



JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA – GERENTE
20 de Abril de 2017



1

Fortalecer la Prestación de Servicios de Salud dentro de las competencias asignadas en el Modelo de Red Departamental



2

Garantizar el Talento Humano más competente del sector y comprometido con una cultura del servicio y del mejoramiento continuo

3

Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad que permita conformar Centros de Excelencia



4

Implementar un Modelo de Docencia e Investigación que impacte en la formación ética y humanística de los estudiantes que desarrollen sus procesos de enseñanza aprendizaje en la Institución, para formar profesionales de bien para la sociedad.



6

Lograr la auto sostenibilidad financiera por recaudo de la venta de servicios en el mediano plazo y en el largo plazo la rentabilidad financiera que le permita reinvertir.



5

Garantizar un Sistema de Información integral, eficiente y eficaz.



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



**Nuestro Modelo
de atención se caracteriza por:**



**C
U
I
D
A
M
O
S**

CALIDEZ:

USUARIO CENTRADO

INTEGRAL ATENCIÓN

DOCENTE

ARTICULADO CON RED

MEJORAMIENTO

OPORTUNO

SEGURO

Servicio de Urgencias

- Sala de reanimación
- Sala de procedimientos menores



Banco de sangre

- Glóbulos rojos estándar
- Glóbulos rojos pobres en leucocitos
- Eritrocitos leucoreducidos (filtrados)
- Plaquetas estándar
- Plasma fresco congelado
- Crioprecipitados
- Unidad móvil banco de sangre

Unidad de cuidados intensivos neonatal
Unidad de cuidados intensivos adultos
Unidad de cuidado intensivos cardiovascular
Unidad de cuidados intermedio neonatal
Unidad de cuidados intermedio adultos
Medicina interna
Gastroenterología
Nefrología y unidad renal
Neumología
Reumatología
Neurología



Cirugía cardiovascular

- ✓ Revascularización miocárdica
- ✓ Reemplazos valvulares Mitral
 - Aórtica
 - Tricúspide
 - Pulmonar
- ✓ Reparaciones (plastias) valvulares
- ✓ Cirugía aorta ascendente
- ✓ Cirugía arritmias
- ✓ Cirugía mínima invasión

Cirugía general

- Bariátrica
- Manga gástrica
- Plicaturas gástricas

Neurocirugía

Cirugía dermatológica

- Clínica de heridas
- Cirugía MOHS
- Clínica ginecodermatología
- Clínica de acné



Gineco-obstetricia

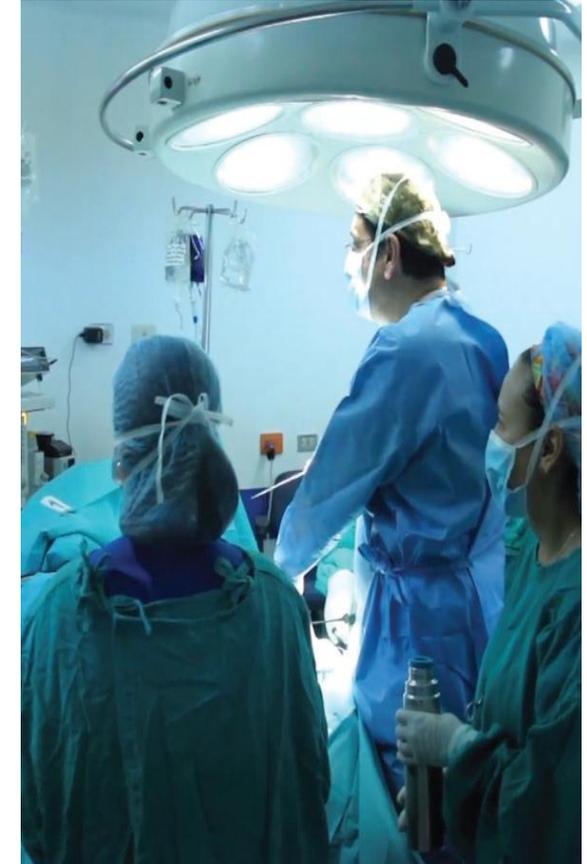
- ✓ Cuidado intermedio específico para gestantes de alto riesgo
- ✓ Anoscopsias y biopsias anales
- ✓ Doppler vasos pélvicos
- ✓ Consulta tamizaje para virus del papiloma humano

Cirugía oftálmica con subespecialidad en:

- Glaucoma
- Córnea
- Cataratas
- Vítreo y retina
- Trasplante de córnea
- Oculoplástica
- Contactología
- Cirugía láser con Argón y Yag

Cirugía ortopédica con subespecialidad en:

- Mano
- Hombro
- Cadera
- Rodilla
- Tobillo
- Microcirugía de mano
- Reemplazos de articulación de alta complejidad



Urología con subespecialidad en:

- Cirugía nefrolitotomía láser
- Nefrolitotomía endoscópica con láser
- Ureterolitotomía endoscópica láser

Cirugía maxilofacial

Cirugía ortognática

Cirugía Plástica y estética

- ❖ Cirugía estética facial Párpados
- ❖ Cejas
- ❖ Arrugas y cicatrices en cara
- ❖ Nariz
- ❖ Cuello
- ❖ Orejas
- ❖ Mentón
- ❖ Cirugía estética corporal Senos
- ❖ Tronco
- ❖ Extremidades
- ❖ Cirugía plástica estética post-bariátrica
- ❖ Cirugía plástica reconstructiva Dermolipectomía



- ❖ Dermolipectomía circular
 - ❖ Braquioplastía, cruroplastia
 - ❖ Mamoplastía de reducción
 - ❖ Mamoplastía de aumento, pepsia mamaria
- Microcirugía

Cirugía de Otorrinolaringología

Colocación audífono osteo-integrado tipo BAHA

Cirugía foniátrica - fonocirugía - microcirugía Laríngea

Otorrinolaringología con subespecialización en laringología

Implante coclear

Cirugía endoscópica de nariz senos paranasales

Cirugía ronquido · Apnea del sueño

Cardiología y Hemodinamia

Arteriografía coronaria + cateterismo

Angioplastia coronaria con implante

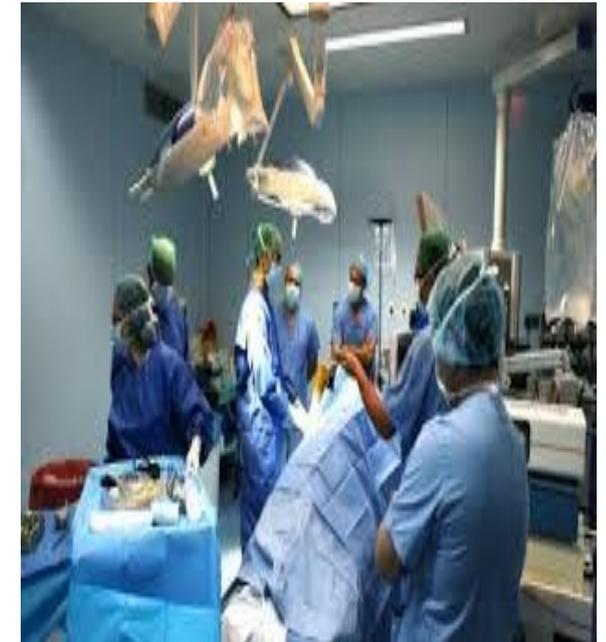
Ablación por radiofrecuencia

Implante y explante de: marcapaso, cardiodesfibrilador y resincronizador

Reprogramación de marcapasos

Terapia endovascular (embolización de aneurisma, malformación arterio-venosa)

Arteriografía



- Cirugía cardiovascular
- Cirugía general
- Neurocirugía
- Neumología
- Medicina interna
- Reumatología
- Dermatología
- Endocrinología
- Gineco-obstetricia
- Hematología
- Infectología
- Oftalmología
- Optometría
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Cirugía oral maxilofacial – ortognática
- Angiología y cirugía vascular
- Cirugía de tórax
- Cirugía plástica
- Cirugía de cabeza y cuello
- Gastroenterología
- Endoscopia de vías digestivas
- Plan canguro

Rehabilitación

- ✓ Rehabilitación Terapia física
- ✓ Terapia respiratoria
- ✓ Terapia neuropsicológica

Ambulatorio especial:

Anaplastología: Adaptación de prótesis de cara



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



Laboratorio clínico

- Biología molecular
- Citometría de flujo
- Coagulación básica y especializada
- Hematología básica y especializada
- Inmunohematología
- Inmunología especializada
- Inmunoquímica
- Microbiología básica y especializada
- Microscopía
- Toma de muestras

Imágenes diagnósticas

- ❖ Resonancia magnética
- ❖ Radiología convencional
- ❖ Escanografía multicorte (64 cortes) y convencional
- ❖ Ecografía general

Radiología intervencionista

- ❖ Panangiografía
- ❖ Arteriografía
- ❖ Aortograma
- ❖ Colangiografía transparietohepática
- ❖ Nefrostomías
- Doppler , pletismografía



Oftalmología

- ✓ Ecografía ocular
- ✓ Paquimetría
- ✓ Biometría
- ✓ Tomografía óptica de coherencia (OCT)
- ✓ Campimetría computarizada o campos visuales
- ✓ Fotografía de polo posterior o de nervio óptico
- ✓ Interferometría
- ✓ Capsulotomía
- ✓ Panfotocoagulación

Otorrinolaringología con subespecialización en laringología

- ✓ Estraboscopia laríngea
- ✓ Nasofibrolaringoscopia · Nasosinuscopia
- ✓ Audiometría, impedanciometría y logaudiometría



Patología

- ✓ Diagnóstico convencional de biopsias
- ✓ Especímenes quirúrgicos
- ✓ Autopsias
- ✓ Inmunoperoxidasas
- ✓ Inmunohistoquímica
- ✓ Fluorescencia

Sala de infusión

- ✓ De 2 a 6 horas dependiendo del medicamento especial (reumatología, hematología, medicina interna, neurología)

- ✓ Biopsia de: piel, glándula salival, Medula ósea, mama con aguja trucut y con aguja fina
- ✓ Cauterización, crioterapia, Curetaje y electrofulguración.
- ✓ Infiltración
- ✓ Onicectomía
- ✓ Resección de tumor benigno y/o maligno de piel

Diagnóstico cardiovascular

- ✓ Ecocardiograma bidimensional doppler, stress con banda de ejercicio, con dobutamina y transesofágico
- ✓ Electrocardiograma
- ✓ Holter 24 horas
- ✓ Monitoreo holter 24 horas

Pruebas de Funcion Pulmonar

- ✓ Capacidad de difusión de monóxido de carbono por dilución de helio – DLCO
- ✓ Curva flujo volumen - espirometría simple y con broncodilatación
- ✓ Presiones inspiratorias y espiratorias máximas (pim-pem)
- ✓ Volúmenes pulmonares por lavado de nitrógeno CFR N2



Electrofisiología

- ✓ Polisomnograma
- ✓ Encefalograma
- ✓ Telemetría
- ✓ Electromiografía
- ✓ Electroencefalograma
- ✓ Potenciales evocados



Endoscopia digestiva

- ✓ Esofagoduodenoscopia
- ✓ Ph metría
- ✓ CPRE terapéutica
- ✓ Colonoscopia
- ✓ Rectosigmoidoscopia



Clínica de heridas Curación con tecnología

Unidad Renal

Urología

- ✓ Cistoscopia
- ✓ Dilatació uretral
- ✓ Urodinamia





Servicio de Urgencias

- ✓ Sala de reanimación
- ✓ Sala de procedimientos menores
- ✓ Promoción y prevención.

Modalidad Quirúrgica

- ❖ Anestesia
- ❖ Cirugía general
- ❖ Gineco-obstetricia
- ❖ Cirugía oftálmica
- ❖ Cirugía ortopédica
- ❖ Cirugía de mano
- ❖ Urología
- ❖ Cirugía maxilofacial
- ❖ Cirugía oral
- ❖ Cirugía Plástica y estética
- ❖ Cirugía de Otorrinolaringología

Modalidad Hospitalización

- Medicina interna
- Pediatría
- Obstetricia



- **Cirugía general**
- **Medicina interna**
- **Dermatología**
- **Oftalmología**
- **Optometría**
- **Ortopedia y traumatología**
- **Otorrinolaringología**
- **Urología**
- **Cirugía plástica y estética**
- **Cirugía de cabeza y cuello**
- **Gastroenterología**
- **Endoscopia de vías digestivas**
- **Cardiología**
- **Medicina general**
- **Nutrición y dietética**
- **Odontología general**
- **Pediatría**
- **Psicología**
- **Psiquiatría**
- **Transporte Asistencial básico**

AYUDAS DIAGNOSTICAS

Rehabilitación

- ✓ Terapia respiratoria
- ✓ Terapia ocupacional
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje

Laboratorio clínico de mediana y alta complejidad

- Transfusión sanguínea
- Ecocardiografía
- Ultrasonido
- Lactario-alimentación
- Salón Rosado
- Imágenes diagnósticas

PUESTO DE SALUD **(COGUA – SAN CAYETANO)**

Modalidad Ambulatoria

- ✓ Medicina general
- ✓ Odontología general
- ✓ Toma de muestras citología cervicouterina
- ✓ Vacunación
- ✓ Atención preventiva salud oral e higiene oral
- ✓ Planificación familiar
- ✓ Promoción en salud y prevención de enfermedades

CAPACIDAD INSTALADA HUS – BOGOTÁ

GRUPO DEL SERVICIO HABILITADO Y MODALIDAD	SERVICIO ESPECÍFICO	COMPLEJIDAD			CAPACIDAD INSTALADA
		BAJO	MEDIO	ALTO	
INTERNACIÓN HOSPITALARIA TELEMEDICINA CENTRO DE REFERENCIA	GENERAL ADULTOS			X	149 CAMAS
	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL		X		16 CAMAS
	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS		X		9 CAMAS
	CUIDADO INTENSIVO NEONATAL			X	7 CAMAS
	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS			X	11 CAMAS
INTERNACIÓN HOSPITALARIA TELEMEDICINA CENTRO DE REFERENCIA	OBSTETRICIA			X	14 CAMAS
INTERNACIÓN HOSPITALARIA	CUIDADO BÁSICO NEONATAL		X		2 CAMAS
QUIRÚRGICOS HOSPITALARIA				X	8 SALAS DE CIRUGÍA 1 SALA DE PARTOS
CONSULTA EXTERNA AMBULATORIA				X	9 SALAS DE PROCEDIMIENTOS
TRANSPORTE ASISTENCIAL AMBULATORIA	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO:	X			1 AMBULANCIA TIPO BÁSICA, CODIGO SSD 5557



CAPACIDAD INSTALADA UNIDAD FUNCIONA DE ZIPAQUIRÁ

GRUPO DEL SERVICIO HABILITADO Y MODALIDAD	SERVICIO ESPECÍFICO	COMPLEJIDAD			CAPACIDAD INSTALADA
		BAJO	MEDIO	ALTO	
INTERNACIÓN HOSPITALARIA TELEMEDICINA CENTRO DE REFERENCIA	GENERAL ADULTOS		X		49 CAMAS
	PEDIATRIA		X		29 CAMAS
INTERNACIÓN HOSPITALARIA TELEMEDICINA CENTRO DE REFERENCIA	OBSTETRICIA		X		18 CAMAS
QUIRÚRGICOS HOSPITALARIA			X		2 SALAS DE CIRUGÍA 1 SALA DE PARTOS
TRANSPORTE ASISTENCIAL AMBULATORIA	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO:	X			1 AMBULANCIA TIPO BÁSICA

Rendición de Cuentas Vigencia 2016

1. Ley 489 de 1998 Artículo 33. Audiencias Públicas
2. Resolución 1536 de 2015. Título 7, Art. 48, 49, 50.
Rendición de Cuentas en Salud

UNIDOS PODEMOS MÁS (Ordenanza 006 de Mayo 2016)

1. **POA I Sem. 2016:** Acuerdo 06 de 28 de marzo de 2016

Resultado: 71.3%

2. **PAS II Sem. 2016:** Acuerdo 017 del 9 de agosto 2016

Resultado: 75.44%



Indicadores de Productividad

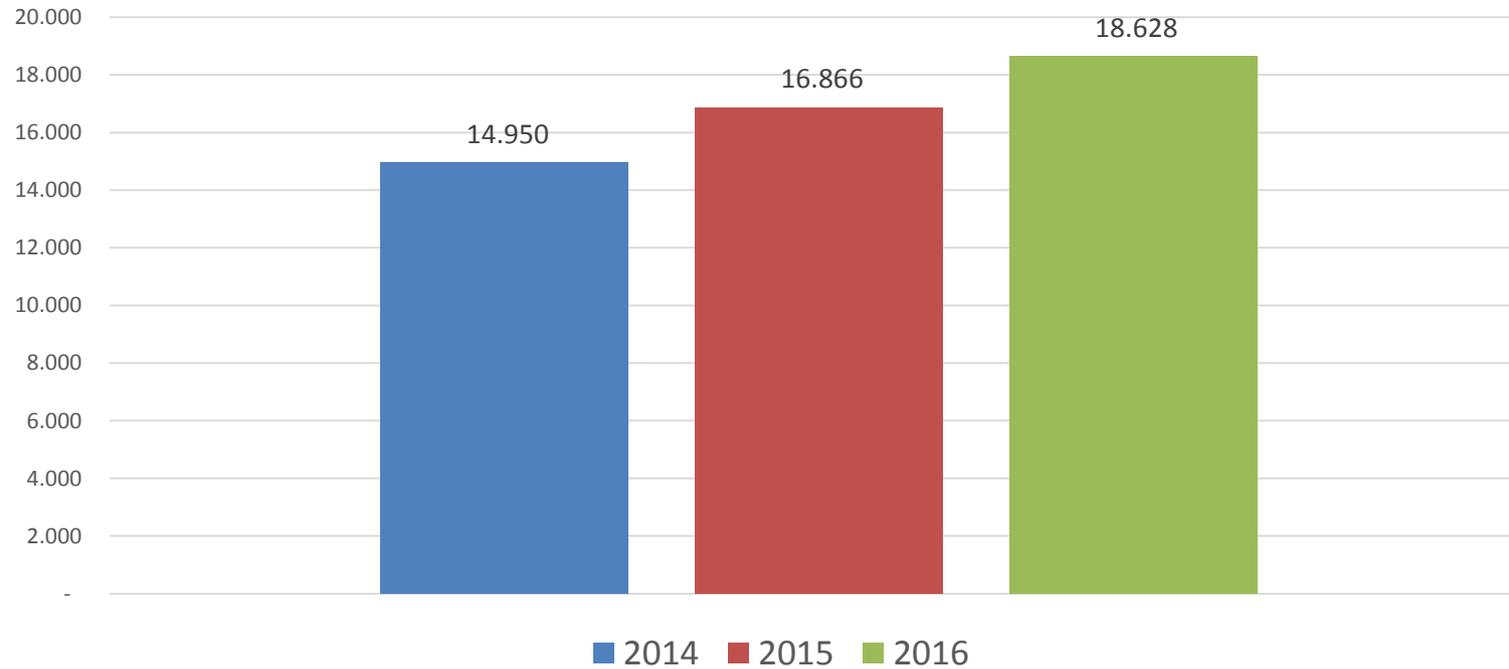
URGENCIAS Y REFERENCIA

PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD POR URGENCIAS 2016

No.	MORBILIDAD POR URGENCIAS
1	Dolor Abdominal No especificado
2	Cefalea
3	Infección de Vías Urinarias
4	Dolor Abdominal Localizado
5	Diarrea y Gastroenteritis
6	Dolor en el Pecho
7	Lumbago
8	Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica
9	Hipertensión Esencial
10	Hemorragia Gastrointestinal

