar oportunamente las obligaciones o compromisos.

El incremento de los recaudos efectivos que sustentan los flujos financieros del ejercicio corriente tendiente al incremento en un 34%, comportamiento dado por el incremento del valor usuario

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

ajustado en la contratación cápita mejores condiciones negociadas en la UPC valor usuario de la vigencia 2023 con la NUEVA EPS incremento de toda la facturación radicada de los eventos portabilidades y urgencias de otros municipios así como la negociación y prestación de los nuevos servicios de psicología y nutrición.

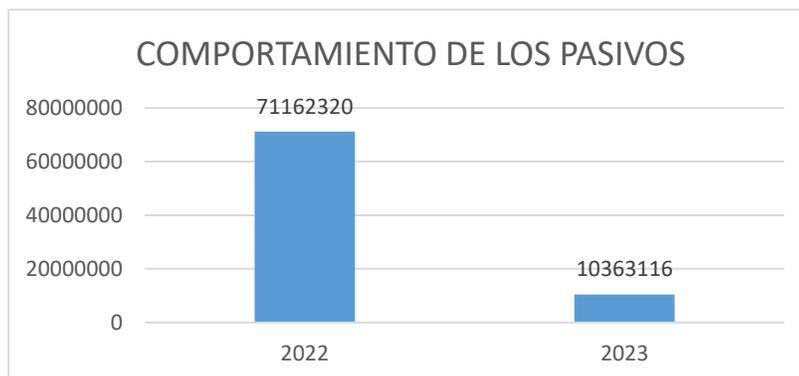
El recaudo de la venta de servicio tendiente al incremento del 17% por el buen comportamiento de los giros directos y el recaudo de eventos prestados por urgencias y atenciones portabilidades de otros municipios como por el cápita de los servicios prestados al régimen contributivo NUEVA EPS.

También por el recaudo efectivo del 100% del convenio de oferta de la vigencia 2023 suscrito con el Ente Departamental los cuales ayudaron a apalancar los gastos de funcionamiento.

Por la pronta firma del convenio de oferta entre la ESE y el Ente ayudo al avance y sustentación de informes de ejecución mensual facilitando el recaudo del 100% del convenio de la vigencia 2023 contando con el flujo de recursos para garantizar el pago de las obligaciones corrientes de funcionamiento.

### **COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LOS PASIVOS**

COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS			
Variable	31-12-2022	31-12-2023	Variación
TOTAL, PASIVO	71,162,320	10,363,116	-85
...SERVICIOS PERSONALES	0	0	0
Otros Acreedores	71,162,320	10,363,116	-85



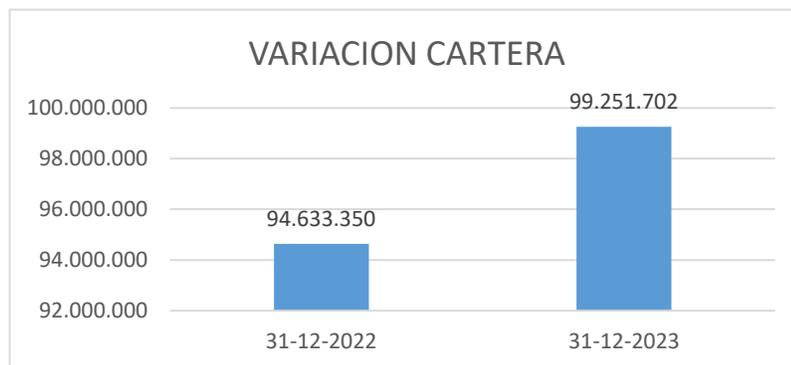
Durante la vigencia 2023 los pasivos mostraron una tendencia a disminuir en un 85%, los saldos existentes fueron dados en el ejercicio corriente por la causación de las cesantías del mes de

diciembre la cual será cancelada en el mes de diciembre esperando dejar cancelado al 100% las obligaciones o compromisos contraídos dentro del mismo ejercicio corriente, siendo cierto que por el ejercicio contable se hace necesario hacer las respectivas provisiones para las prestaciones del personal de planta, las cuales se deben proyectar para cuando se cumplan los tiempos se haga efectivo su reconocimiento y pago.

Los pasivos son fluctuantes mensualmente a mensualmente, las proyecciones de la gerencia son de acuerdo a los compromisos adquiridos como se ha dicho el convenio de oferta es para apalancar gastos de funcionamiento y al obtener el 100% del recaudo de este convenio dentro de la vigencia 2023 se hará cancelación de todos los compromisos respaldados con estos recursos garantizando no generar pasivos en la vigencia Sopena de los que son de ley o de provisionalidad. Todos los pasivos con edad mayor de 360 días como lo eran los contraídos por fallos en sentencias judiciales fueron cancelados en su totalidad en la vigencia 2023.

### **COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DEUDORES POR EDAD**

<b>COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DEUDORES POR EDAD</b>			
Variable	31-12-2022	31-12-2023	Variación
Total, Cartera	94,633,350	99,251,702	4%
< 60 días	12,608,550	25,299,269	100%
61 a 360 días	57,508,903	65,127,113	13%
> 360 días	24,515,897	8,825,320	-64%



El indicador del comportamiento de recaudo de cartera fue satisfactorio ya que se avanzó en un 30% en el recaudo de la cartera mayor a 360 días a razón de el acercamiento que se hizo con la

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

NUEVA EPS pudiendo recaudar y sanear los estados de varias vigencias atrás, también se recaudó cartera de menos de 60 días esta cartera era la correspondiente al recaudo del % de los eventos que mensualmente han incrementado gracias a los servicios de psicología y nutrición. No se reflejan cuentas por cobrar por convenio de oferta ya que como se dijo en la vigencia 2023 se está tratando de que se recaude el 100% del convenio esperamos el cierre de la vigencia corriente a ver si es posible el pago oportuno por parte de la Secretaria de Salud.