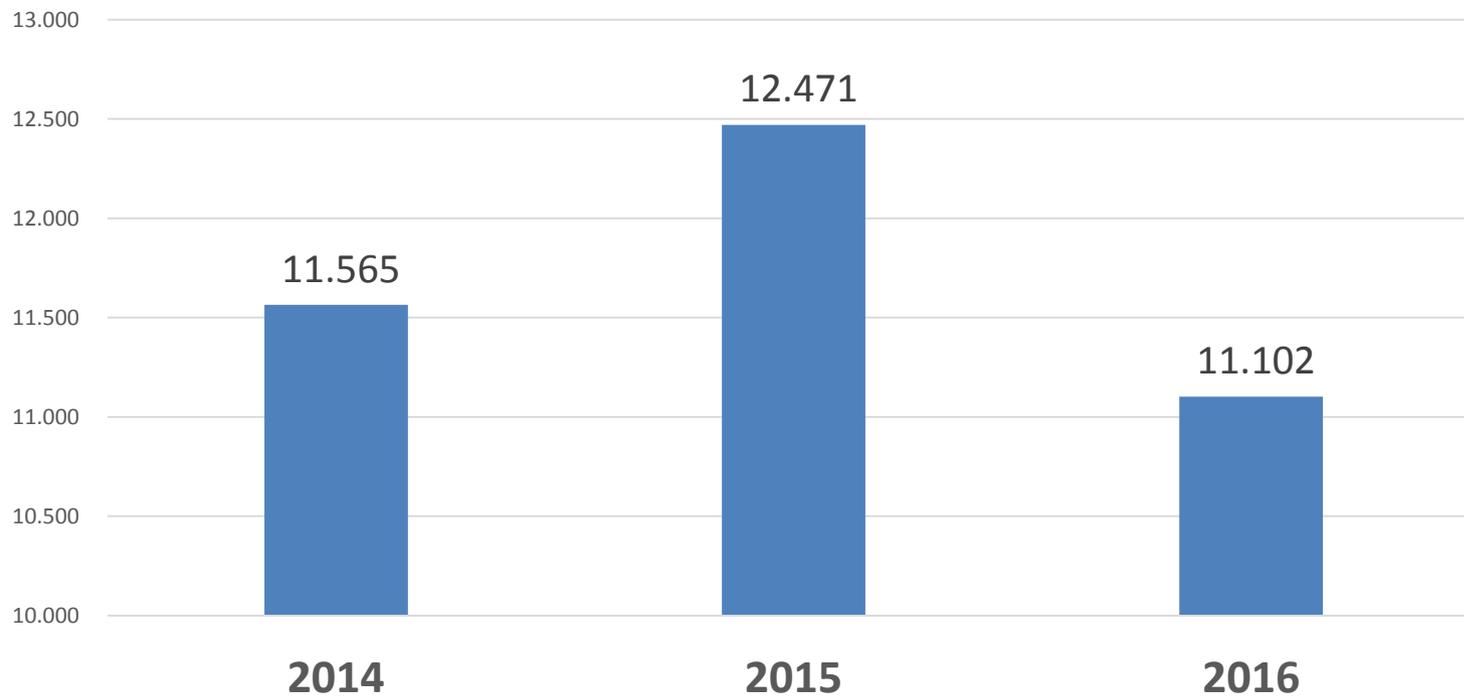
Fuente: Oficina de Estadística

TOTAL PACIENTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS CON CLASIFICACIÓN TRIAGE



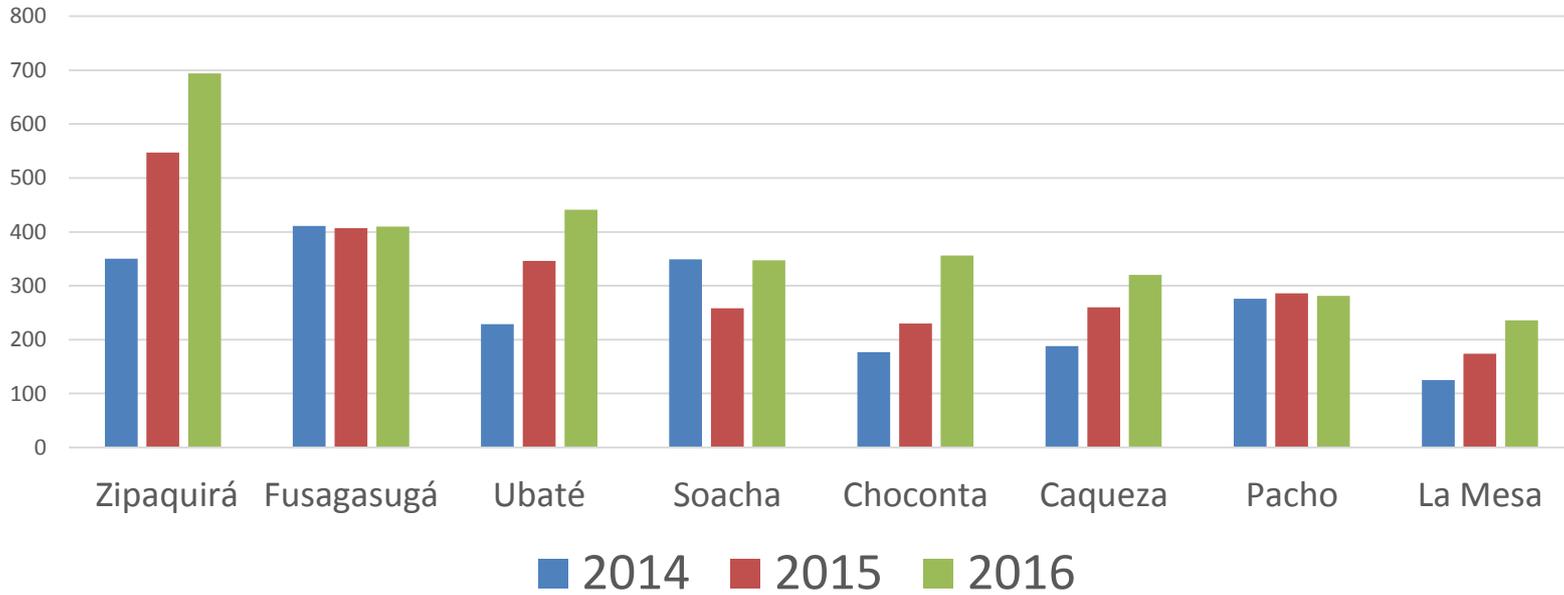
Fuente: Servicio de Urgencias-informe de gestión 2016

TOTAL PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR DEMANDA ESPONTÁNEA



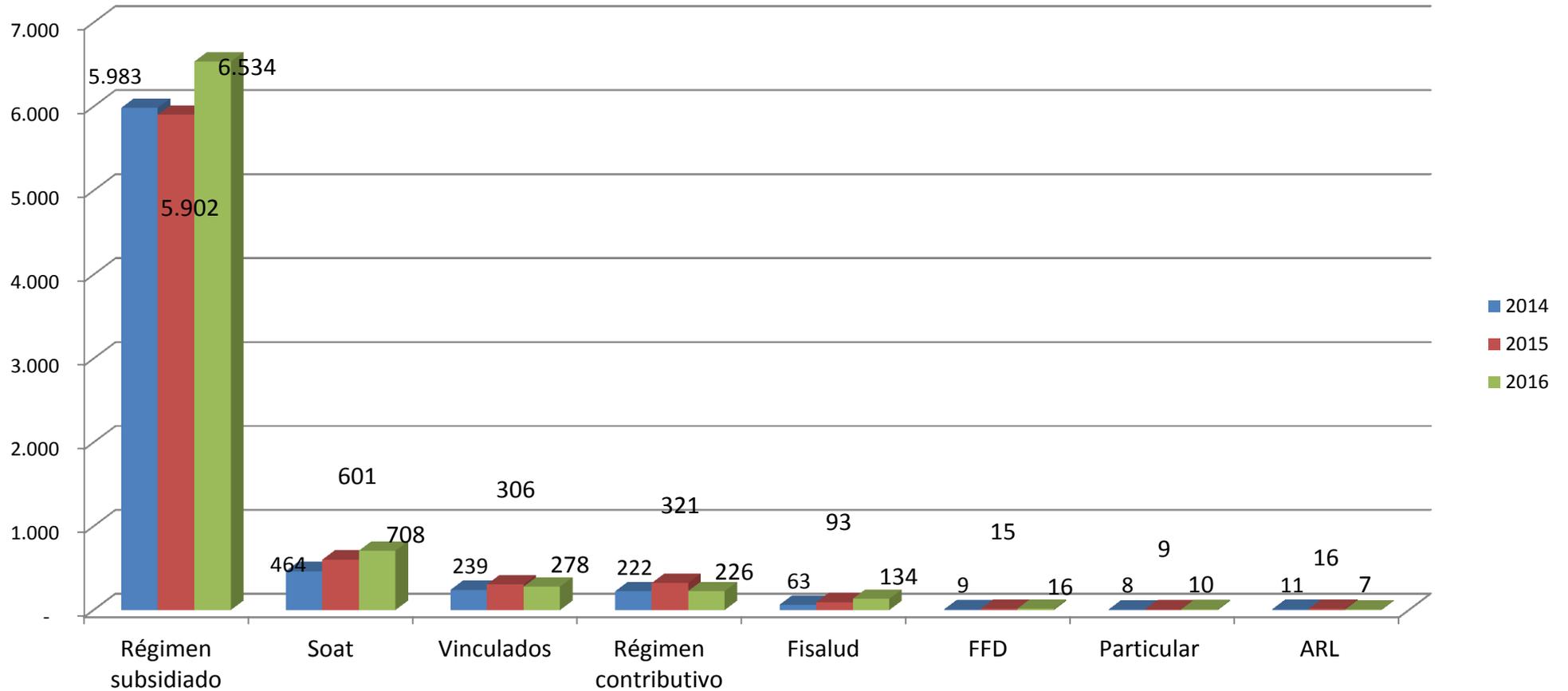
Fuente: Servicio de Urgencias-informe de gestión 2016

REFERENCIAS AL HUS POR HOSPITALES DE LA RED



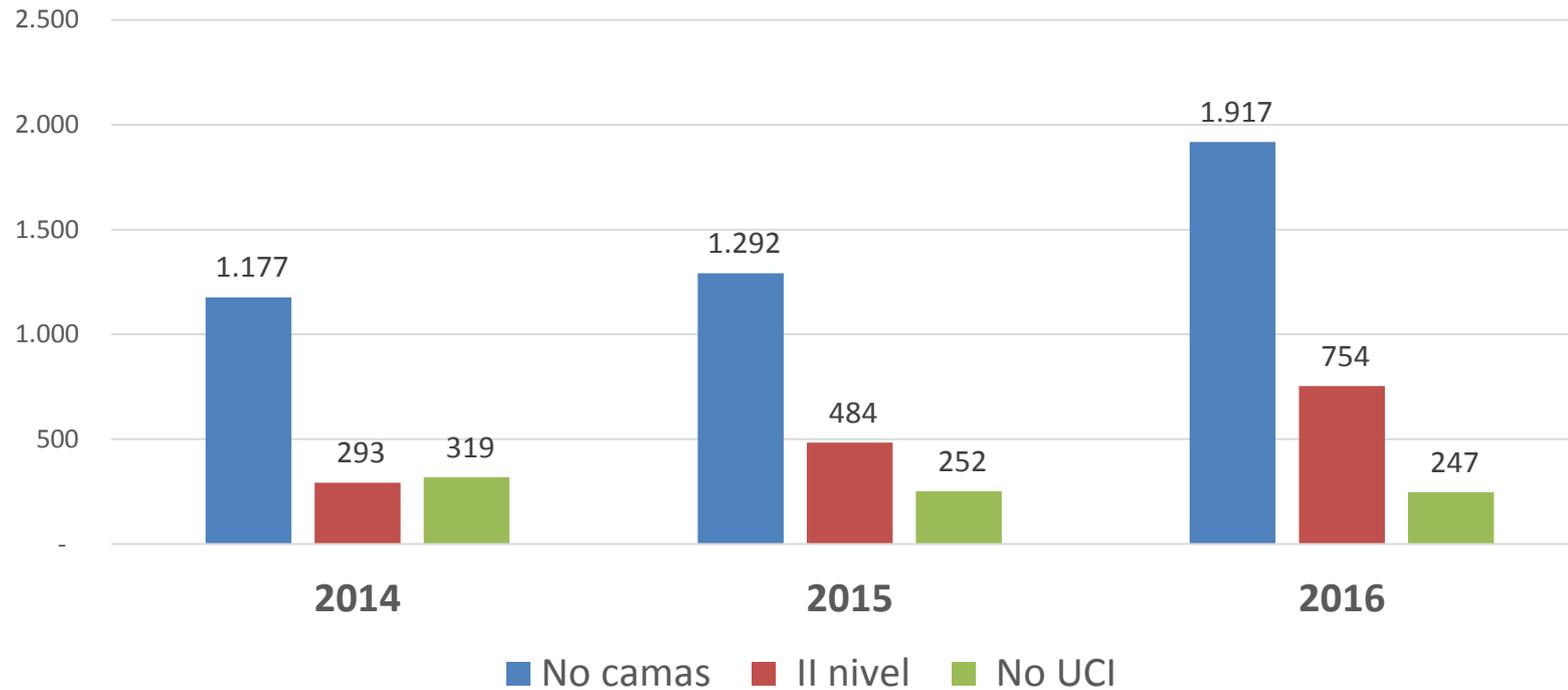
AÑO	2014	2015	2016
TOTAL REFERENCIAS	6.999	7.263	7.913

REMISIONES POR TIPO DE ASEGURADOR



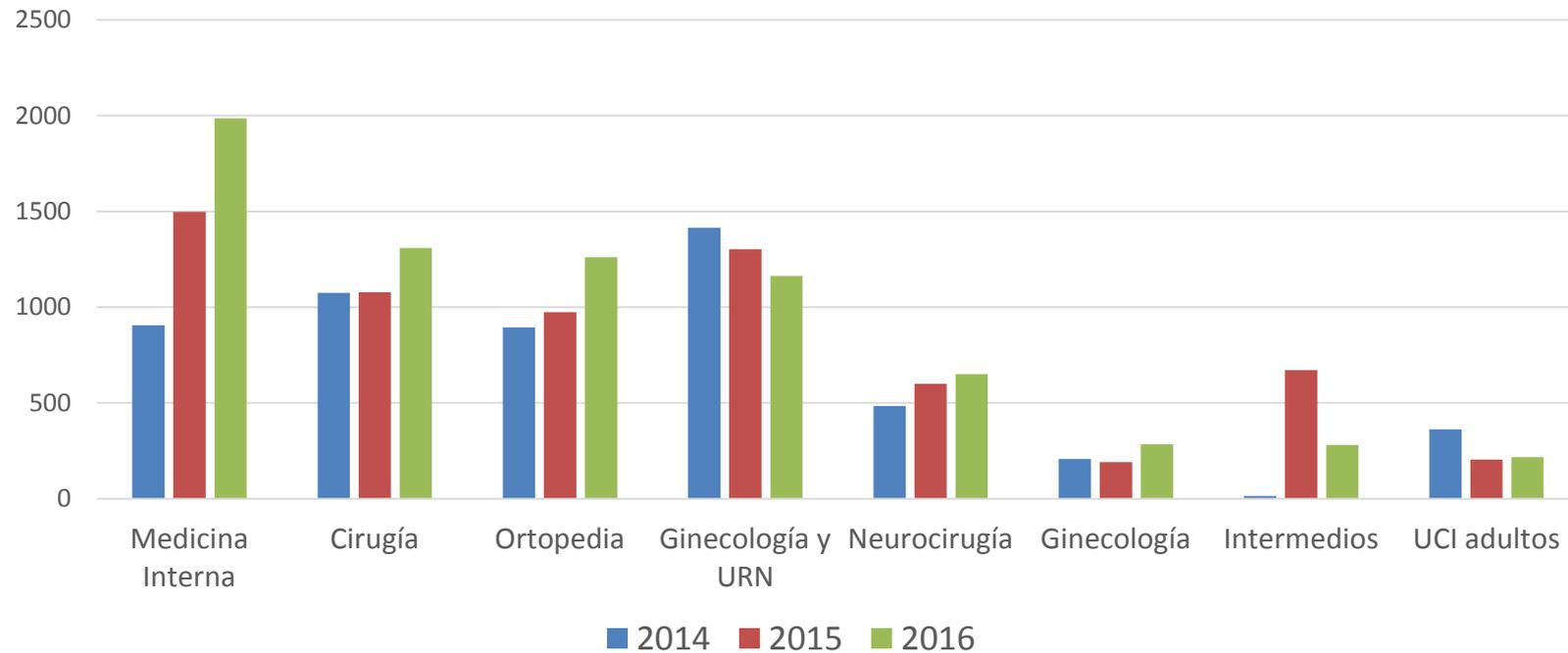
Fuente: Oficina de Referencia y Contrarreferencia

REMISIONES RECHAZADAS POR CAUSA



Fuente: Oficina de Referencia y Contrarreferencia

ESPECIALIDADES MAS SOLICITADAS EN REMISIONES



Fuente: Oficina de Referencia y Contrarreferencia

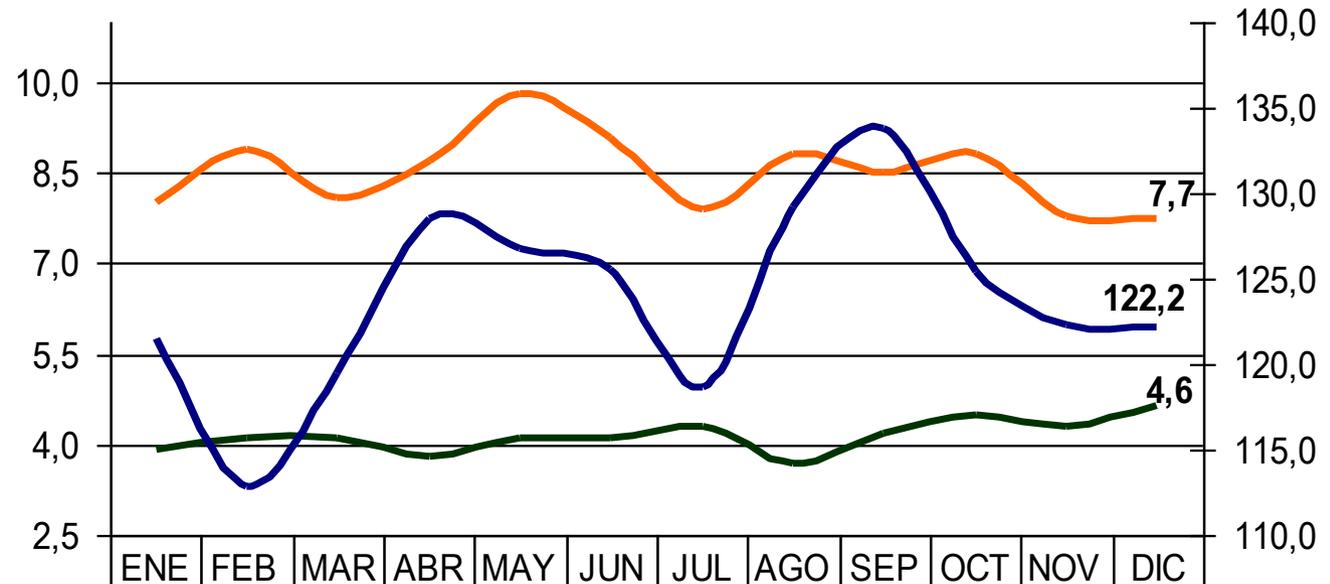
HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA

PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD DE EGRESO HOSPITALARIO 2016

No.	MORBILIDAD POR HOSPITALIZACIÓN
1	Parto Único espontáneo
2	Infección de Vías Urinarias
3	Insuficiencia Cardíaca Congestiva
4	Trabajo de Parto antes de la semana 37 de gestión
5	Hiperplasia de Próstata
6	Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica
7	Hemorragia Gastrointestinal
8	Atención Materna por cicatriz uterina debido a cirugía previa
9	Neumonías Bacterianas
10	Fractura de la Diáfisis de la Tibia