También se obtuvo como resultado de la circularización de cartera y participación en las mesas de conciliación 030 de los diferentes regímenes arrojando los resultados de depuración constante de los estados de cartera.

Hubo un avance significativo con la Nueva EPS, que siempre realizaba pagos, pero no detallaba los abonos de las facturas que se debían hacer se hizo acercamiento y se pudo hacer saneamiento de la cartera y actualización de los estados de la misma y poder reflejar en recaudos los recursos que se contabilizaban como abonos a cartera o por consignaciones por identificar, por eso se refleja un porcentaje de disminución en la cartera mayor a 360 días.

### **COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS COMPROMETIDOS**

<b>COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS</b>			
<b>Variable</b>	<b>31-12-2022</b>	<b>31-12-2023</b>	<b>Variación</b>
Gastos Total Comprometido Excluye CxP	762,057,064	923,580,174	21%
Gasto de Personal de Planta	178,842,680	178,119,576	-0.4%
Gastos Generales	435,628,906	653,030,370	50%
Gastos de Operación y Prestación de Servicios	67,223,337	64,430,228	-4%
Otros gastos de funcionamiento	80,362,141	28,000,000	-65%

El comportamiento del gasto en general fue tendiente al incremento en el 21%. Dado por los incrementos de ley para el personal de planta que no puede obviarse; en la vigencia 2023 fue del 14%, 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 2023, con las aperturas de los servicios de psicología y nutrición se contó con la contratación de los dos profesionales idóneas para estas consultas por evento también se contrató personal de

calidad y control interno para actualizar los procesos que bien desactualizados estaban en la institución y aplicación correctamente las normas vigentes los cuales estuvieron por todo el año y no por periodos como se hacía en vigencias anteriores hay que recalcar que estos incrementos en la contratación siempre estuvo de acuerdo al incremento de los ingresos proveyendo no generar pasivos corrientes.

El incremento de los gastos siempre estuvo controlado de acuerdo al incremento del recaudo evitando así que se arrojara 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 2023 se avanzó en la negociación y pago de dos sentencias de vigencias bien anteriores y por no haber el respaldo de los recursos presupuestales esto afectó la ejecución corriente 2023 pero con el ánimo de sanear la situación financiera de la ESE y mejorar la calificación de riesgo.

Quedo reserva presupuestal por el valor de \$ 46.752.076 correspondiente al contrato suscrito para la compra de equipos de los recursos girados por el ministerio según resolución 1733 de 2023 el cual debió ser suspendido por solicitud del contratista.

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2023

CUENTA	ESTADO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA		
	2022/12/31	2023/12/31	Variación
TOTAL, ACTIVO	982,085,186	1,341,431,703	37
TOTAL, PASIVO	19,330,228	10,363,116	-46
TOTAL, PATRIMONIO	962,754,958	1,331,068,587	38

La variación en los estados financieros de la vigencia 2022 vs vigencia 2023 fue del 37% en los activos significativo por el apoyo del ente territorial para la compra de activos intangibles como lo fue el software de historias clínicas herramienta que desde muchos años la ESE estaba necesitando ya que se venían llevando muchos procesos de forma manual esto fue un avance significativo.

También se obtuvo en la vigencia 2023 el apoyo de la Gobernación de Santander por medio de la Secretaria de Salud Departamental con la donación de un vehículo tipo ambulancia TAB para el servicio de urgencias de la ESE por valor de \$ 278.200.000 incluyendo alguna dotación de equipos.

También se obtuvo la cofinanciación de la resolución 1733 de 2023 del Ministerio de Salud y Protección Social por el valor de \$ 46.805.378 para dotación hospitalaria de equipos biomédicos.

CUENTA	ESTADO RESULTADO INTEGRAL		
	2022/12/31	2023/12/31	Variación
INGRESOS	485,827,008	576,695,832	19%
COSTO DE VENTAS	423,933,878	482,028,799	14%
GASTOS DE ADMINISTRACION	267,337,445	325,708,977	22%
OTROS INGRESOS	245,719,793	354,494,934	44%
OTROS GASTOS	16,034,547	15,940,666	0.1%
RESULTADO EJERCICIO	24,240,931	107,512,324	344%

Es importante resaltar que durante las vigencias 2022 y 2023 se puede reflejar excedentes financieros evidenciando que la variación en incremento de un año al otro es del 344% dado tanto por el incremento en la venta de servicios del 19% dado por el comportamiento del giro y la negociación del valor usuario el cual fue ajustado e incrementado ya que no se hacía desde la vigencia 2016 y además la negociación cápita de los servicios de psicología y nutrición lo que hizo que el giro directo subiera de \$ 26 millones a un promedio de \$ 33 millones.

Los costos de ventas y gastos como se puede observar también tuvieron tendencia a la alta pero esto es apenas relativo al incremento de personal no solo para la prestación de los servicios nuevos de psicología y nutrición sino también por los incrementos de ley del personal de planta el cual se está dando por el decreto nacional para los funcionarios públicos, también algunos otros profesionales que con el apoyo a los gastos de funcionamiento ahora permanecen no por periodos de tres y dos meses sino por el año completo como lo es personal de apoyo a los procesos de calidad, control interno, seguridad en el trabajo entre otros para el mejoramiento y actualización de los procesos .

## VII. INFORME DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2023, POR LA PROFESIONAL MARIA OBDULIA JAIMES GAMBOA.

**En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías vigencia 2023 se ejecutaron:**

### **AUDITORIAS INTERNAS**

Durante la vigencia 2023, se realizaron de una manera imparcial y eficaz auditorías internas a las dependencias, que permitieron formular recomendaciones ecuanímes que propendieron por el mejoramiento continuo, a partir de evidencias; El alcance de la auditoría inicia con la elaboración del Plan Anual de Auditorías Internas de la vigencia 2023 y termina con la presentación de los resultados al responsable de cada proceso o área auditada.

Para la vigencia 2023, el Profesional asesor de la entidad en Control Interno, elaboro el Plan Anual de Auditorías Internas, aprobado mediante Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se programó y aprobó realizar dos (2) auditorías internas a los procesos misionales de Talento humano y proceso de cartera y glosas.

- ✓ Talento Humano
- ✓ Proceso Cartera y Glosas

Teniendo en cuenta el manual de procesos y procedimientos actual de la entidad, se estableció los parámetros y el procedimiento para la realización de auditoría interna:

- ✓ Plan de Auditoría Interna
- ✓ Apertura
- ✓ Solicitud Carta de Representación de la Auditoría
- ✓ Requerimiento de información relacionada con el objeto de la auditoría
- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Notificación y entrega de informe preliminar
- ✓ Cierre de Auditoría

- ✓ Notificación y entrega del informe de auditoria
- ✓ Notificación y entrega de Plan de Mejora en el caso que aplicara

La realización de las auditorias sirvió para evaluar las oficinas misionales y administrativa, y así determinar que cada una está implementando en forma adecuada los procesos y procedimientos.

El Sistema de Control Interno para la vigencia 2023, se trabajó bajo los lineamientos de articulación de MIPG y con todos los protocolos que las auditorías internas deben tener y si mismo se avaluó los procesos y procedimientos de la entidad y se tuvo en cuenta la eficiencia, eficacia, economía y productividad de cada una de las oficinas de las cuales se hicieron mejoras en los procesos que no se tenían identificados para el mejoramiento interno de la entidad.

Con la rendición de informes, elaboración de los planes de mejora internos, elaboración de acta de control interno, y el apoyo en la actualización que se debe aplicar a los Procesos y Procedimientos de la entidad, se recomienda seguir trabajando día a día de la mano con MIPG ya que se encuentran articulados y es la herramienta base para la funcionalidad de la E.S.E. Centro de Salud Santa Barbara – Santander.

El resultado del desarrollo y ejecución del Plan de Auditorías Internas aprobado para la vigencia 2023, se observa que se cumplió el 90% a corte 31 de diciembre, hecho que significa un compromiso grande por parte de la Alta Dirección para que la entidad fortalezca el Sistema de Control Interno.

## **PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS SUSCRITOS**

Como resultado de la realización de las dos (2) auditorías internas programadas para la vigencia 2023 se suscribió las respectivas acciones de mejora en el plan de mejoramiento.

## **COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO**

Durante la vigencia 2023 se realizaron tres (3) Comités Institucionales de Control Interno, tratando y aprobando los siguientes temas:

- Plan Anual de Auditorias vigencia 2023
- Presentación de Informes 2023 de la Oficina de Control Interno
- Compromiso de la rendición de informes en la página web de la entidad y en la plataforma

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

SIA Contraloría.

- Socialización Resultados MECI de la E.S.E. Vigencia 2023
- Socialización Resultados Auditorías Internas
- Resultado Auditorías Internas 2023
- Resultado MECI Furag 2022

### **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI**

Para el proceso del cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, y demás modelos de gestión, la Oficina de Control Interno adelanto actividades de:

- Acompañamiento en la articulación del MECI con el nuevo modelo de planeación y Gestión MIPG y durante la vigencia 2023 se trabajó con todo el personal para continuar con todo el avance y mejora continua de MIPG.
- Una vez socializados los resultados del Furag de la vigencia 2022, Se realizaron compromisos en las diferentes Oficinas para continuar con la implantación del nuevo modelo de MIPG y presentar una mejora continua al nuevo modelo.
- Dentro del proceso se socializo a las oficinas comprometidas, se les dieron las herramientas para identificar los procedimientos y los formatos que en algunos de ellos deben utilizar, se les dieron las orientaciones para así cumplir con las herramientas del MECI la cual nos permite evaluar como las respectivas dependencias y oficinas están funcionando con sus procesos.

### **SEGUIMIENTOS E INFORMES**

Durante la vigencia 2023 se cumplió con todos los seguimientos e informes de ley, en los tiempos establecidos para cada uno de ellos como son:

- Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto
- Informe de Control Interno Contable
- Informe PQRS
- Evaluación Independiente de Control Interno
- Informe Semestral de Control Interno
- Seguimiento Plan Anticorrupción
- Seguimiento Plan de Mejoramiento de la Contraloría
- Seguimiento al mapa de Riesgos de Corrupción



Nit: 804.008.273-7

---

**VIII. INFORME SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO VIGENCIA 2023 A CARGO DE EDITH JULIANA CARRILLO MARTINEZ, POR LA Dra. ELIANA GORDILLO VEGA, PSICOLOGA DE LA INSTITUCION.**

**Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)**

El SIAU, que es 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: Encuestas de Satisfacción, PQRS, Buzón de Sugerencias y la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2023**

Las encuestas de satisfacción se consideran un recurso de participación en donde el usuario entrega su opinión sobre los servicios ofrecidos, en este caso en la E.S.E Centro de Salud Santa Bárbara, estos resultados se consolidan para buscar mejorar las inconformidades presentadas por los usuarios.

En la siguiente tabla observamos los datos obtenidos en la vigencia 2023.