Fuente: Oficina de Estadística

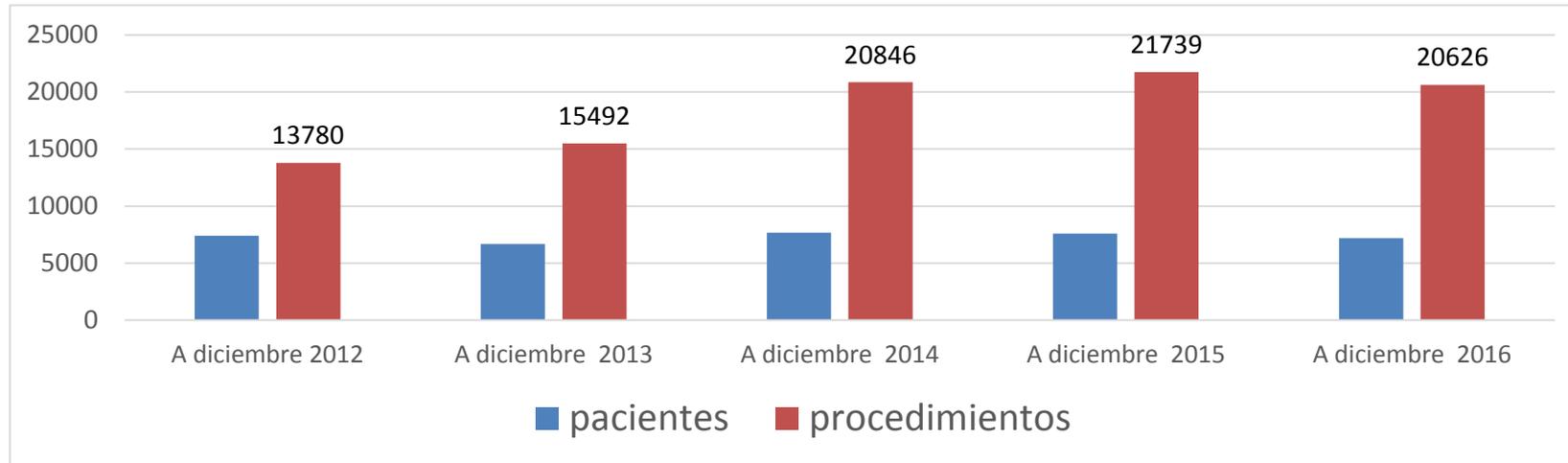
INDICADORES DE EFICIENCIA HOSPITALARIA 2016



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
— PRO. DIA ESTANCIA	8,0	8,9	8,1	8,7	9,8	9,1	7,9	8,8	8,5	8,8	7,8	7,7
— GIRO CAMA	3,9	4,1	4,1	3,8	4,1	4,1	4,3	3,7	4,2	4,5	4,3	4,6
— % OCUPACIONAL	121,5	112,9	119,4	128,5	126,8	125,5	118,6	129,2	133,8	125,4	122,3	122,2

— PRO. DIA ESTANCIA — GIRO CAMA — % OCUPACIONAL

Fuente: Oficina de Estadística



FUENTE: Oficina de Estadística y Servicios Quirúrgicos

- ✓ Para el año 2016 se tienen habilitados 7 quirófanos, por el Reforzamiento Estructural se inhabilitó uno (1).
- ✓ Se presenta una disminución en la producción quirúrgica del 6% que corresponde principalmente a la cirugía programada, debido a los tipos de contratación de las EPS que derivan los procedimientos a otras IPS que ofertan tarifas inferiores al HUS.
- ✓ Causas de cancelación de cirugía programada: 1, Criterio médico (según sea la especialidad), 2, No disponibilidad de UCI y 3 Comorbilidad del paciente
- ✓ El porcentaje de cancelación de cirugía programada es del 4.7%

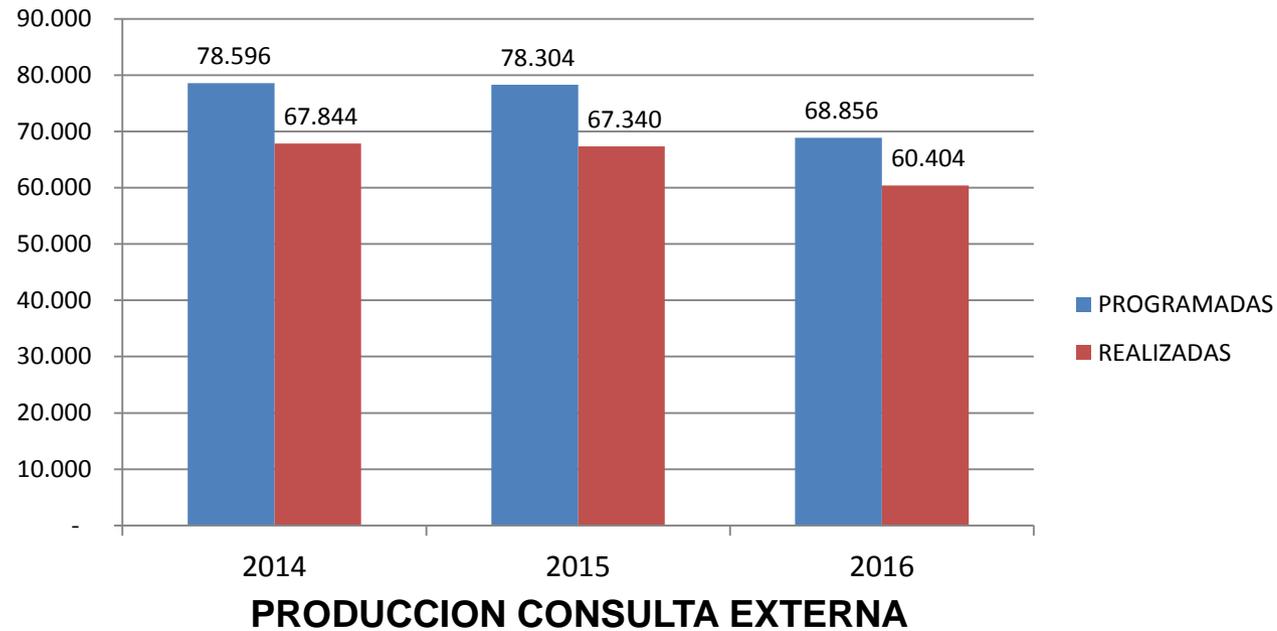
CONSULTA EXTERNA

PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD POR CONSULTA EXTERNA 2016

No.	MORBILIDAD POR CONSULTA EXTERNA
1	Hipertensión Esencial primaria
2	Hiperplasia de la Próstata
3	Apnea del Sueño
4	Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica
5	Artritis Reumatoidea
6	Hipotiroidismo
7	Lumbago
8	Insuficiencia Renal Crónica
9	Insuficiencia Venosa Crónica Periférica
10	Epilepsia

Fuente: Oficina de Estadística

PRODUCCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



- Se ha presentado una reducción marcada en las horas programadas de Consulta del 11% aprox, una de las posibles causas es el retiro de las EPS Cafam, Colsubsidio y Caprecom.
- Esta demanda la suple la EPS Convida pasando a representar el 65% de la Consulta por lo tanto podemos deducir que la EPS Convida no viene autorizando los pacientes puede estarlo derivando a otras IPS.
- El HUS adecuó espacio para la EPS desde el mes de diciembre de 2016 con el fin que se autoricen los servicios, no se ha tenido respuesta a la fecha.

Fuente: Subdirección de Consulta Externa y Oficina de Estadística

OPORTUNIDAD ASIGNACIÓN DE CITAS POR CONSULTA EXTERNA

VARIABLE	2014	2015	2016
Oportunidad en cita medicina interna (15)	3,3	7,7	1,6
Oportunidad en cita cirugía (20 días)	9,3	9,9	2,3
Oportunidad en cita ginecología (10 días)	4,5	4,6	1,2
Oportunidad en cita obstetricia (5 días)	4,3	2,7	1,4



Fuente: Subdirección de Consulta Externa y Oficina de Estadística

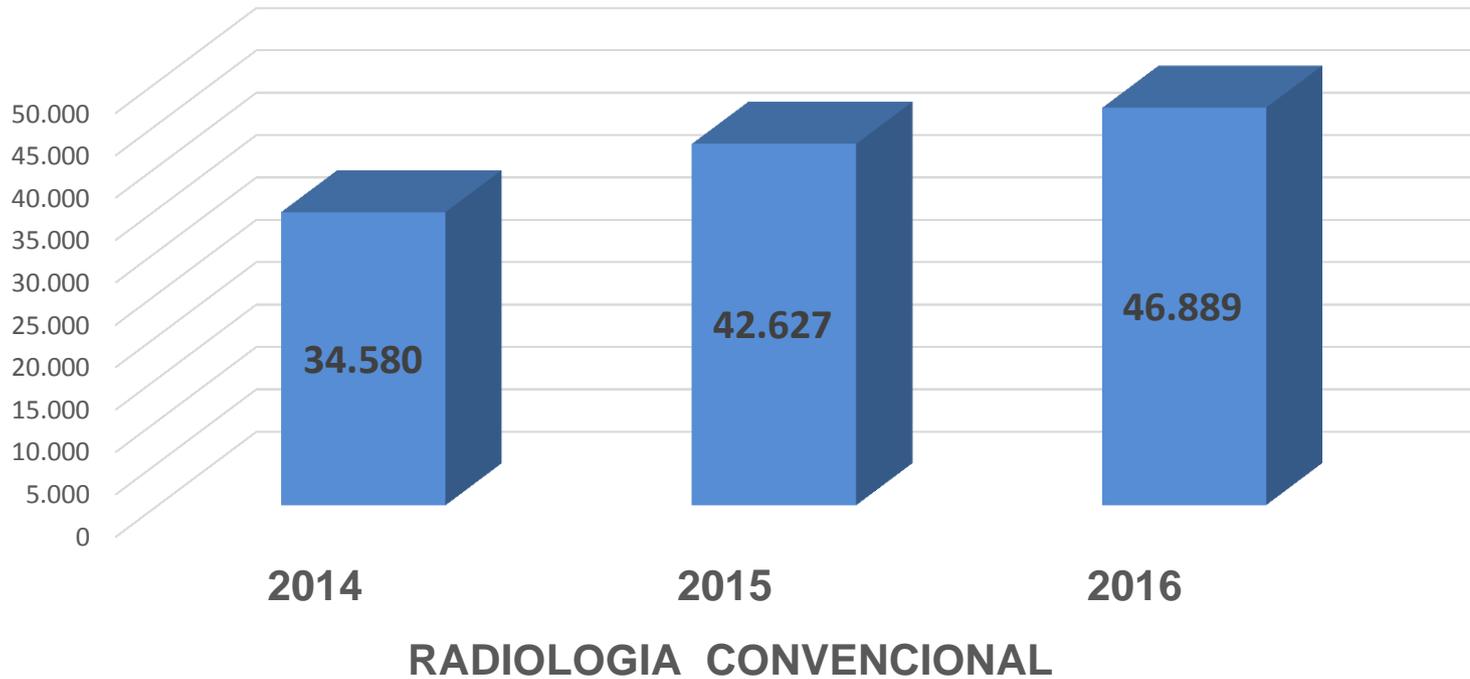
OPORTUNIDAD ASIGNACIÓN DE CITAS POR CONSULTA EXTERNA

VARIABLE	2014	2015	2016
Oportunidad en Anestesia (10 días)	4,6	4,1	2,5
CARDIOLOGIA	4,0	6,9	1,5
CIRUGIA CARDIOVASCULAR	NA	NA	2,2
CIRUGIA DE CABEZA Y CUELLO	16,1	15,8	2,8
CIRUGIA DE TORAX	5,9	3,5	5,6
CIRUGIA PLASTICA	2,8	2,6	2,8
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	10,9	15,6	5,4
DERMATOLOGIA	6,8	7,6	3,0
ENDOCRINOLOGIA	14,9	20,3	12,6
GASTROENTEROLOGIA	6,4	7,1	3,3
HEMATOLOGIA	3,8	3,7	2,5
INFECTOLOGIA	8,1	26,0	17,3
NEFROLOGIA	5,5	5,0	4,0
NEONATOLOGIA	0,8	0,1	0,6
NEUMOLOGIA	4,9	8,1	3,4
NEUROCIRUGIA	5,3	5,5	4,1
NEUROLOGIA	15,4	21,9	12,0
OFTALMOLOGIA	13,5	11,6	2,5
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	4,7	7,0	3,6
REUMATOLOGIA	13,8	6,9	4,0
UROLOGIA	5,9	5,3	2,3

Fuente: Subdirección de Consulta Externa y Oficina de Estadística

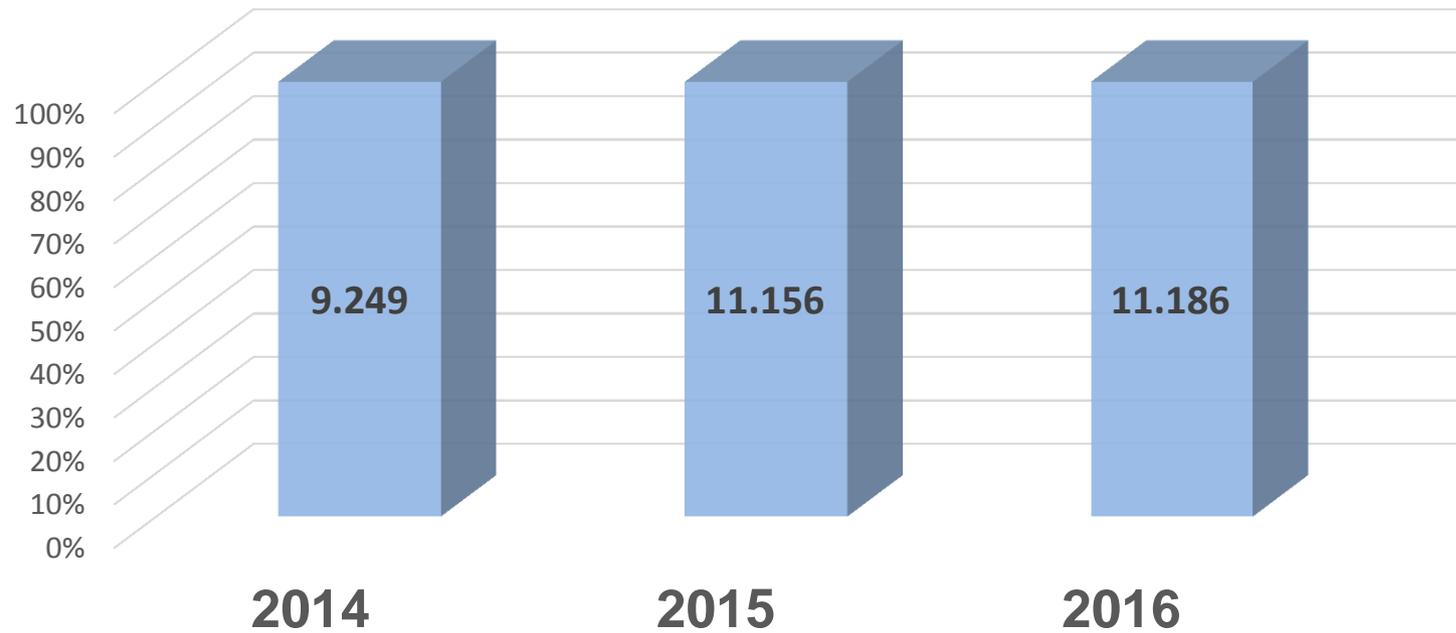
APOYO DIAGNÓSTICO

Radiología Convencional



Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de Estadística

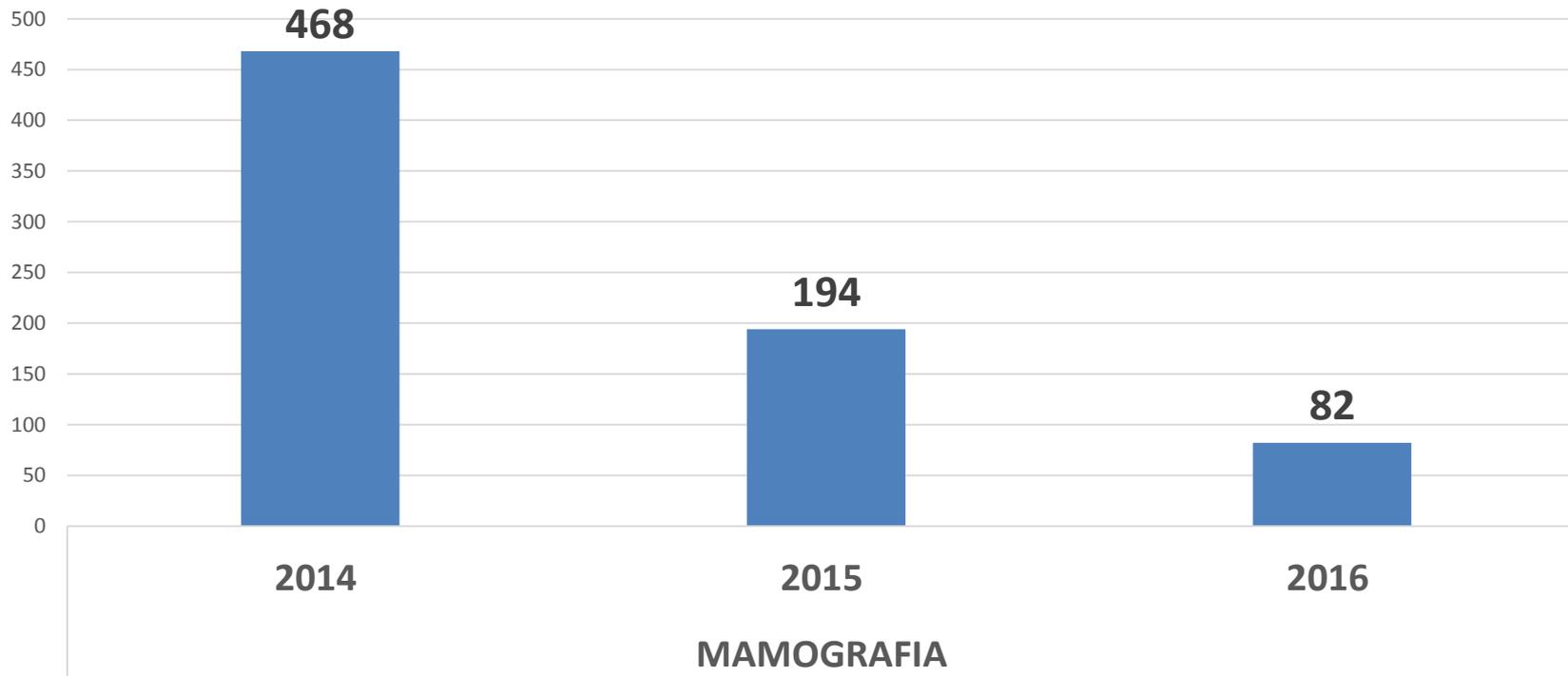
TAC



TAC

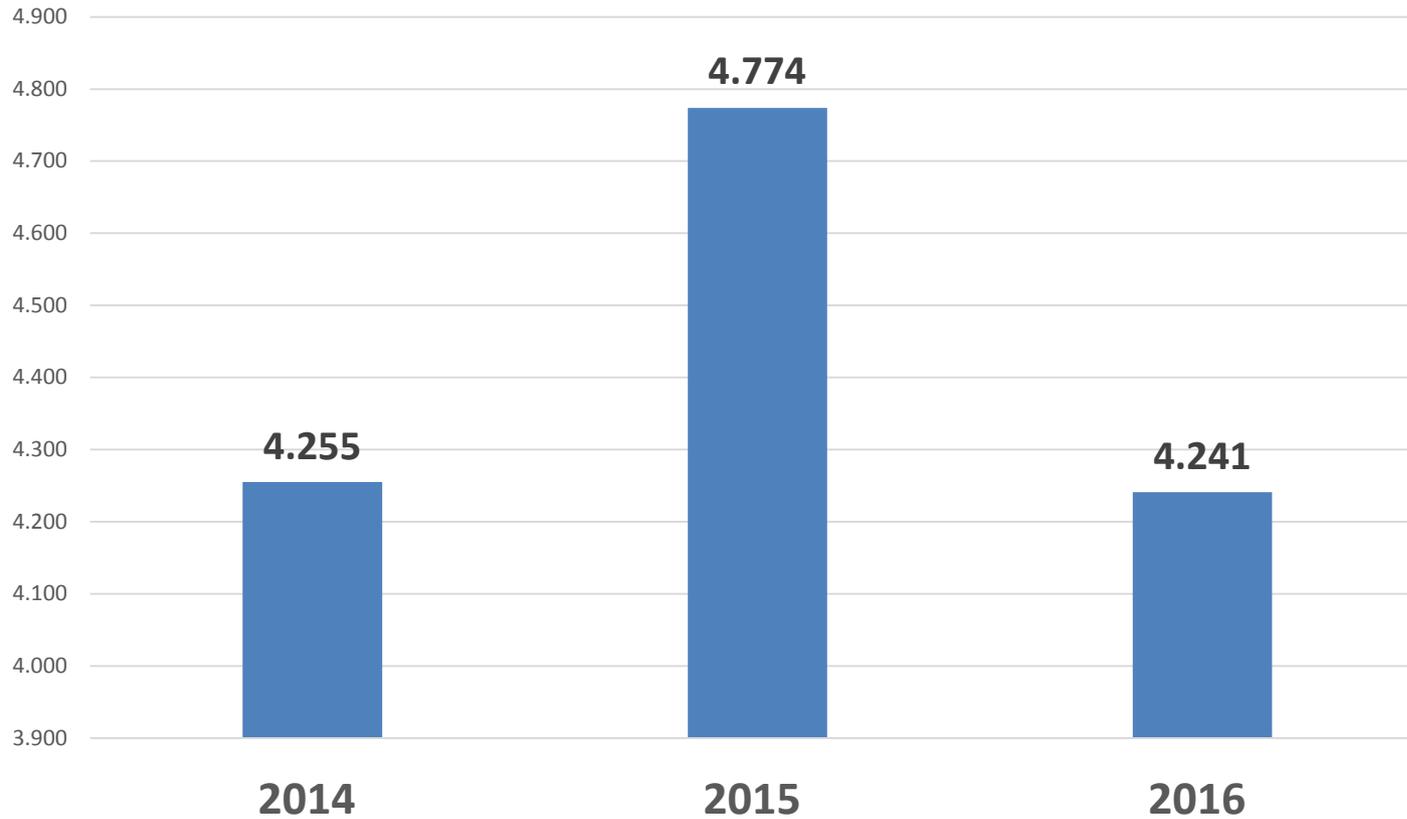
Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de Estadística

MAMOGRAFIA



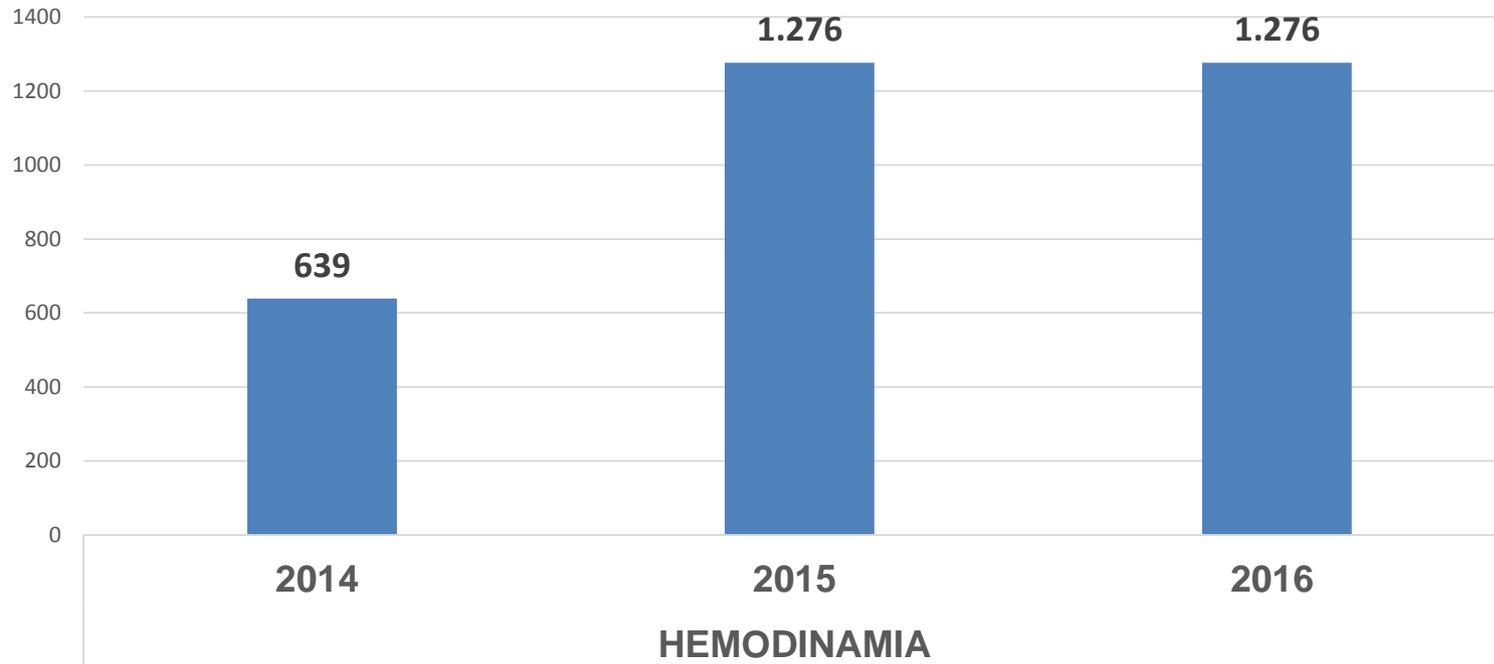
Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de Estadística

DOPPLER



Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de Estadística

HEMODINAMIA



Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de EstadísticaCC

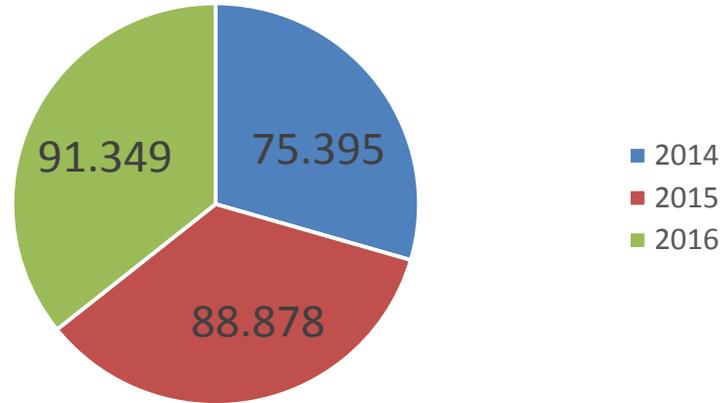


RESONANCIA MAGNETICA	
Año	2016
Producción	876

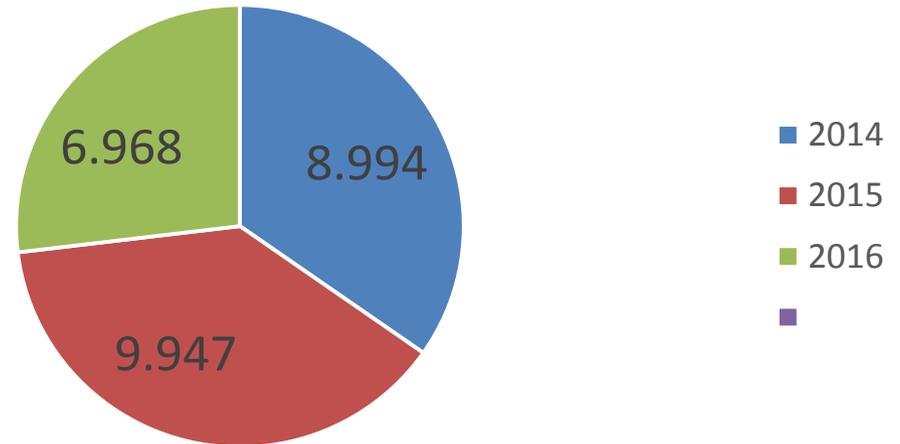
Se inicia la prestación del servicio de Resonancia Magnética a partir de 2016

Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de Estadística

TOTAL DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA (Hospitalización, Urgencias y Consulta Externa)

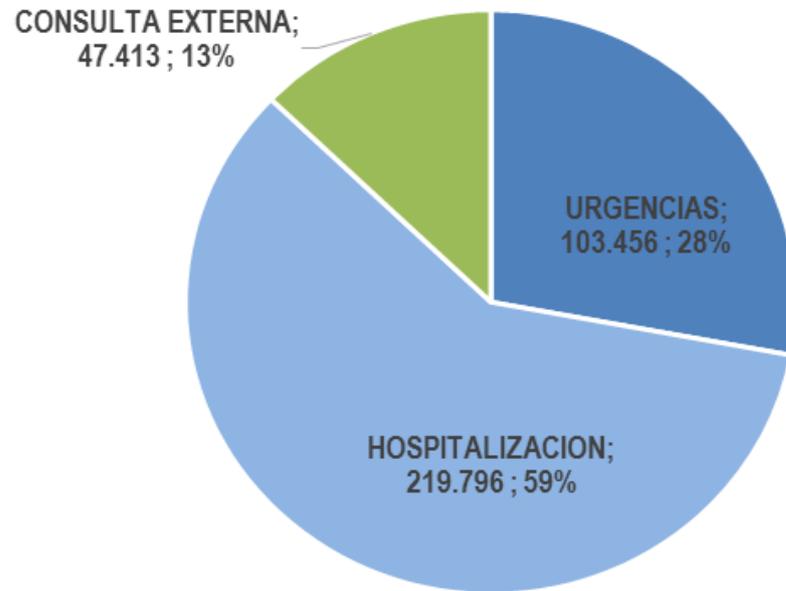


TOTAL ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA AMBULATORIOS



Fuente: Departamento de Radiología y Oficina de EstadísticaCC

Número de Exámenes de Laboratorio Clínico 2016

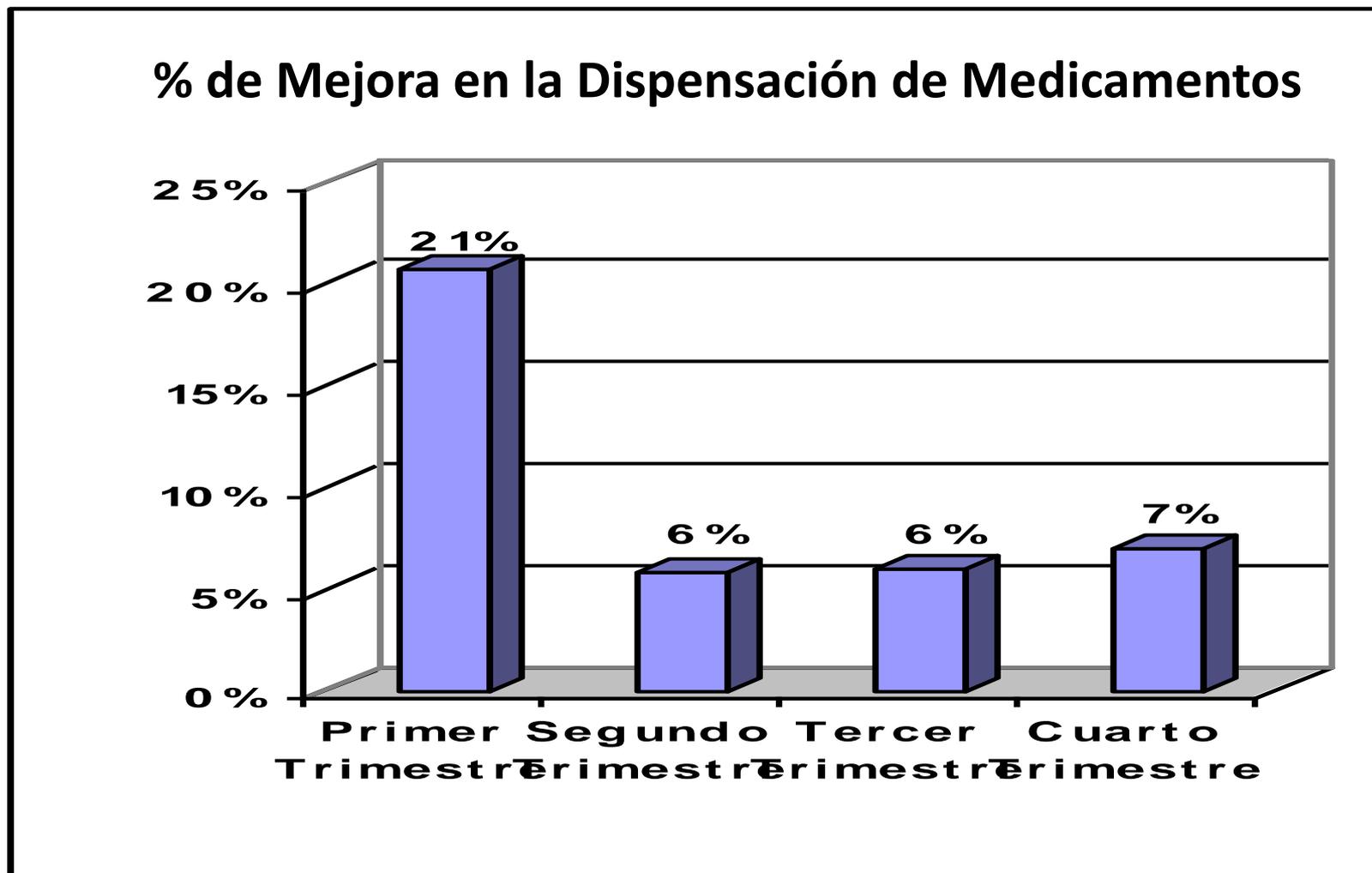


El número total de Exámenes de Laboratorio Clínico para el año 2016 fue de **370,665**, de los cuales el % de mayor participación se encuentra en el Servicio de Hospitalización