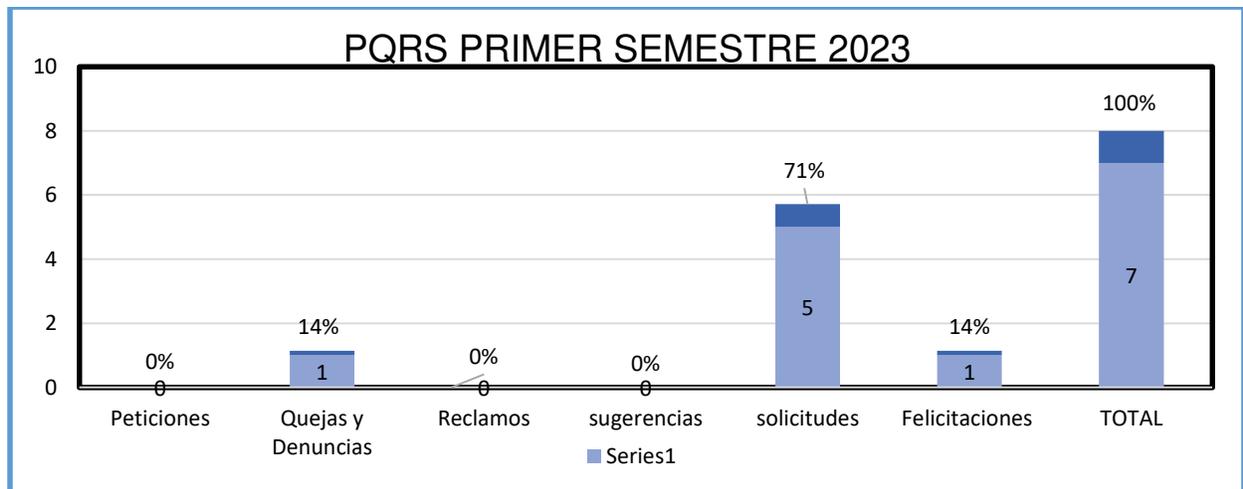
Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

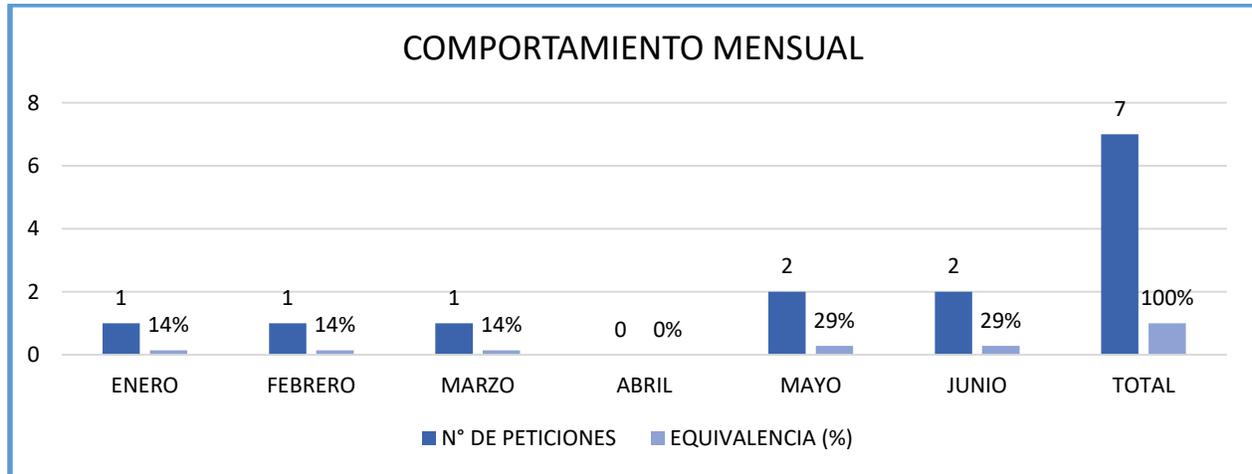
*Compromiso total con su Salud*

ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2023						
PERIODO	TOTAL ENCUESTAS	NIVEL DE CALIFICACION DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No responde
Primer Trimestre	150	74	74	1		1
Segundo Trimestre	150	80	66	2	0	2
Tercer Trimestre	150	63	85	0	1	1
Cuarto Trimestre	150	64	85	0	0	1
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>281</b>	<b>310</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

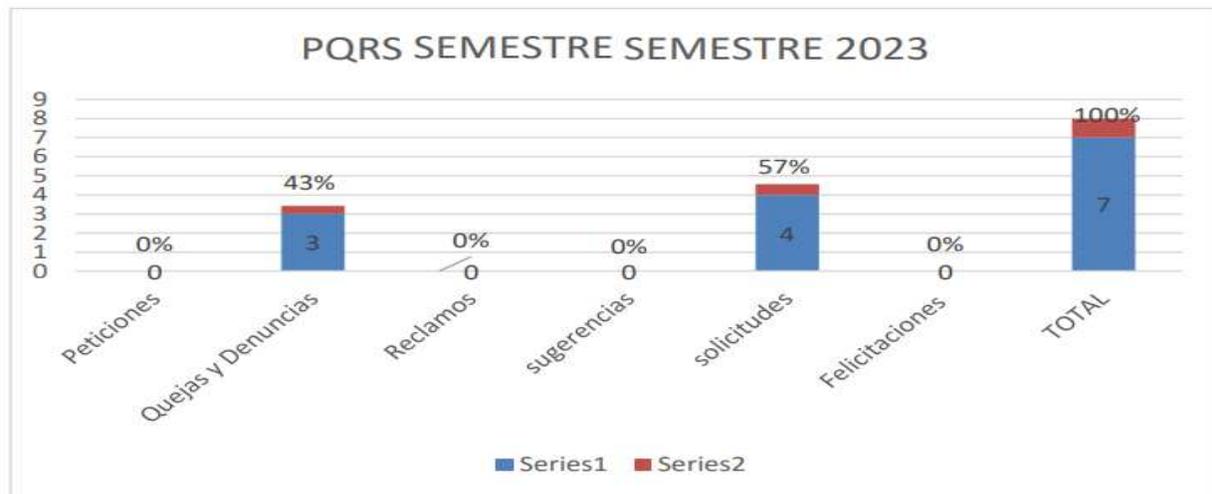
### INFORMES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS-PQRS

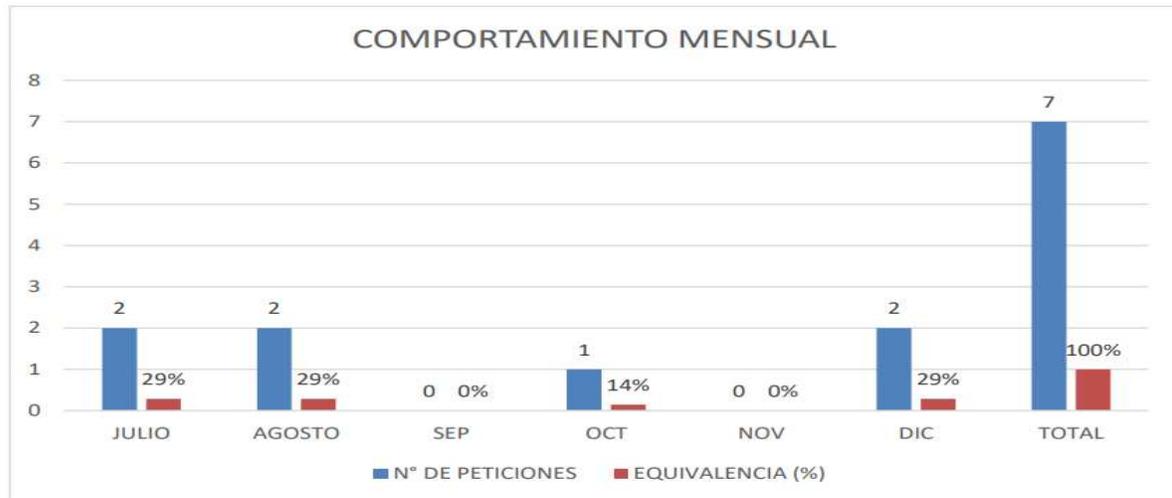
Durante el primer semestre de 2023 se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales el 5 corresponde a solicitudes de la comunidad, 1 felicitación por el servicio recibido, y 1 queja, todas fueron radicadas por escrito.





Durante el segundo semestre se recibieron un total de siete (7) PQRS, de las cuales 4 corresponde a solicitudes de la comunidad y 3 a quejas, las cuales fueron recibidas en el SIAU.





### Política de Participación Social en Salud (PPSS)

La Política de Participación Social en Salud es un mecanismo en el que se involucra a los usuarios en distintas capacitaciones tales como: uso del buzón de sugerencias, diligenciamiento de las PQRS, derechos y deberes de los usuarios y la importancia de la salud.

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

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

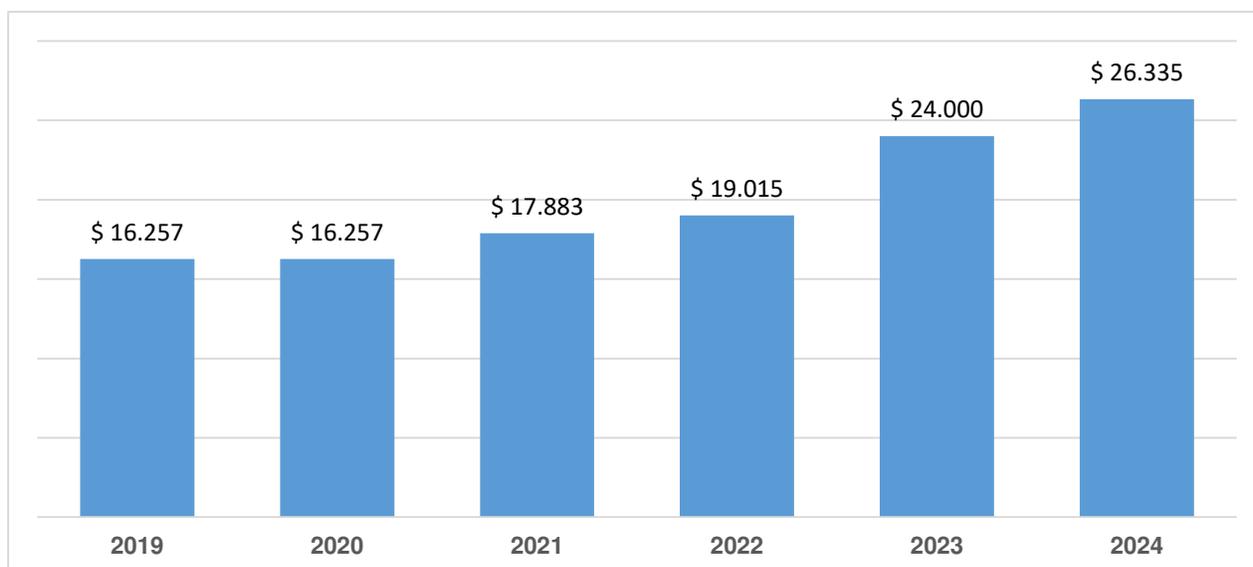
## IX. LOGROS OPTENIDOS DURANTE LA VIGENCIA 2023 A 13 DE MARZO de 2024

- Mantenimiento de la infraestructura.
- Compra equipos: Planta eléctrica, Microscopio, Esterilizador, Electrocardiógrafo de 3 canales).
- Compra de 6 computadores (portátil y 5 equipos de escritorio)
- Compra de 2 termómetros digitales.
- Compra de Inmobiliario de oficina para todas dependencias
- Compra de 4 impresoras (SIAU, CM, Administración)
- Compra Centrifuga
- Compra Pila para DEA
- Compra Compresor
- Compra Scaler Odontología
- Compro Pieza de alta
- Compra de 2 pulsioxímetros pediátrico – adulto
- Gestiono la Donación de lavadora
- Donación de un desfibrilador
- Compra de 8 Estabilizadores
- Compra de 2 UPC
- Adquisición Ambulancia
- Adquisición Equipos Biomédicos: Unidad Odontología, RX Odontología, Laringoscopio, Equipo de sentidos, Lampara Fotocurado, silla de ruedas y compresor.
- Se creo la Oficina de Atención al Usuario SIAU
- Se Habilito el servicio de Nutrición y Dietética
- Se Habilito el servicio de Psicología
- Se logro mejorar la atención de servicios de salud para los afiliados del Régimen contributivo (Nueva EPS)
- Se logro contratar los profesionales para apoyo en calidad, Ejecución política de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Control interno desde el año 2021.
- Se amplio el horario para asignación de Citas y se adquirida línea telefónica para asignación de citas.
- Se realizaron Brigadas de salud en todas las veredas del Municipio de Santa Barbara desde la vigencia 2021.
- Mensualmente la ESE presto los servicios de medicina general y actividades de P y P a los adultos mayores del Centro Vida.
- Se cumplió con la ejecución del Plan de Acción en 95% cada año.
- Mantenimiento de la Placa e infraestructura y arreglos eléctricos.
- Se legalizaron los Terrenos y Edificación de la ESE