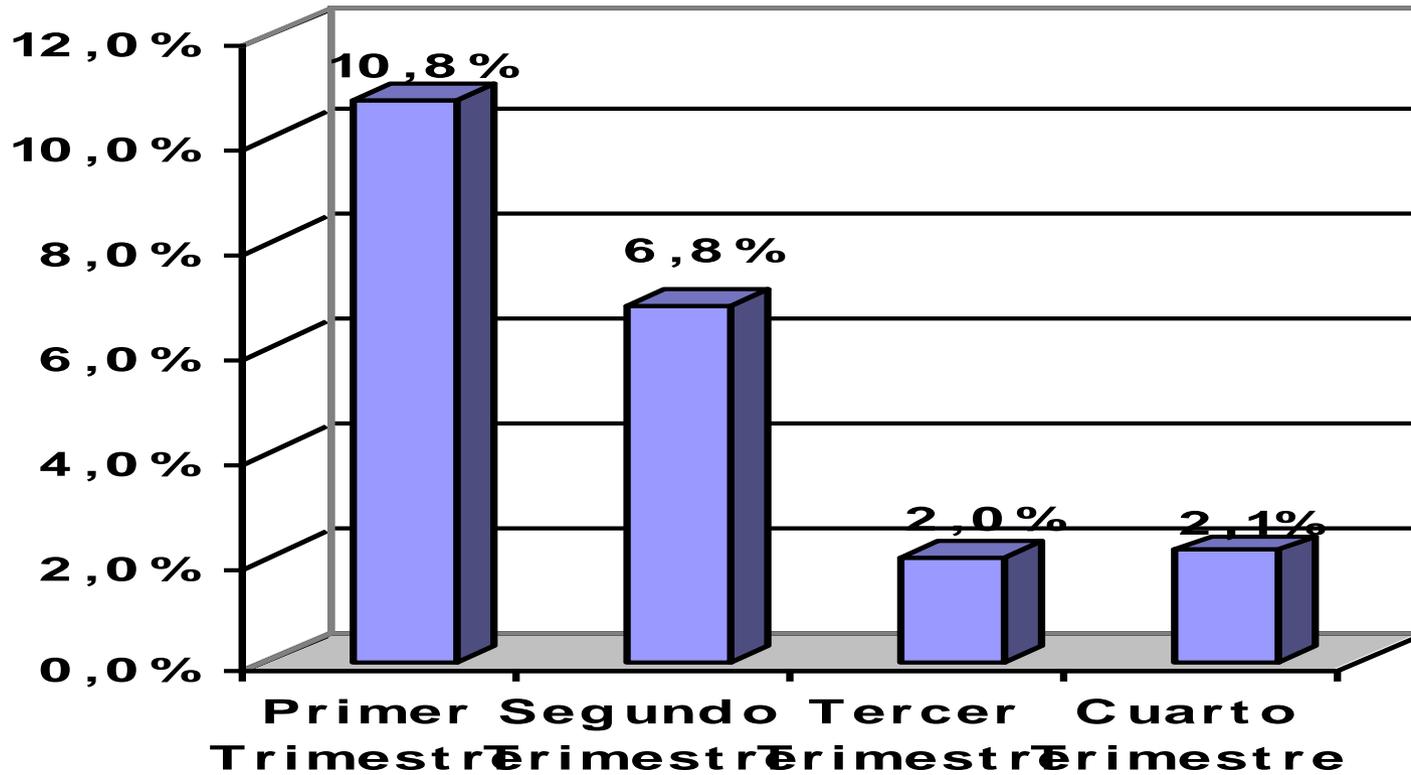


Fuente: Laboratorio Clínico y Oficina de Estadística

GESTIÓN FARMACÉUTICA

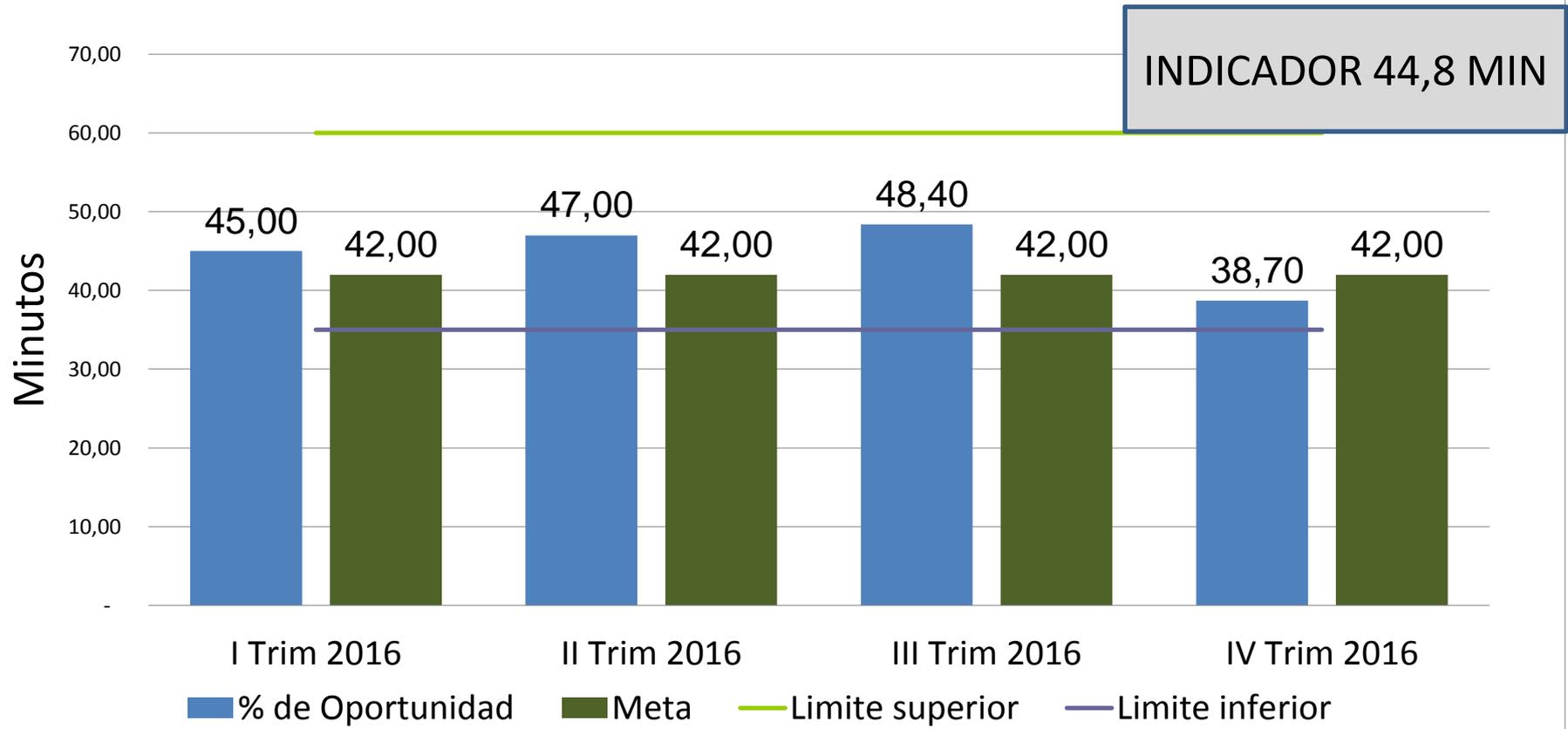


% de Mejora en la Prescripción de Medicamentos



BANCO DE SANGRE

OPORTUNIDADE DESPACHO DE HEMOCOMPONENTES



DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

26 CONVENIOS

DOCENCIA SERVICIO DISTRIBUIDOS EN 3 ALIANZAS

POSGRADOS

Universidad de la
Sabana

Universidad del Rosario

Universidad de los
Andes

Universidad Javerina

PREGRADOS

U. Corpas

U. FUCS

U. del Tolima

U. Militar

U. Quindío

U. UNAB

UNISANITAS

U. El Bosque

U. Nacional

ÁREA NO MÉDICA

U. Cundinamarca

FUAA

Unisalud

ECR

ECCI

Iberoamericana

CMC

Cruz Roja

Sena

Escuela Logística Militar

U. Libertadores

Uninavarra

U. Libre



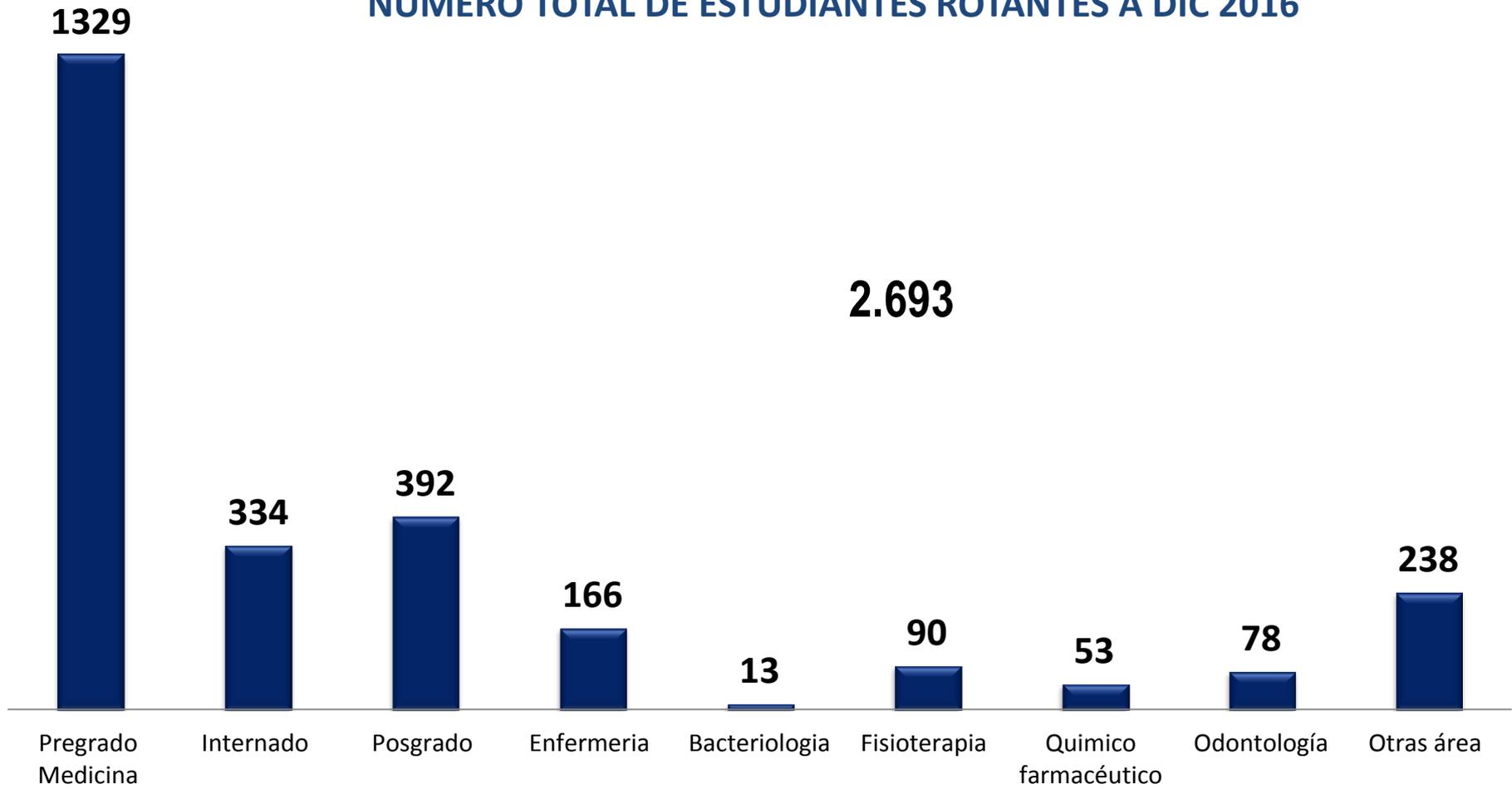
POSGRADOS

- Medicina Interna
- Ginecología
- Anestesia
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Cirugía general
- Urología
- Gastroenterología
- Neurocirugía
- Pregrados

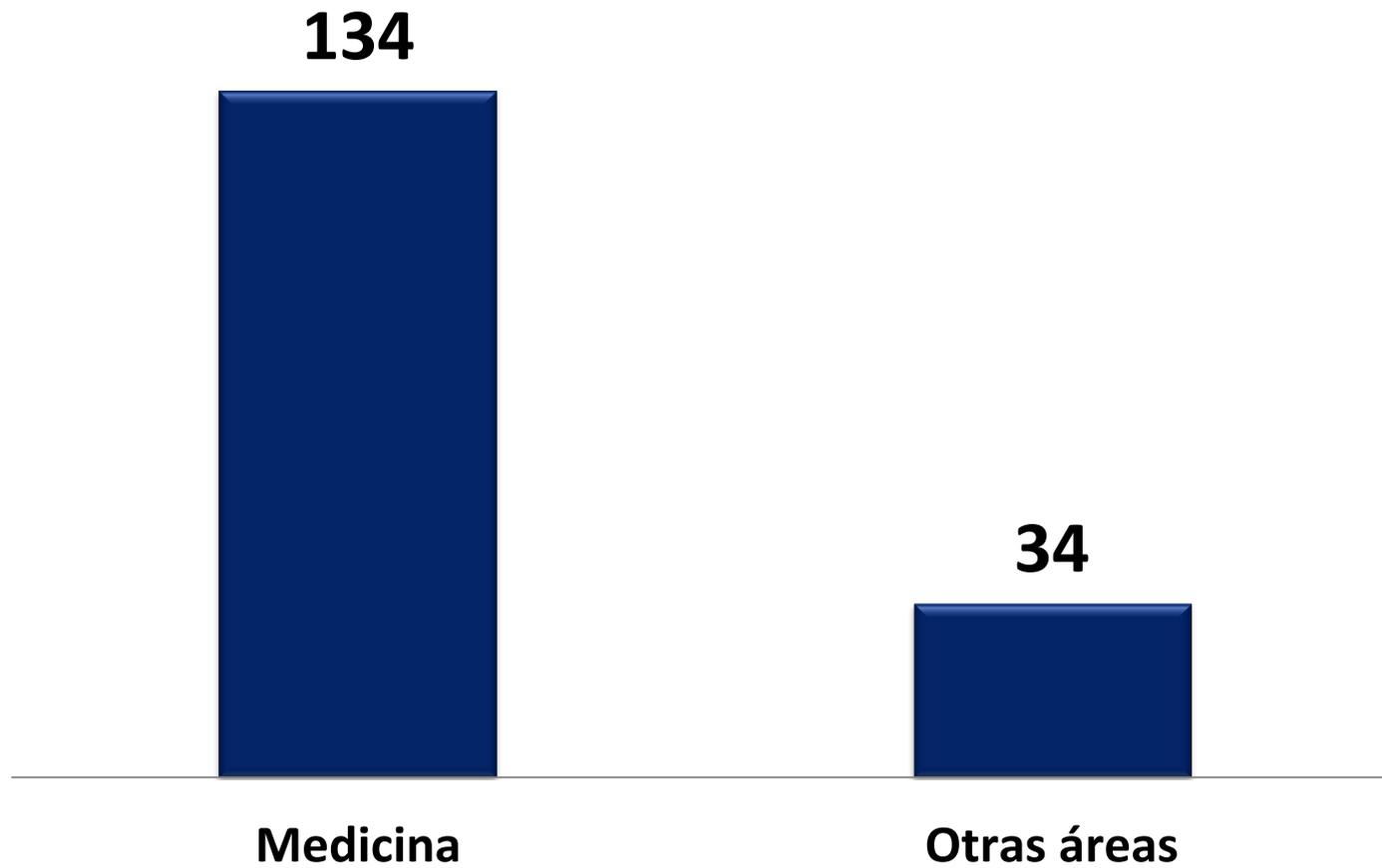
PREGRADOS

- Medicina
- Enfermería
- Fisioterapia
- Bacteriología
- Químico Farmacéutico
- Aux. Enfermería
- Odontología
- Instrumentación Qca.
- Nutrición
- Fonoaudiología
- Aux. de Farmacia

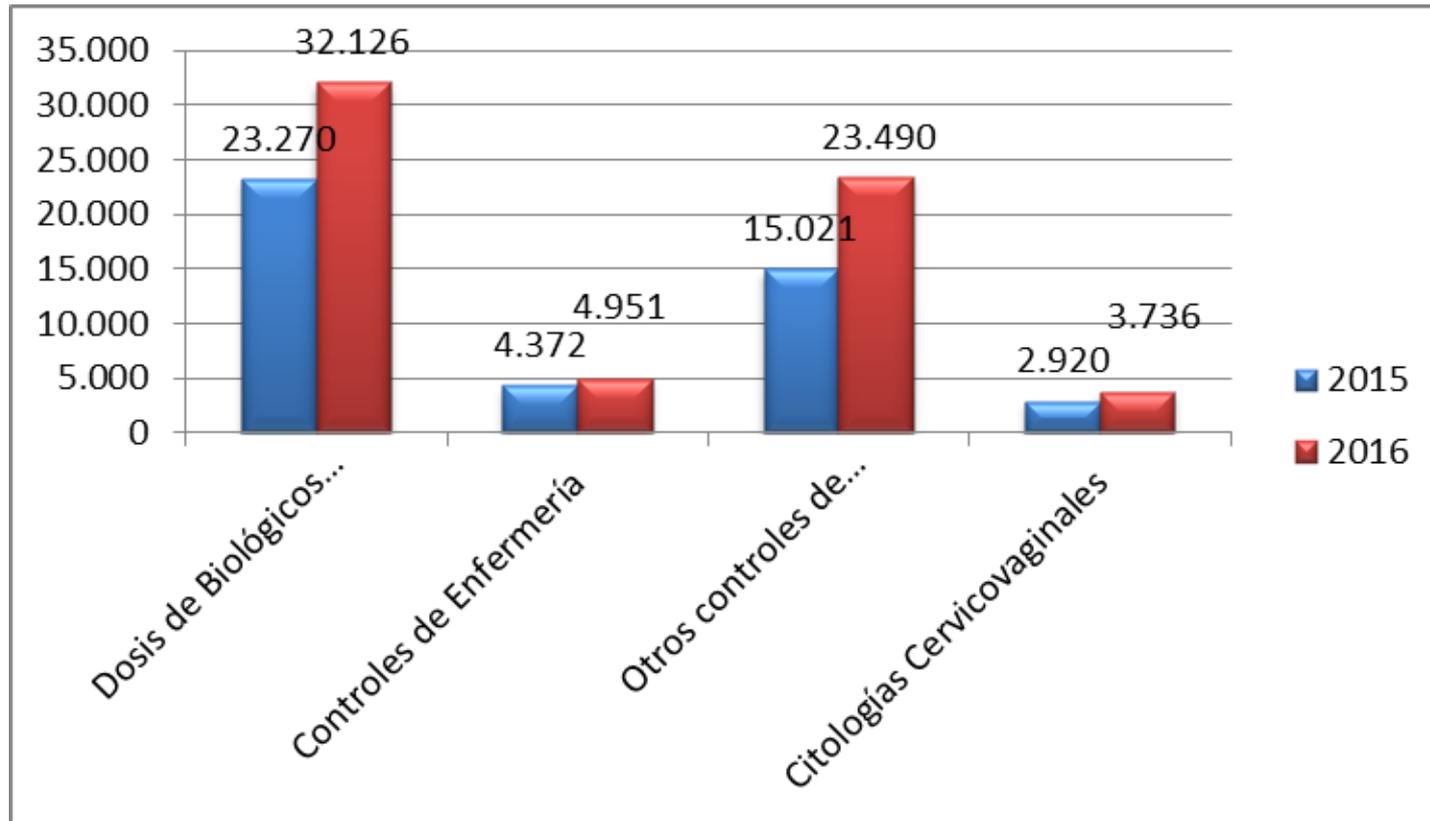
NUMERO TOTAL DE ESTUDIANTES ROTANTES A DIC 2016



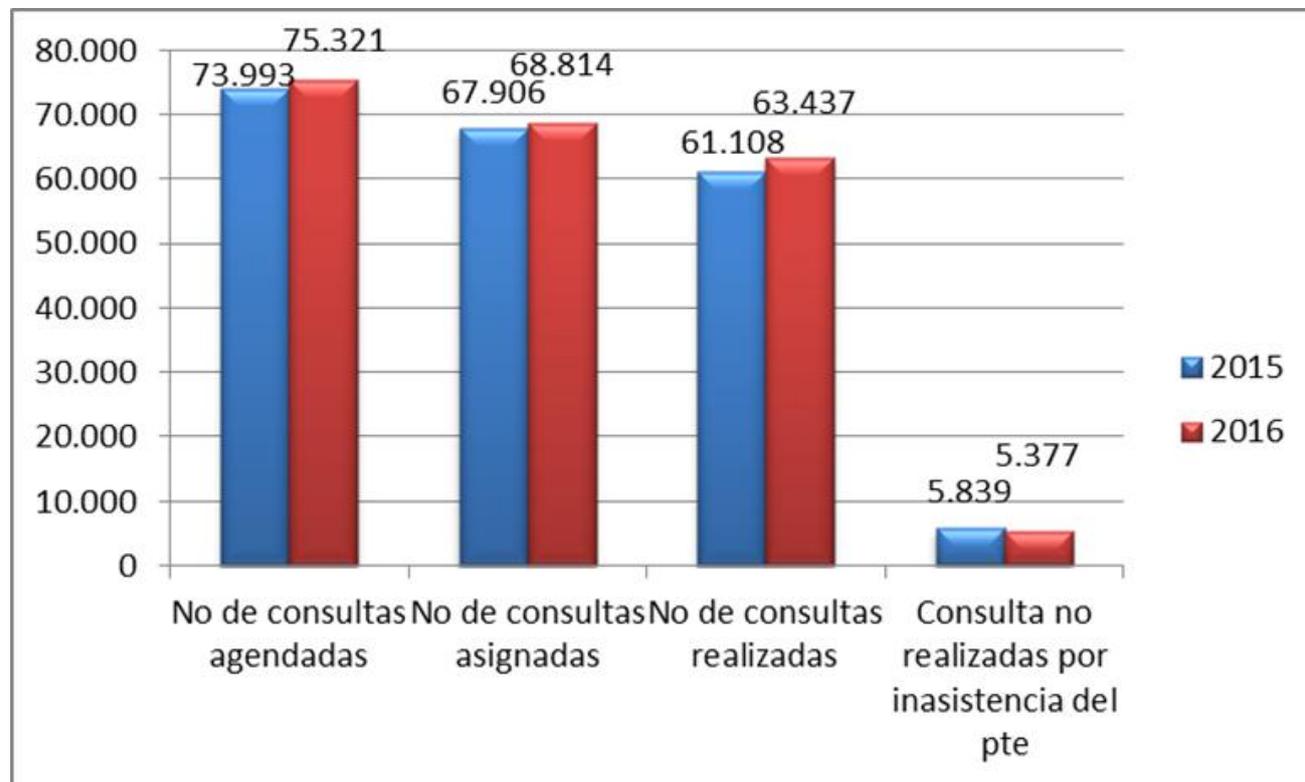
DOCENTES HUS



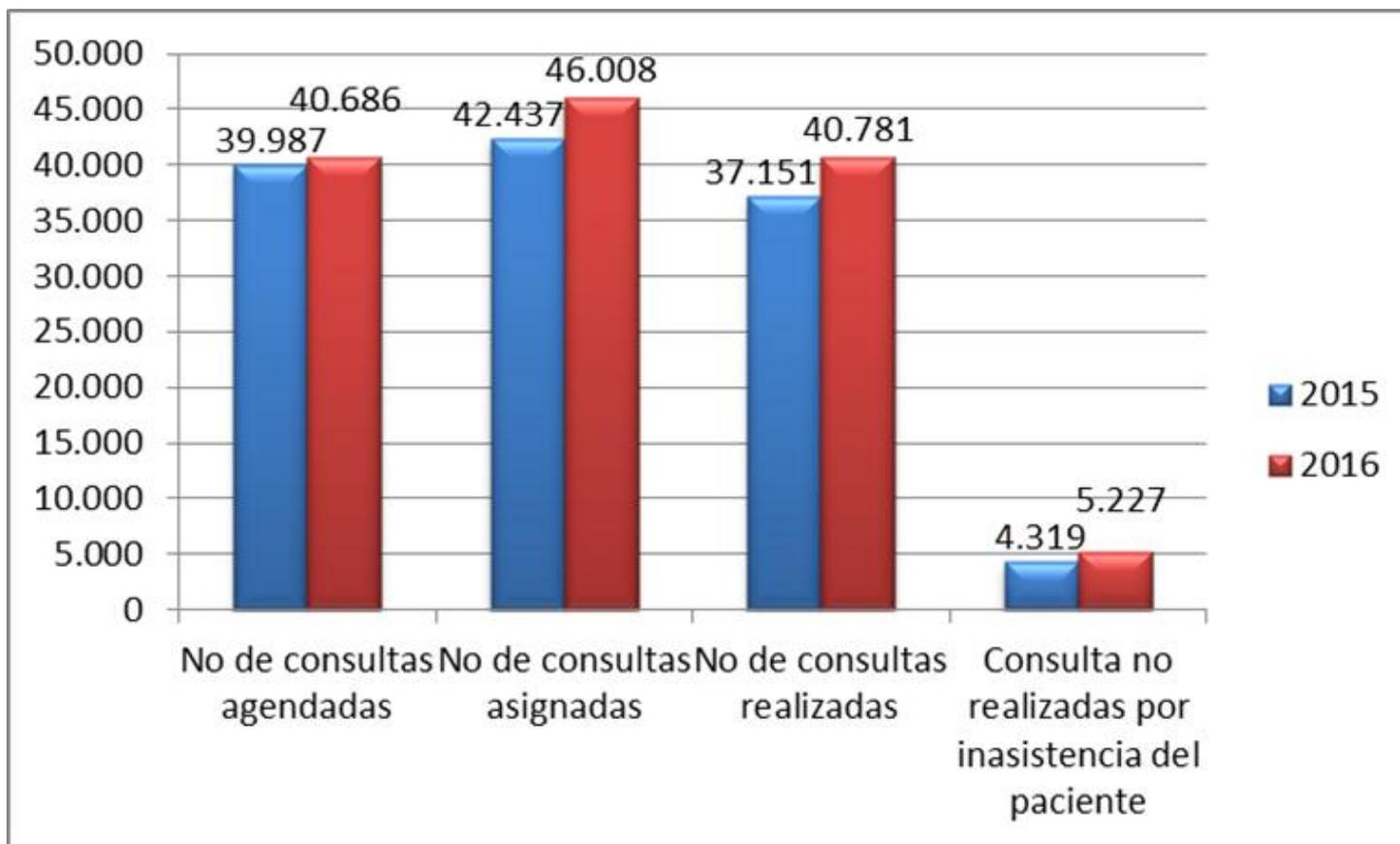
PRODUCCIÓN UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ



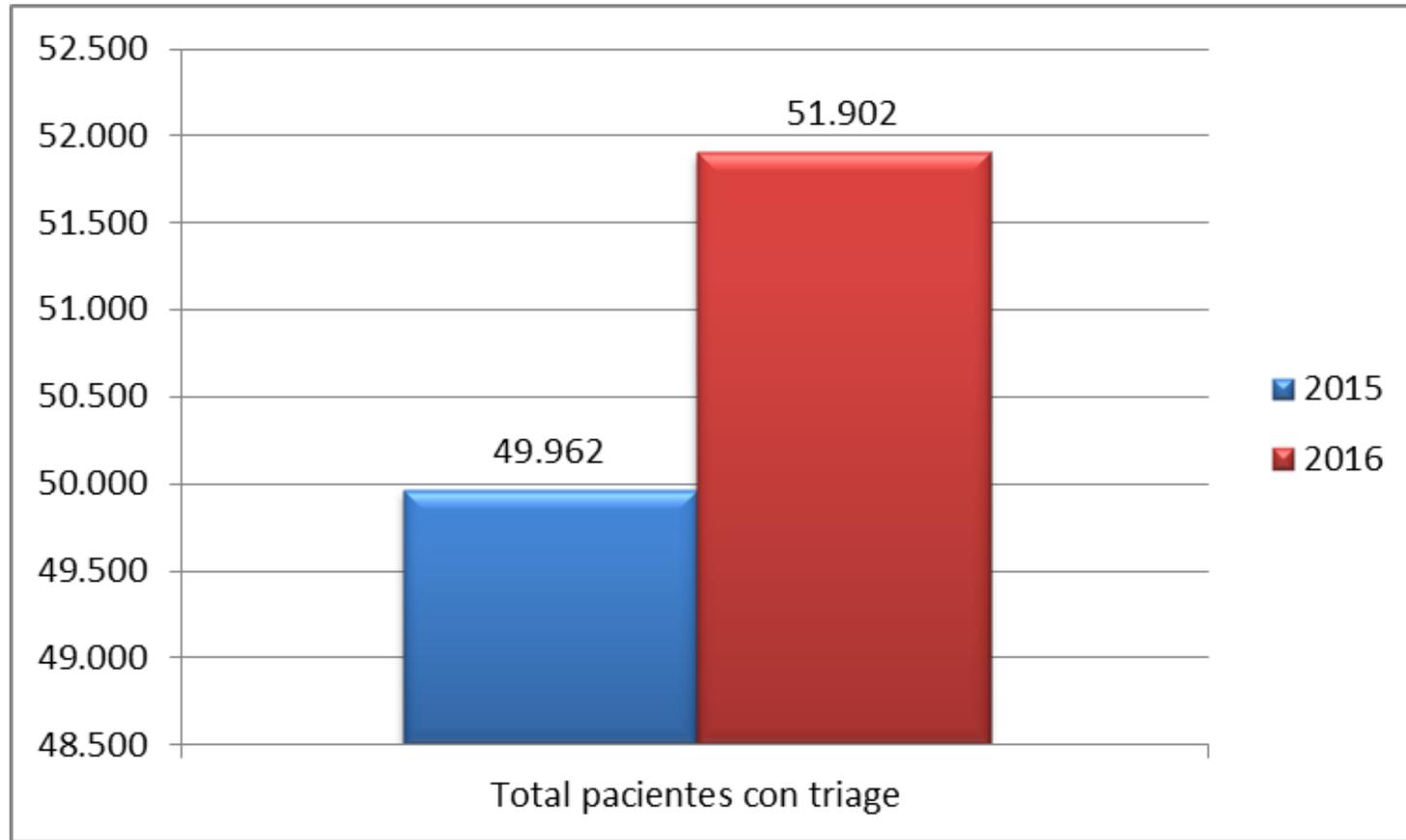
Otros Controles de Enfermería PyP: Diferentes a atención prenatal, Crecimiento y Desarrollo

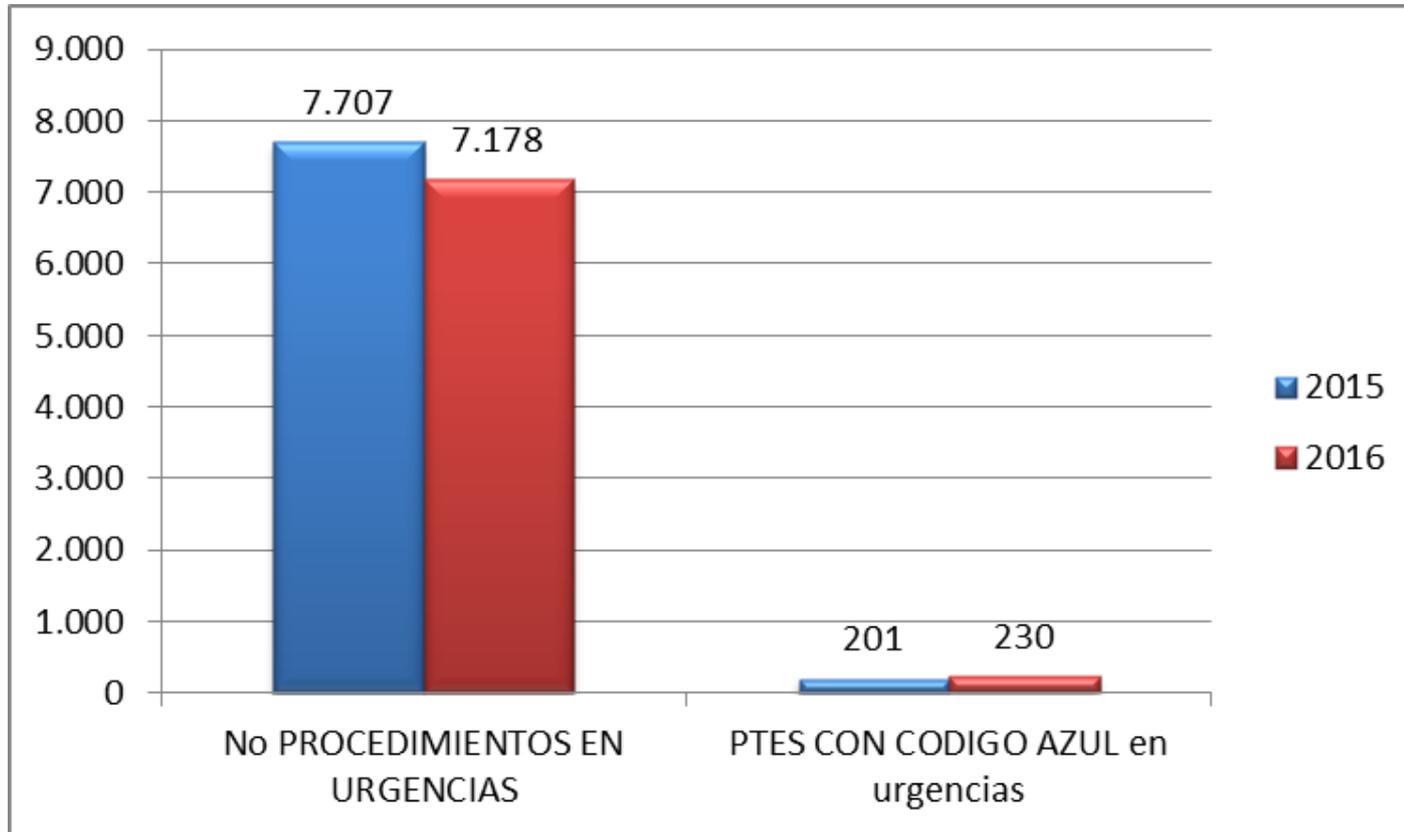


CONSULTA MEDICINA GENERAL	2.015	2.016
No de consultas agendadas	73.993	75.321
No de consultas asignadas	67.906	68.814
No de consultas realizadas	61.108	63.437
Consulta no realizadas por inasistencia del pte	5.839	5.377



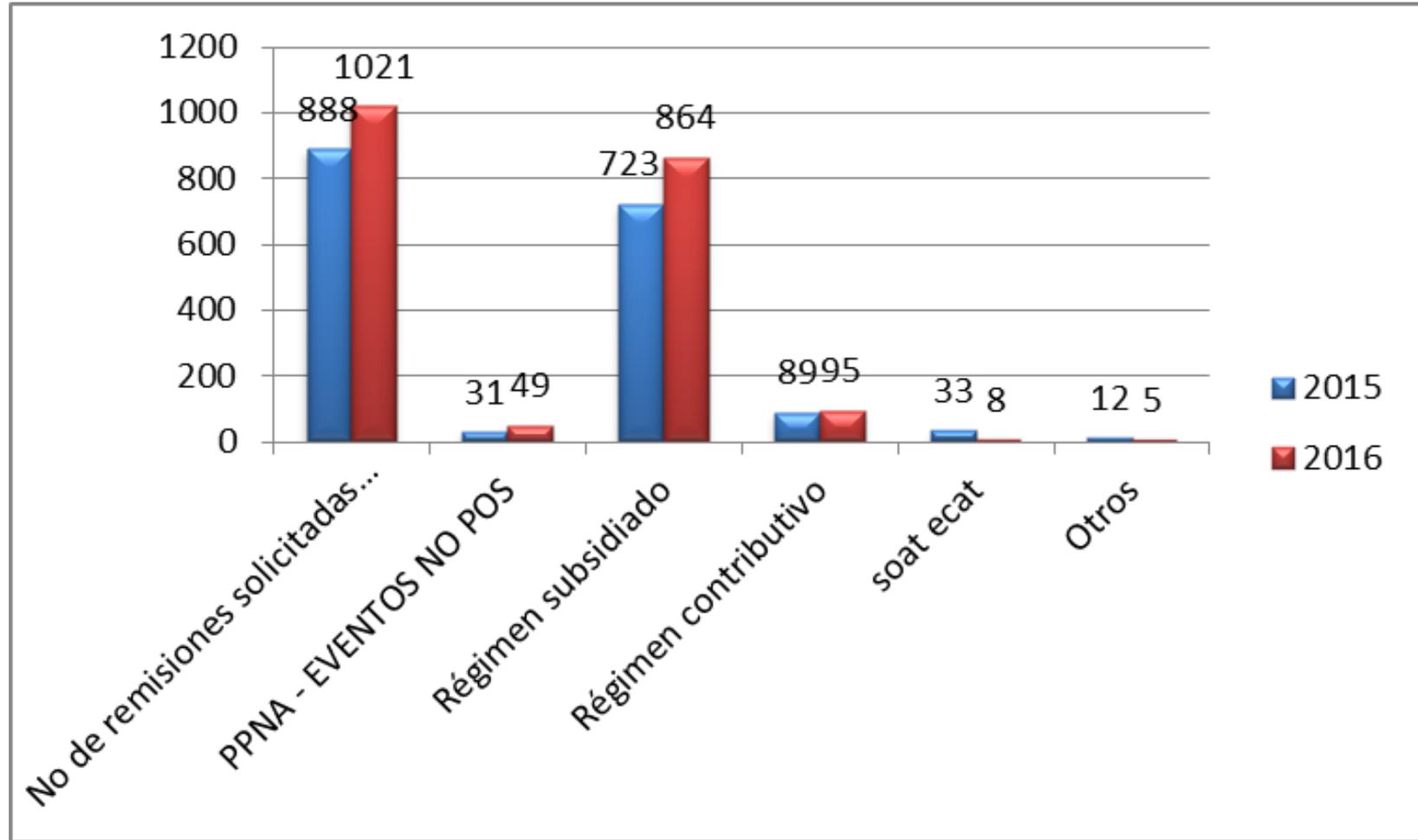
TRIAGE URGENCIAS





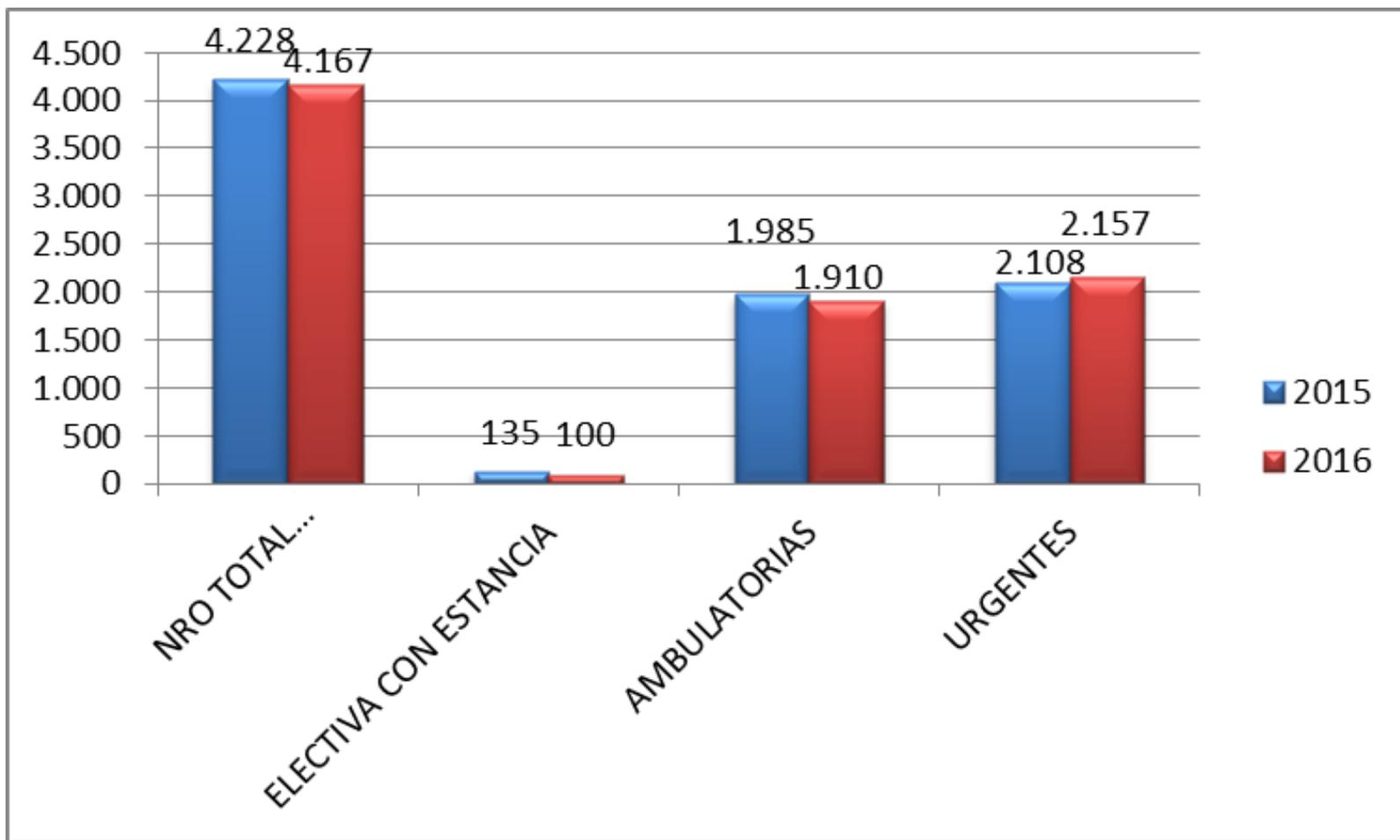
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2.015	2.016
No de remisiones solicitadas al HUS por IPS de origen de mayor a menor	888	1021
CHÍA	65	58
CHOCONTÁ	82	168
TABIO	36	43
SESQUILÉ	53	52
CAJICÁ	135	173
TENJO	36	44
SOPÓ	58	57
TOCANCIPÁ	23	17
NEMOCON	55	53
PACHO	15	11
SUESCA	62	62
GUATAVITA	43	37
BOGOTA	29	22
GUASCA	11	31
GACHETÁ	12	15
OTROS	173	178



IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2.015	2.016
Ecografías realizadas consulta externa	3.284	4.586
Ecografías realizadas hospitalización	1.613	1.055
Ecografías realizadas urgencias	3.357	3.596
Radiografías realizadas consulta externa	5.257	5.488
Radiografías realizadas hospitalizados	1.176	1.179
Radiografías realizadas urgencias	15.456	14.507

LABORATORIO CLINICO	2.015	2.016
NRO EXAMENES DE LABORATORIO HOSPITALIZADOS	33.065	34.748
NRO EXAMENES DE LABORATORIO EXTERNOS	81.610	96.744
NRO EXAMENES DE LABORATORIO URGENCIAS	73.998	72.316
NRO EXAMENES DE LABORATORIO TOTALES	188.673	203.808



PRODUCCION	2015	2016
PARTOS VAGINALES	831	965
PARTOS POR CESAREA	387	405
TOTAL PARTOS	1218	1370

ATENCIÓN AL USUARIO

Porcentaje de Satisfacción Global HUS 2016

FÓRMULA	Bogotá + U.F. Zipaquirá
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por las IPS *100	2504 / 2734
Total % satisfacción Global HUS 2016	92%

Fuente: Subdirección de Atención al Usuario

**Porcentaje de Satisfacción Global Anual
HUS por UNIDAD FUNCIONAL 2016**

FÓRMULA	Bogotá	U.F. Zipaquirá
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	910 /916 (99,3%)	1594/1818 (88%)

Fuente: Dirección de Atención al Usuario

Estrategias y acciones adelantadas para mantener o mejorar la satisfacción de los Usuarios

1. Socialización de la declaración institucional de los Derechos y Deberes en salud a nuestros usuarios
2. Visitas y Rondas de servicio realizadas diariamente por las informadoras y orientadoras y por el Grupo de Trabajadoras Sociales de la Dirección de Atención al Usuario
3. Atención personalizada y acompañamiento en general a todos nuestros usuarios.
4. Programa de Humanización
5. Campaña del Pacto por el Trato Amable
6. Seguimientos a casos Especiales (Discapacitados, Tercera Edad, Maternas y Población Vulnerable)
7. Socialización y entrega del Manual de Atención al Usuario

SON 7 LAS « LÍNEAS ESTRATÉGICAS COMPONEN NUESTRO PROGRAMA»:

1. Comunicación Asertiva y prudente entre nosotros y con el paciente y su familia
2. El respeto por la Privacidad en general y la Confidencialidad
3. Manejo de Dolor físico
4. Manejo de la Muerte y el Duelo con el paciente y su familia
5. Manejo de Pacientes crónicos
6. Apoyando al Cuidador
7. Un Ambiente y Tecnologías amigables

**“REALIZAR LA EVALUACIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE
LA SECRETARÍA DE SALUD
DE CUNDINAMARCA
Y DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL
ESTADO DEL DEPARTAMENTO”**



S.I.C.S.