➤ PAGO DE PASIVOS PROCESOS DEMANDAS:

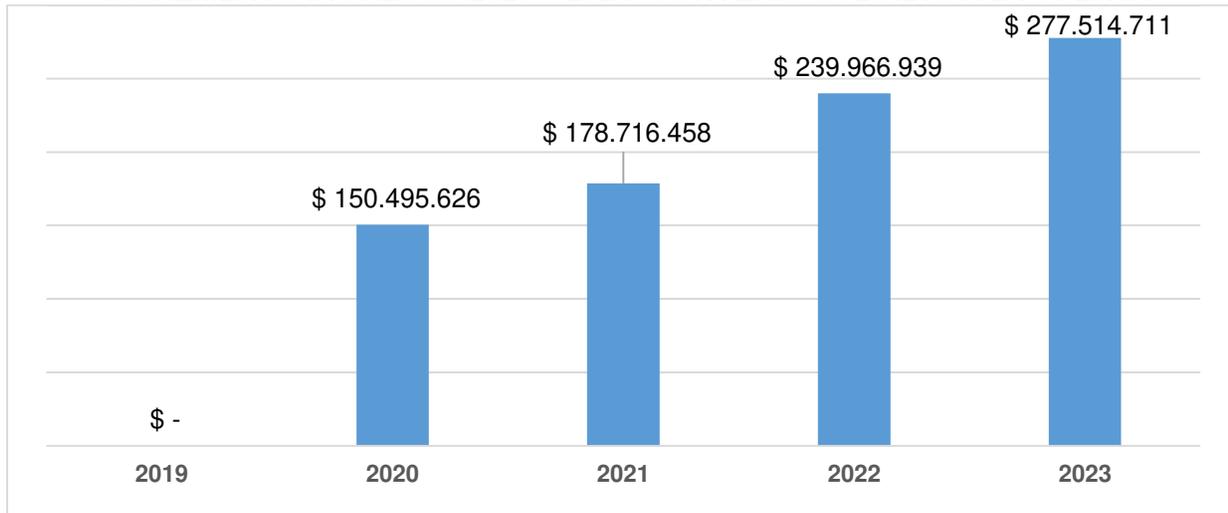
PASIVOS		
BENEFICIARIO	VALOR	CONCEPTO
OLGA TORRA	10.559.282	Conciliación Prejudicial – Ajuste Salarial vigencias 2015 al 2018
LUDY YOMAR MURILLO S	13.158.000	Conciliación Judicial proceso laboral 205-2020
PABLO EMILIORRES G	60.000.000	Acuerdo Transacción Primera instancia 05/06/2012
LUIS FERNANDO GIRALDO	48.000.000	Acuerdo Transacción Primera instancia 15/11/2012
<b>TOTAL</b>	<b>131.717.282</b>	

➤ INCREMENTO INGRESOS 2020 – 2024- REGIMEN SUBSIDIADO



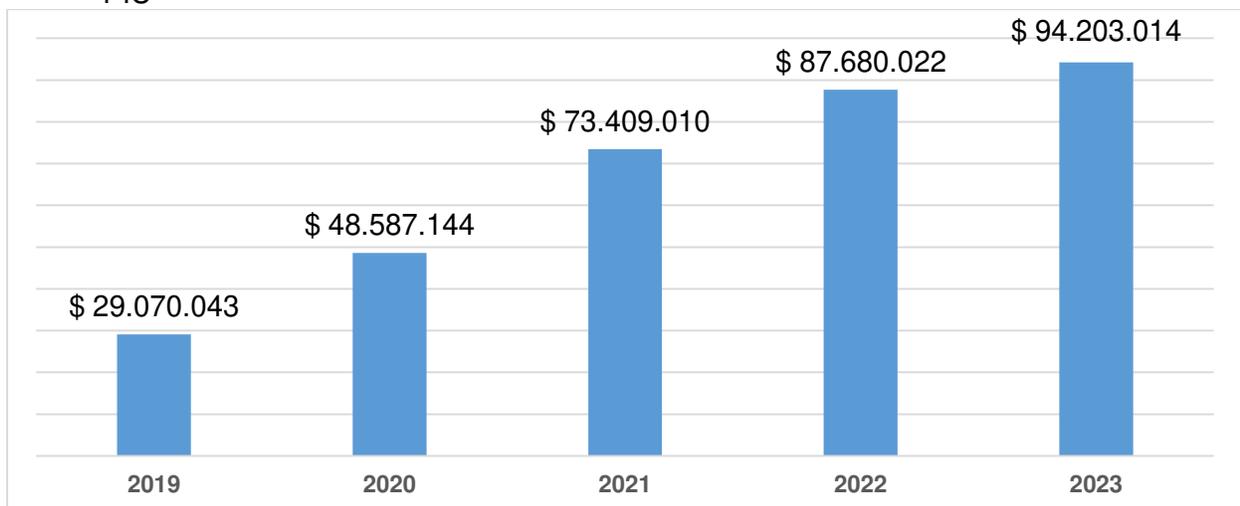
VALOR UPC: \$16.257 A \$26.335 Usuario/Mes.  
VALOR CAPITA MES: \$22.499.688 A \$38.212.085  
INCREMENTO DE \$15.712.399 DEL 69%

➤ INCREMENTO INGRESOS 2020 – 2024- CONVENIO SUBSIDIO A LA OFERTA



VALOR DE \$150.495.626 A \$277.514.712  
INCREMENTO DE \$ 127.019.086 DEL 84,16%

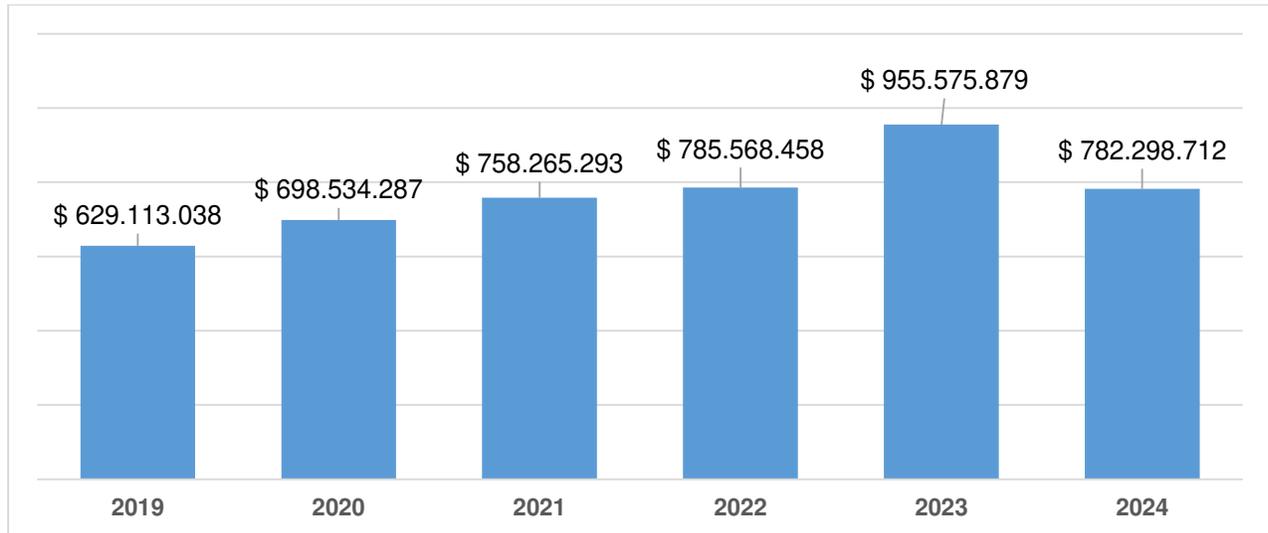
➤ INCREMENTO INGRESOS 2020 – 2024- PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC –



VALOR DE \$29.070.043 A \$94.204.414  
INCREMENTO DE \$65.134.371 DEL 324%

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

➤ INCREMENTO INGRESOS 2020 – 2024- PRESUPUESTO DE INGRESOS



- 2019: \$ 629.113.038,42
- 2020: \$ 698.534.287,00
- 2021: \$ 758.265.292,84
- 2022: \$ 785.568.457,68
- 2023: \$ 955.575.878,61
- 2024: \$ 782.298.712,00
- INCREMENTO \$ 326.462.840,1 DEL **51,9%**

## X. INTERVENCION ASISTENTES (PREGUNTAS, PETICIONES, SUGERENCIAS)

Las intervenciones de los participantes a la Audiencia fueron de forma verbal y mediante un formato que se entregó a cada participante.

No hubo preguntas en la pagina web de la ESE durante el tiempo que se habilito el link y ni tampoco en Facebook late durante la transmisión de la Audiencia.

Se da la palabra a los usuarios que quieran intervenir para hacer sus peticiones, sugerencias o quejas:

1. El Señora ZULAY ROSANA VELANDIA CORREDOR, Secretaria de Salud y Desarrollo Social: FELICITA a la Gerente y todo el equipo de trabajo por tan excelente gestión. Se vio el trabajo y compromiso de la Gerente con la institución y que logro sacarla adelante y dejarla viable financieramente y en muy buen estado la infraestructura al igual que los servicios que presta.

Se procede a dar lectura a las peticiones hechas por escrito en el formato que se entregó a los participantes a la audiencia.

2. El señor NELVE MOGOLLON. Pregunta: Porque la ESE no da seguimiento a las quejas, porque yo pase una (1) y nunca me respondieron la queja, inclusive se la pase a la alcaldesa y a la Gerente del centro de salud.

La Dra. Claudia responde y manifiesta que ella tiene muy clara cual fue la queja y que ella le dio respuesta por escrito y se la entrego a la funcionaria del SIAU para que se la enviara o se la entregara al señor Nelve Mogollon. Inclusive la jurídica no me deja mentir que ella nos ayudo con la respuesta. Tengo entendido que la funcionaria del SIAU se la envió al WhatsApp de su número como presidente de la junta y eso fue en el mes de diciembre de 2023. Sin embargo, te vamos hacer llegar nuevamente la respuesta a esta queja.

3. La Señora NINI GLORIA JAIMES REY. Pregunta: La atención del servicio de citas es pésimo para mi y que pena informar de esta manera. En mi caso saque dos citas médicas para mí y para mi hija y no nos atendieron porque había dos urgencias y si me hicieron perder el viaje desde Piedecuesta para que nos atendieran.

La Dra. Claudia, Gerente de la ESE, responde que esta es una situación que se presenta debido a que la ESE solo cuenta con un Medico de servicio social obligatorio, que atiende la consulta externa programada y si llegan urgencias pues se tiene que suspender la consulta medica para atender las urgencias. y ahí hay prioridad por la atención de las urgencias, ya que esta situación implica que se tiene en riesgo la vida de los usuarios.



Nit: 804.008.273-7

---

Les pido a todos ustedes como usuarios que seamos solidarios y pacientes ante esta situación, pues la ESE solo cuenta con un solo médico, pues tenemos limitantes de recursos financieros. Y es una situación que en este momento se nos sale de las manos controlar.