Satisfacción Integral de Calidad de Salud

Septiembre 2016

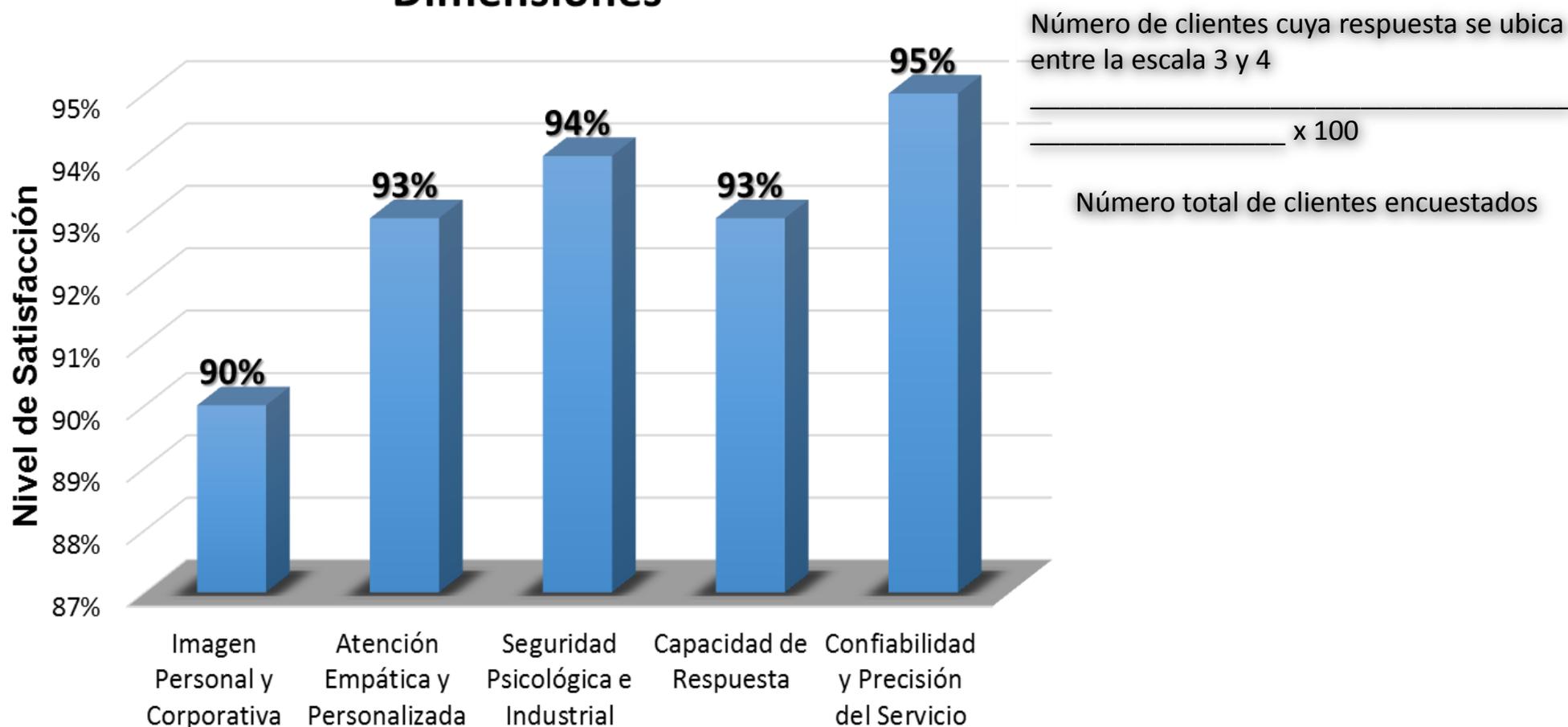
Hospital Universitario de la Samaritana

332 Entrevistados

Fecha de Campo: 8 al 29 Noviembre 2016

Índice de Satisfacción de Clientes Externos

Dimensiones



GESTIÓN DE LA CALIDAD



COMPARATIVO AUTOEVALUACIONES vs EVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN

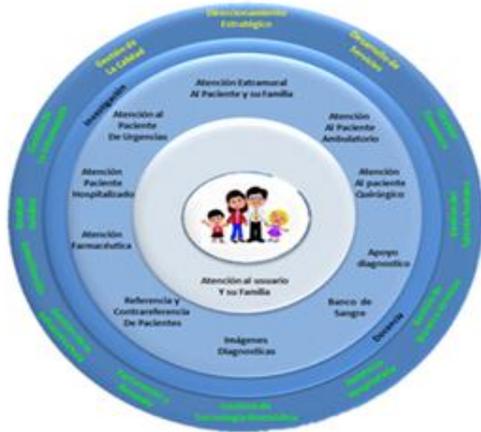
GRUPO	2014	2015	2016	ICONTEC 2016
PACAS	2,19	2,66	3,09	2,8
GERENCIA	1,97	2,96	3,6	2,9
DIRECCIONAMIENTO	1,74	3,12	3,12	2,9
G TALENTO HUMANO	1,83	2,72	3,39	2,7
G AMBIENTE FÍSICO	2,1	3,2	3,3	2,7
G TECNOLOGÍA	1,8	3,17	3,3	2,8
G INFORMACIÓN	2,2	2,84	3,3	2,7
MEJORAMIENTO	1,48	2,57	3,16	2,5
TOTAL	1,9	2,9	3,2	2,7



HALLAZGOS EVALUACIÓN ACREDITACIÓN	
TIPO DE ESTÁNDARES	OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS
ASISTENCIALES	126
APOYO	76
MEJORAMIENTO	5
TOTAL	207

1. Plan de Mejoramiento para Acreditación: Radicado en diciembre de 2016.
2. Preparación para presentación de Evaluación Complementaria ante ICONTEC

ANTES



AHORA



1. La actualización del Mapa de Procesos en Marzo de 2016

2. Visita de seguimiento para los días 04, 05 y 06 de mayo del 2016

3. Agosto de 2016: Informe de Auditoria de Seguimiento al Sistema de Gestión bajo la NTC ISO 9001 versión 2008

4. Icontec recomienda mantener la Certificación al Sistema de Gestión

5. Definición e implementación del Plan de Acción de la versión 2015 para la vigencia 2017 y certificación en 2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SISTEMA UNICO DE HABILITACION IPS	Elaborado por: Equipo de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud Revisado por: Daibeth Elena Henríquez Iguaran Aprobado por: Isabel Cristina Artunduaga Pastrana	
---	---	---	--

Bogotá, D.C., 25 de mayo de 2016.

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD
SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD
CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO

Que la Institución Prestadora de Servicios de Salud, con razón social EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA y sede denominada EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA NIT 899999032-5, ubicada en la KR 8 # 0-29 SUR y representada legalmente por OSCAR ALONSO DUEÑAS ARAQUE; identificado con CC. 7224090 se inscribió en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, el día 17/05/2006 con el código de prestador 11 001 09224 01. Fue visitada por una comisión de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, verificando que a la fecha 16/12/2015 cumple con las condiciones tecnológicas y científicas, las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa establecidos en el Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud, de acuerdo con la normatividad vigente Decreto 1011 de 2006, (Resolución 2003 de 2014 y demás normatividad pertinente), en el (los) servicio (s) de:

1. Talento Humano
2. Infraestructura
3. Dotación y Mantenimiento
4. Insumos
5. Procesos Prioritarios
6. Historias Clínica
7. Interdependencia de Servicios

ESTÁNDAR	ZIPAQUIRÁ	CÓGUA	SAN CAYETANO
TALENTO HUMANO	73%	22%	0%
INFRAESTRUCTURA	35%	37%	35%
DOTACIÓN	71%	42%	67%
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	57%	33%	45%
PROCESOS PRIORITARIOS	56%	66%	66%
HISTORIAS CLÍNICAS Y SUS REGISTROS	87%	57%	58%
INTERDEPENDENCIA	78%	100%	100%
TOTAL	65%	51%	53%

1 Línea: Sistema de Gestión de la Calidad *Acreditación
Condicionada 2016

Actividades programadas / Actividades Ejecutadas
5/8 = 62,5%

6 Línea: Investigación en Seguridad del Paciente

Proyecto de Investigación en Seguridad del Paciente
90% Cumplimiento

2 Línea: Programas de Vigilancia

CONTROL DE IAAS – FARMACOVIGILANCIA - TECNOVIGILANCIA -
REACTIVOVIGILANCIA - HEMOVIGILANCIA
Actividades Ejecutadas / Actividades programadas
12/24 = 50%

5 Línea: Formación Continua

Curso virtual Buenas Prácticas – Boletines Informativos - Clima de
Seguridad.
IV FORO DEPARTAMENTAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD
Cumplimiento 40%

3 Línea: Buenas Prácticas:

21 Paquetes Instruccionales implementados
Cumplimiento 63%
Incluye Paciente Trazador y Rondas de Seguridad

4 Línea: Gestión de Novedades de Seguridad del Paciente

** Aplicativo de Reporte Intranet - Búsqueda Activa - Herramientas Gatillo -
Equipos de Investigación.
Actividades Ejecutadas / Actividades programadas
18/26 = 69%



TALENTO HUMANO

PROPORCIÓN DE PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

PERSONAL	Asistencial	Administrativos	Total
Planta	185	126	311
Temporal	376	226	602
Cooperativa HUS	134	0	134
Cooperativa UFZ	343	69	412
OPS Asistenciales	110	10	120
Total	1148	431	1579
Proporción	72%	28%	100%



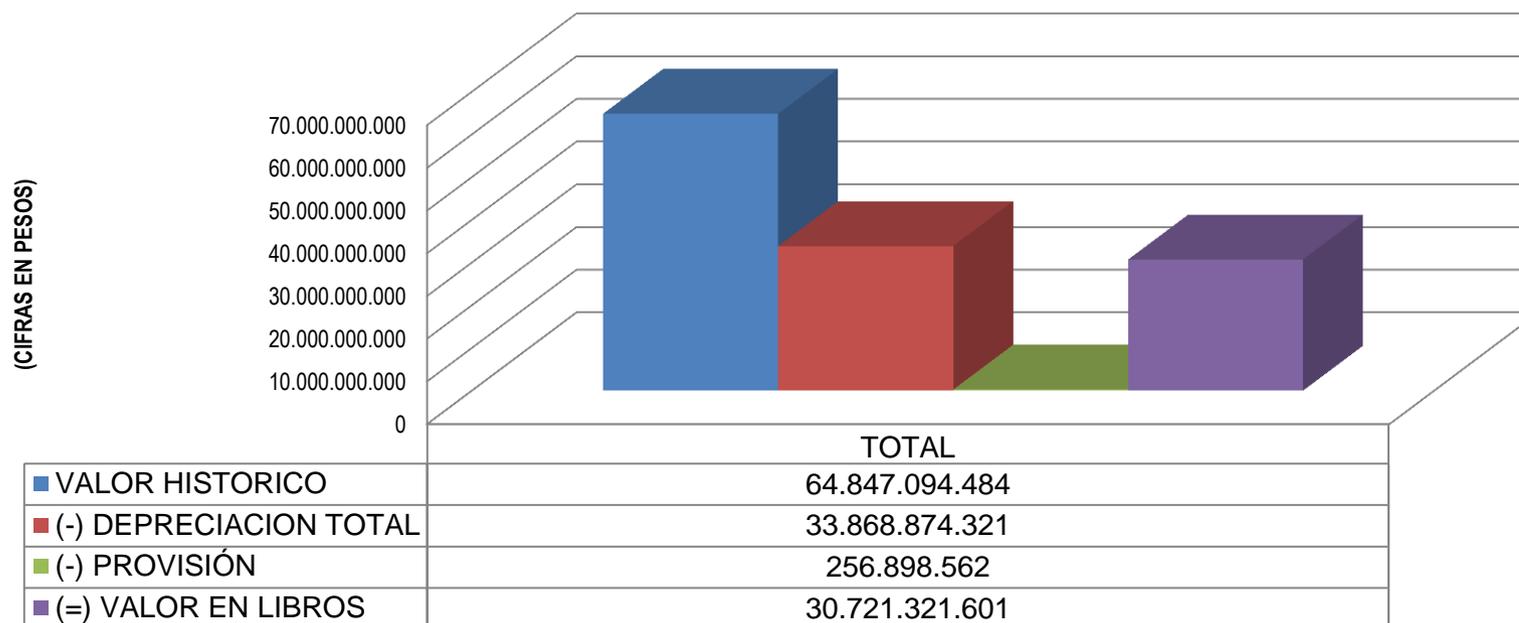
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Hardware	Cantidad	
	Bogotá	Zipaquirá
Servidores Físicos	24	2
Servidores Virtuales	41	4
Equipos de Computo	652	219
Almacenamiento Externo (Storage)	80 TB	
Pantallas Digitales Touch	7	2
Red Inalámbrica	26	8
Planta IP Bogotá y Zipaquirá	222 Extensiones	30 Extensiones
Sistema de Seguridad Perimetral y control de Contenido	1	
Equipos de Telemedicina (Otoscopio, Electrocardiógrafo, Dermatoscopio, Fonendoscopio)		3

Software	Cantidad	
	Bogotá	Zipaquirá
Office 2010	130 Licencias	23 Licencias
Office 2003	360 Licencias	90 Licencias
Windows 7, 8, 10 Profesional	652 Licencias	219 Licencias
Windows Server	12 Licencias	2 Licencias
Sistema de Información Central Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)	1	
sistema de Digitalización y transmisión de imágenes PACS RIS	1	
Sistema de Videoconferencia Bogotá - Zipaquirá	2	2
Motor de Base de Datos SQL Server 8 cores	1	
Software de virtualización VMWare	8	
Canal de Internet Dedicado	10 MG	10 MG
Canal de comunicación Dedicado Bogotá - Zipaquirá	10 MG	10 MG
Canal de comunicación Dedicado Bogotá - Zipaquirá - Respaldo	10 MG	10 MG
Sistema de Digiturnos	4	2
Sistema de Publicación de contenido en Pantallas	Ilimitado	

INVENTARIOS

INVENTARIO PROPIEDAD DE PLANTA Y EQUIPO E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA



El valor total del inventario es de \$ 64.847.094.485 cifra conformada por la depreciación igual a \$ 33.868.874.321 equivalente al 52.22 %, una provisión de \$256.898.561 equivalente al 0,40 % y un valor neto en libros de \$ 30.9721.321.600 equivalente al 47.38%.

Fuente: Dirección Financiera

CLASIFICACIONES DE LOS ACTIVOS	VALOR	ESTADO DEL ACTIVO			CANTIDAD
		B	R	M	
TERRENOS	1.704.129.011	10	0	0	10
EDIFICIOS, CASAS Y BODEGAS	2.501.964.780	9	1	0	10
PLANTA, DUCTOS Y TUNELES	1.321.939.499	8	10	3	21
REDES, LINEAS Y CABLES	582.516.246	62	26	0	88
MAQUINARIA Y EQUIPO	915.959.937	156	18	1	175
EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	46.841.339.562	1840	389	38	2267
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1.139.912.527	431	107	33	571
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	5.929.708.509	1360	178	175	1713
EQUIPO DE TRANSPORTE	881.627.792	1	7	2	10
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERIA	3.027.996.621	1801	164	5	1970
TOTALES	64.847.094.484	5.678	900	257	6.835

Los activos que se encuentran para dar de baja son llevados al Comité de Inventarios quien decide mediante Resolución la venta por medio de subasta pública a través del Banco Popular

Fuente: Dirección Financiera

JURÍDICA

PERIODO	2016
	NUMERO
EN CONTRA DEL HUS	115
A FAVOR	7
TOTAL	122

EN CONTRA DEL HUS

TIPO DE PROCESO	NUMERO
Ejecutivo Contractual	1
Nulidad y restablecimiento del derecho	29
Ordinario Laboral	24
Reparación Directa	61
Total general	115

A FAVOR DEL HUS

TIPO DE PROCESO	NUMERO
Divisorio	1
Lesividad	1
Reparación Directa	1
Repetición	3
Restitución de Inmueble	1
Total general	7

GESTIÓN JURÍDICA ANTE PROCESOS DE CONTRATACIÓN			
Derechos de petición	Contratos	Adiciones, modificaciones u otro si	Actas de liquidación
2	476	576	546

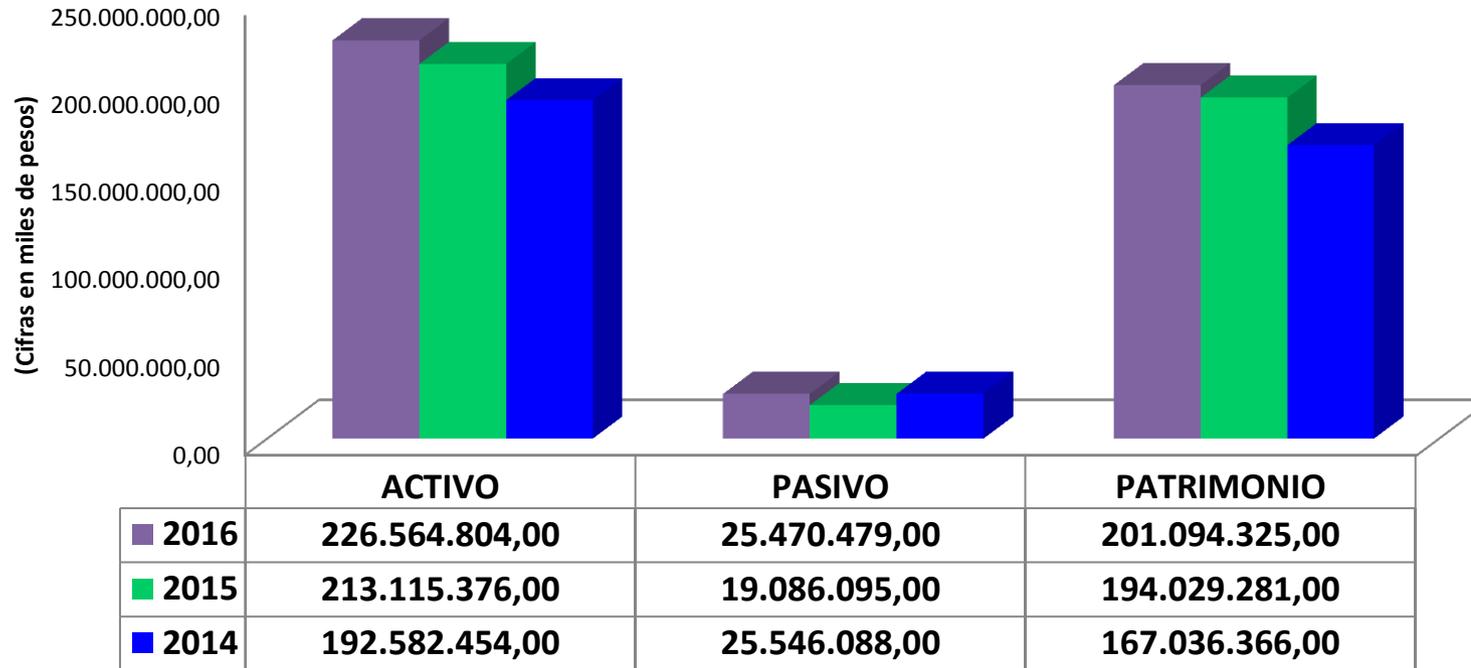
- Cartera para recuperación del cliente CAPRECOM en proceso de liquidación por valor de:

EN PROCESO DE LIQUIDACION	
Cliente	Valor Reclamado
CAPRECOM	\$ 33.475.905.234

NUMERO DE PROCESOS	VALOR
64	\$41.191.089.829

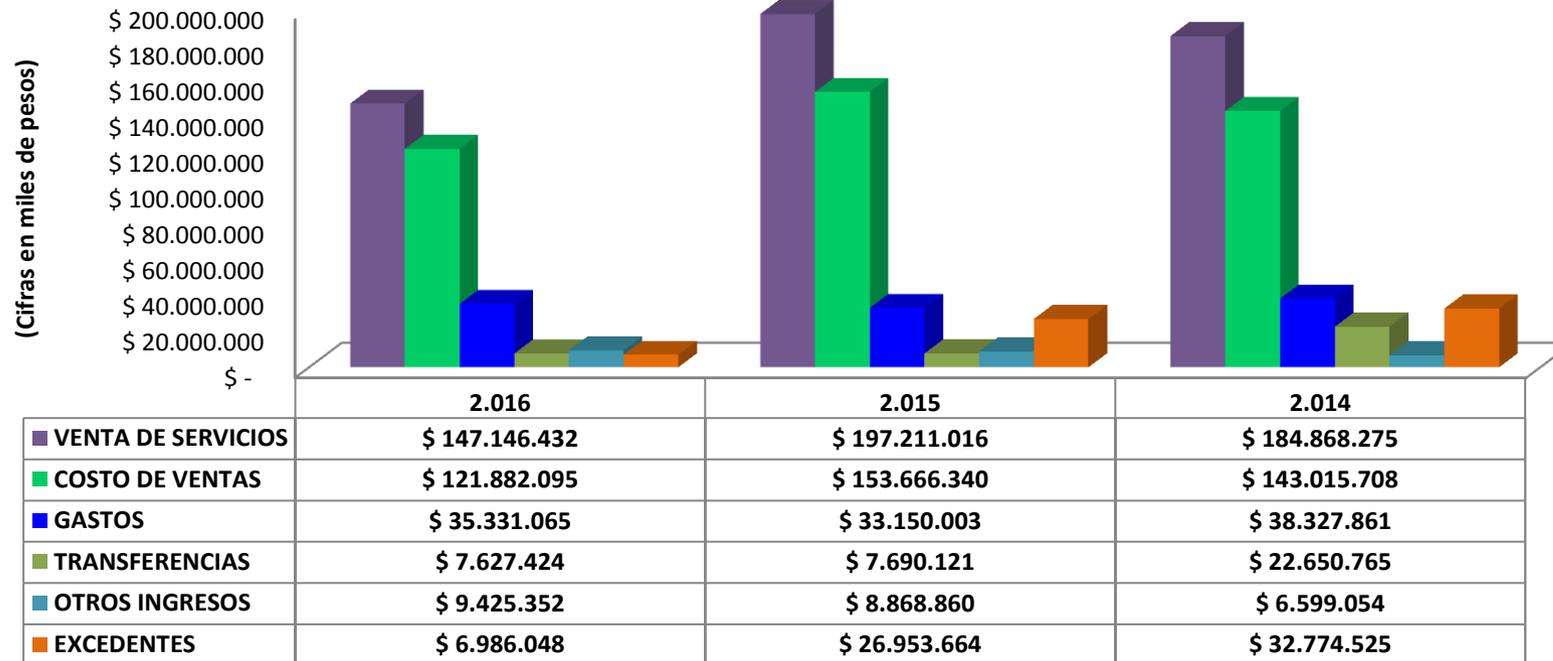
ESTADOS FINANCIEROS

(CIFRAS EN MILES)
VIGENCIAS 2014, 2015, 2016



Del total del Activo \$226,564,804 el 90% esta representado en la Cuenta Deudores por un valor de \$206,616,837 valor que incluye las cuentas de Difícil Cobro \$58,056,242 a 31 de Diciembre de 2016, las cuales están incluidas dentro de una provisión por valor de \$91,740,804 que equivale al 45% del total de los Deudores.