4. El concejal GERARDO ALEXIS SANTIESTEBAN AFRICANO. Mi aporte es de FELICITACION, a un muy buen trabajo realizado en este periodo; AGRADECIDOS con la Gerente Claudia y su grupo de trabajo y decirles que el trabajo quedo muy bien realizado; Bendiciones y Éxitos.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186  
Email: [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) Municipio de Santa Bárbara - Santander

*Compromiso total con su Salud*

## XI. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS ASISTENTES

Se aplicaron 12 encuestas a los asistentes sobre la Audiencia de Rendición de cuentas de la ESE Centro de Salud de Santa Bárbara vigencia 2023.

Se tabularon los siguientes datos de la Encuesta:

1. ¿Cómo se enteró de la realización del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas en la audiencia pública?

a. A través de la comunidad \_\_\_\_\_

b. Redes Sociales \_\_\_\_\_

c. Página web \_\_\_\_\_

d. Invitación directa \_\_\_\_\_

2. La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la jornada del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas fue:

a. Clara \_\_\_\_\_

b. Confusa \_\_\_\_\_

c. No responde \_\_\_\_\_

3. Considera usted que los canales de participación habilitados en la jornada del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas para los ciudadanos fueron:

a. Suficientes \_\_\_\_\_

b. Insuficientes \_\_\_\_\_

c. No responde \_\_\_\_\_

4. ¿Considera usted que la audiencia pública del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas se desarrolló de manera?:

a. Bien organizada \_\_\_\_ b. Regularmente organizada \_\_\_\_ c. Mal organizada \_\_\_\_\_

5. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue

a. Igual \_\_\_\_\_

b. Desigual \_\_\_\_\_

6. Según su experiencia, primordialmente, la jornada del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas permitió a los ciudadanos:

- a. Evaluar la Gestión \_\_\_\_\_ b. Informarse de la Gestión anual \_\_\_\_\_  
c. Proponer mejoras \_\_\_\_\_ d. Presentar quejas \_\_\_\_\_

7. ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes del Espacio de Diálogo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

A través de qué medio \_\_\_\_\_

8. Después de haber participado en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:

- a. Muy importante \_\_\_\_\_ b. Importante \_\_\_\_\_ c. Sin importancia \_\_\_\_\_

Tabulación:

1. ¿Como se enteró de la realización del Informe de Gestión y Rendición de cuentas en la audiencia pública?
  - a. Invitación directa: 8
  - b. Redes sociales: 2
  - c. A través de la Comunidad: 2
2. ¿La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la jornada del Informe de Gestión y rendición de Cuentas fue?:
  - a. Clara: 12
3. ¿Considera usted que los canales de participación habilitados en la jornada del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas para los ciudadanos fueron?:
  - a. Suficientes: 12
4. ¿Considera usted que la audiencia pública del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas se desarrolló de manera?:
  - a. Bien organizada: 12

5. ¿La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue?:
  - a. Igual: 11
  - b. Desigual: 1
  
6. Según su experiencia, primordialmente, ¿la jornada del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas permitió a los ciudadanos?:
  - a. Evaluar Gestión: 3
  - b. Informarse de la gestión Anual: 8
  - c. Proponer mejoras: 1
  
7. ¿Consulto información sobre la gestión de la entidad antes del espacio de Dialogo?  
SI: 2 NO: 8
  
8. ¿Después de haber participar en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es?:
  - a. Muy importante: 8
  - b. Importante: 4

## XII. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS ESE CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA - VIGENCIA 2023

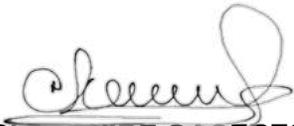
La Oficina de Control Interno de la ESE Centro de Salud Santa Bárbara, evaluó las acciones realizadas dentro del proceso y presentó un análisis a cerca de los logros y dificultades que allí se evidenciaron.

- Se pudo constatar que se dio difusión a través de la página web de la entidad y envió de invitaciones escritas a participar de la Rendición de Cuenta.
- La Rendición de Cuentas realizada el día 13 de marzo de 2024, se realizó bajo los parámetros definidos en el “Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas”, en cuanto a metodología y contenido; de igual manera se observó que los temas tratados corresponden al objetivo propuesto “Informe de Gestión 2023, Informe con los resultados de las actividades, planes y proyectos emprendidos por la entidad durante el período 2023 en el marco del cumplimiento de su plan de Acción y de las políticas de mejoramiento de la gestión pública”.
- La planeación y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, dio cumplimiento a los objetivos propuestos por la Entidad, la cual acogió la normatividad y las disposiciones que rigen este proceso.
- Después de exponer el informe de gestión, se abre el espacio de preguntas e intervenciones, en primer momento las preguntas radicadas de manera previa en las fechas establecidas en el Reglamento de la Audiencia ( entre los días 20 de febrero de 2024 al 11 de marzo de 2024 hasta las 1:00 p.m., a través de los mecanismos allí establecidos: Por correo electrónico: Escribir un mensaje de correo electrónico a la dirección [e.s.esantabarbara@hotmail.com](mailto:e.s.esantabarbara@hotmail.com) y en la página Web de la entidad: <http://www.esehospitalsantabarbara.gov.co/web/> en el link habilitado para tal fin. De acuerdo a lo informado por la Gerencia de la ESE Centro de Salud, **NO** se recibieron preguntas o intervenciones previas a la Audiencia.

En el espacio establecido de manera presencial durante la audiencia de rendición de cuentas, el día 13 de marzo de 2024, se presentaron dos (2) preguntas y dos (2) felicitación, a las cuales se les dio respuesta por la Gerente de la ESE Centro de Salud, en el desarrollo de la misma.

- La información suministrada a los asistentes fue en términos de fácil entendimiento para los participantes, así mismo se contó con los equipos tecnológicos, los recursos físicos, logísticos y humanos requeridos para la realización de la audiencia.
- Los ciudadanos asistentes diligenciaron la encuesta de evaluación de la audiencia pública, lo que permitió conocer la percepción de la misma.

### XIII. REFRIGERIO Y MARCHA FINAL



**CLAUDIA NAYIBE CACERES BAEZ**  
Gerente ESE Centro de Salud Santa Barbara