(CIFRAS EN MILES)
VIGENCIAS 2016-2015-2014

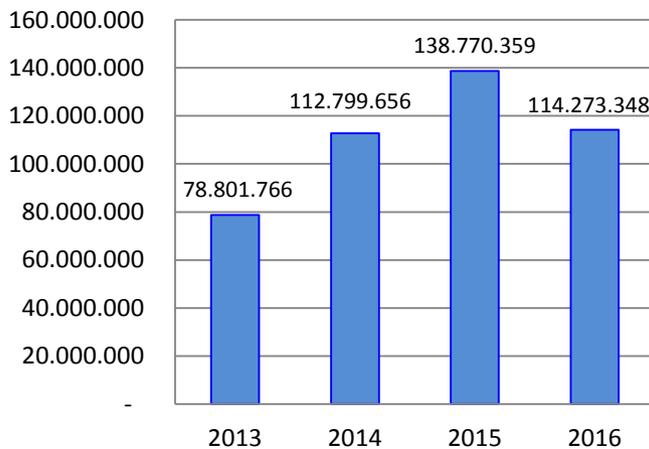


Se observa una disminución de los ingresos por venta de servicios de la vigencia 2016 con relación a la vigencia 2015, por la entrega de la operación de la Unidad Funcional de Girardot, la cual facturaba promedio al año \$66 mil millones aprox.

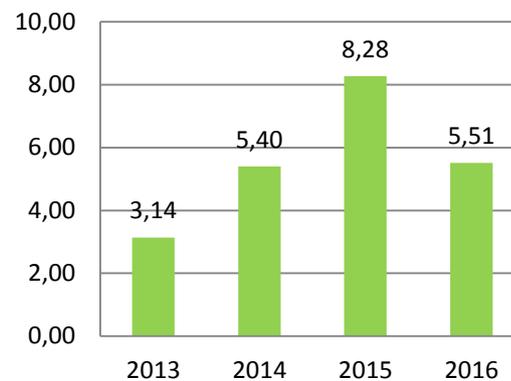
	2016	2015	2014
VENTAS	147.146.432	197.211.015	184.868.274
COSTO DE VENTAS	121.882.095	153.666.340	143.015.708
GASTOS (INCLUYE OTROS GASTOS)	35.331.065	33.149.993	38.327.861
UTILIDAD BRUTA	(10.066.728)	10.394.682	3.524.705
TRANSFERENCIAS	7.627.424	7.690.121	22.650.765
OTROS INGRESOS	9.425.351	8.868.860	6.599.054
EXCEDENTES	6.986.047	26.953.663	32.774.524

INDICADORES LIQUIDEZ

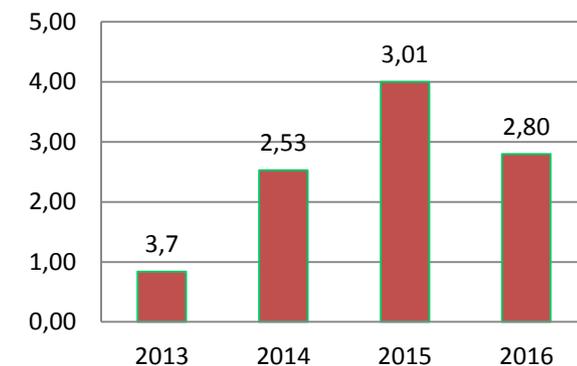
CAPITAL DE TRABAJO
(Activo corriente - Pasivo corriente)



CTE DISPONIBLE O PRUEBA ACIDA
(Activo corriente-
inventarios/Pasivo corriente)



CORRIENTE DISPONIBLE
(Activo corriente-Cartera/Pasivo
corriente)



El Hospital tiene un activo Cte de \$138,436,821 y un Pasivo Cte de \$24.163.473, CUENTA CON UN CAPITAL DE TRABAJO para invertir de \$114,273,348 al cierre Diciembre de 2016. Valores presentados en miles de millones de pesos.

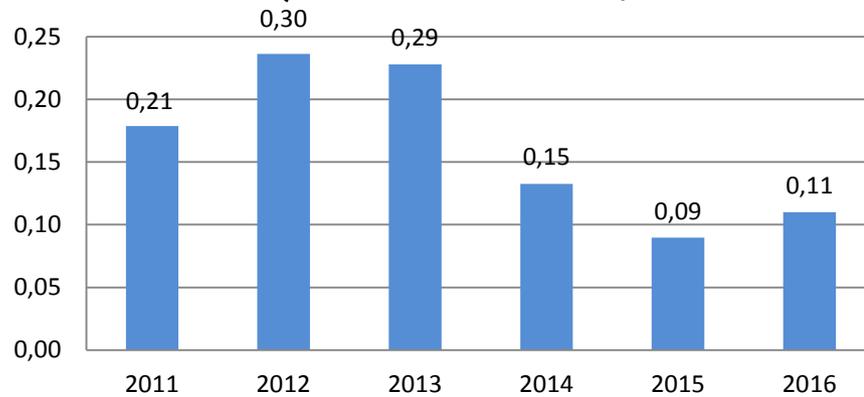
El Hospital cuenta con \$5,51 de Activos Ctes para respaldar sus deudas y restando la Cartera cuenta con \$2,80.

Por cada \$1.0 que el Hospital se quiera endeudar, tiene \$5.51 para respaldar.

Fuente: Dirección Financiera

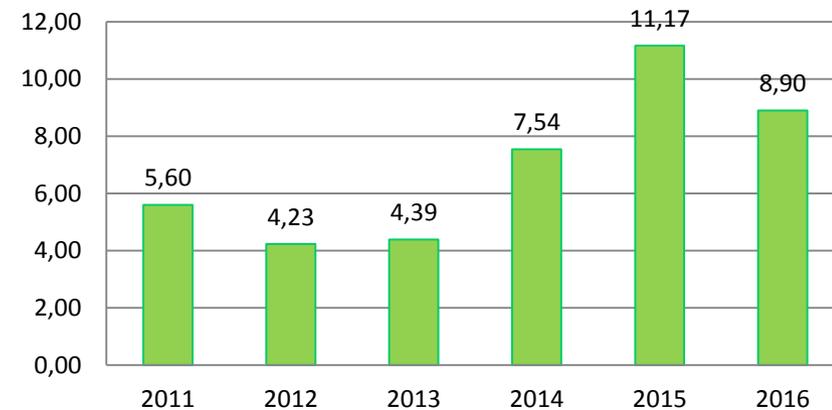
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

ENDEUDAMIENTO TOTAL
(Pasivo total/Activo total)



El Hospital tiene unos Pasivos a 31 de Dic 2016 de \$25,470,479 y un Activo total de \$226,564,804 lo que demuestra que el nivel de endeudamiento es el 11% frente al activo.

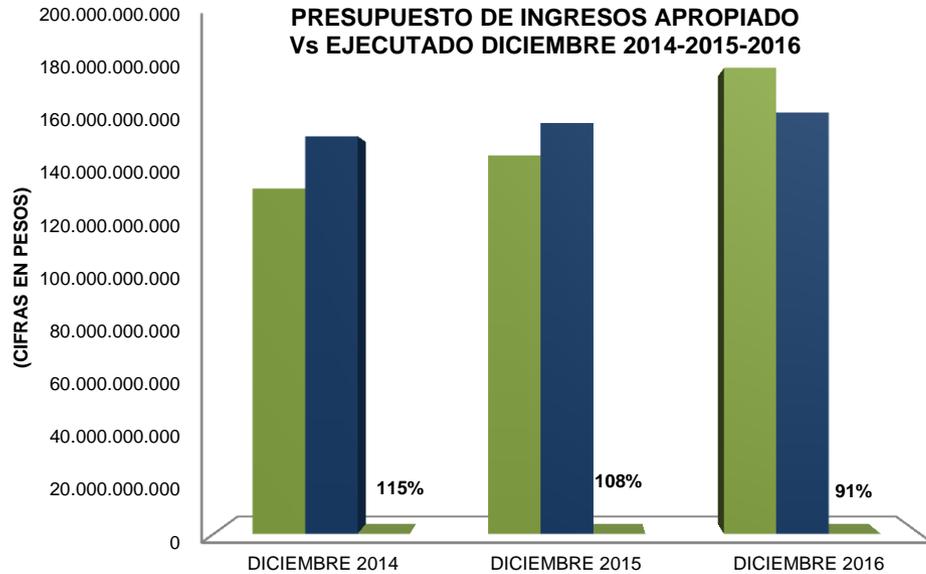
SOLIDEZ
(Total Activo/Pasivo total)



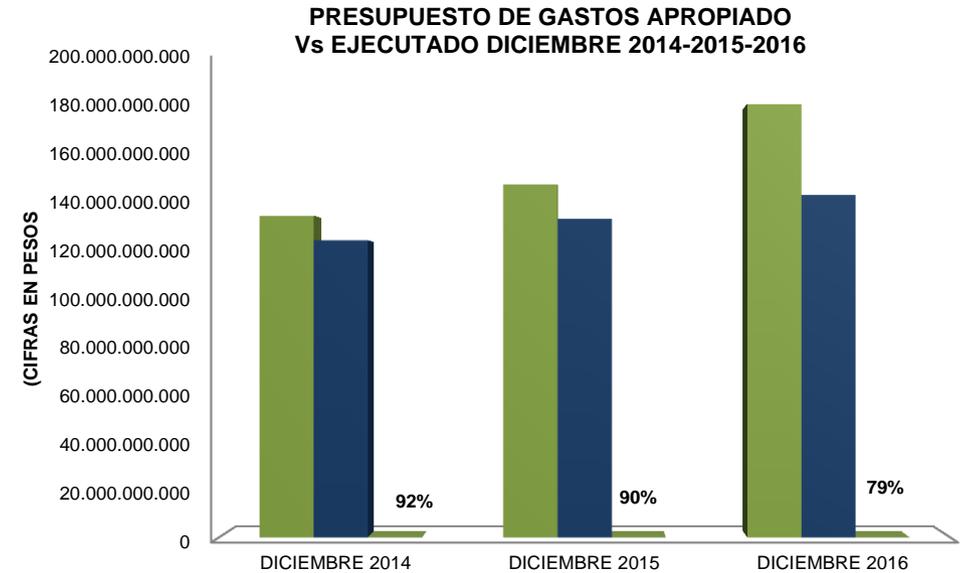
El Hospital tiene Activos Totales de \$226,564,804 y Pasivos Totales de \$25,470,479, por tanto cuenta con \$8,90 pesos por cada \$1 peso de nivel de endeudamiento

El Hospital NO ha presentado Riesgo Fiscal para las últimas tres (3) vigencias y presenta equilibrio presupuestal.

DOCUMENTO DE CONSULTA:
RESOLUCION 2184 DE 2016 MINPROTECCION



	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016
■ PRESUPUESTO INGRESOS APROPIADO	135.239.151.284	148.229.453.393	182.193.576.245
■ PRESUPUESTO EJECUTADO RECAUDOS	155.633.644.133	160.694.441.066	164.944.710.905
■ PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	115%	108%	91%



	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2016
■ PRESUPUESTO GASTOS APROPIADO	135.239.151.284	148.229.453.393	182.193.576.245
■ PRESUPUESTO EJECUTADO COMPROMISOS	124.860.638.591	133.998.737.686	143.866.081.876
■ PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	92%	90%	79%

En el presupuesto de Ingresos apropiado para la vigencia 2016 fue menor el % de recaudos comparado con las vigencias anteriores, por menor valor recibido de las EPS a las cuales se le factura.

En el presupuesto de Gastos ejecutado fue inferior el % con el presupuesto apropiado para la vigencia 2016.

MERCADEO

CONTRATACIÓN POR RÉGIMEN SUBSIDIADO

REGIMEN SUBSIDIADO	PERIODOS		
	2014	2015	2016
CONVIDA	\$46.525.575.637	\$27.855.566.796	\$32.686.328.658
CAPRECOM	\$26.695.075.500	\$17.775.860.092	Sin contrato
COMPARTA	\$2.350.000.000	\$8.074.391.788,0	\$2.080.000.000
CAPRESOCA	\$3.640.000.000	\$2.200.000.000	\$3.350.000.000
MALLAMAS	\$1.417.500.000	\$1.344.000.000	\$1.252.900.000
OTROS	\$28.795.289.250	\$44.323.079.590	\$10.858.440.163
TOTAL	\$109.423.440.387	\$101.572.898.266	\$50.227.668.821

Fuente: Dirección Financiera

CONTRATACIÓN POR RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

REGIMEN CONTRIBUTIVO	2014	2015	2016
Contratación por Evento.	\$4.765.532.041	\$6.485.449.355	\$9.848.668.310

En las vigencias del año 2014 al 2016, se suscribieron contratos de prestación de servicios de salud con EPS del régimen contributivo, bajo la modalidad de evento, dentro de las más significativas se encuentran NUEVA EPS, SANITAS EPS, SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD (Magisterio) y FERROCARRILES.

Fuente: Dirección Financiera

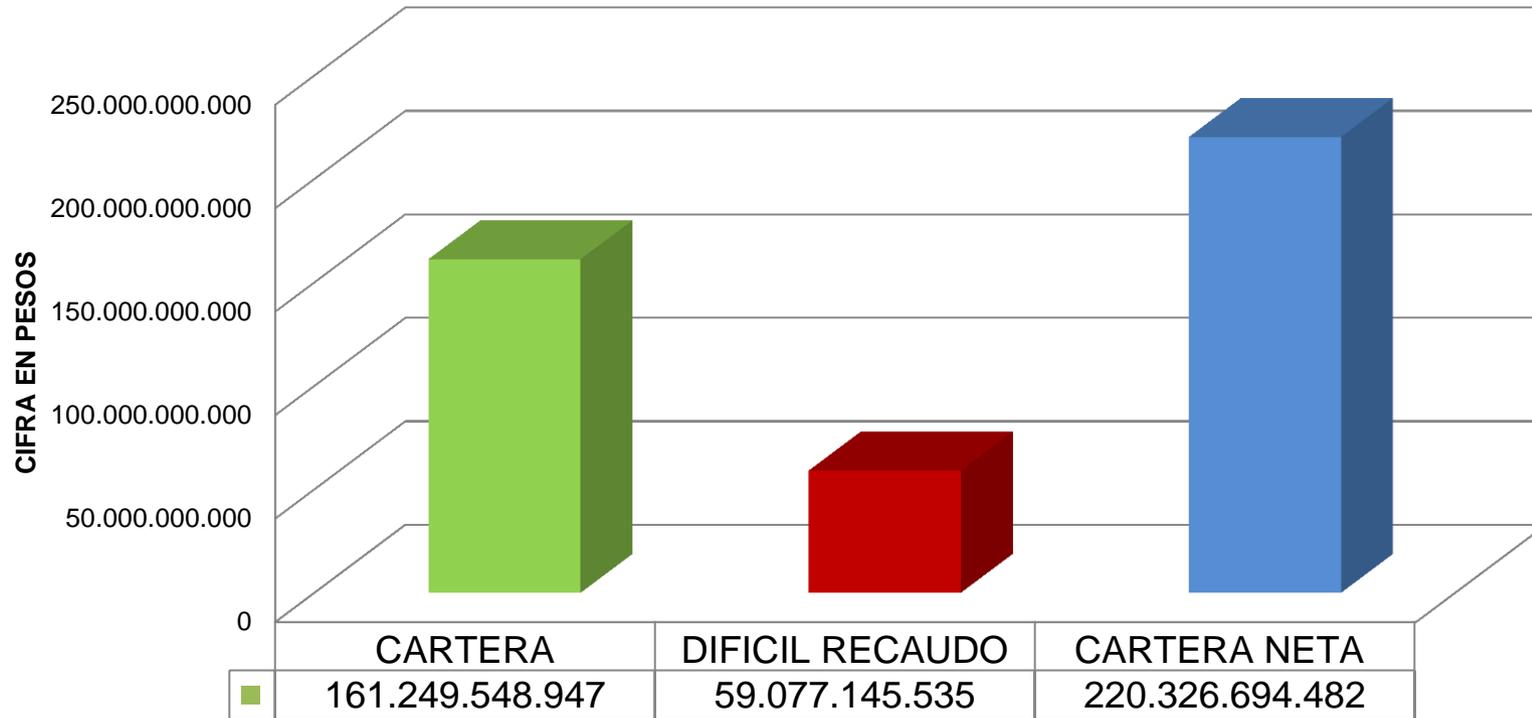
CARTERA

ENTIDADES	CARTERA	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO	CARTERA + DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO	%
EPS-S CONVIDA	64.306.891.161	584.107.674	64.890.998.835	29%
CAPITAL SALUD	8.302.309.777	41.310.900	8.343.620.677	4%
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA	7.760.706.178	0	7.760.706.178	4%
ECOOPSOS	8.719.924.906	5.831.414.484	14.551.339.390	4%
CONSORCIO SAYP -2011	6.826.573.080	0	6.826.573.080	3%
SALUD VIDA	6.503.194.444	0	6.503.194.444	3%
NUEVA EPS	5.973.435.460	0	5.973.435.460	3%
CAFESALUD	5.888.771.388	384.239.814	6.273.011.202	3%
CAPRESOCA	4.570.252.967	0	4.570.252.967	2%
COMPARTA SALUD	4.034.995.582	0	4.034.995.582	2%
FAMISANAR	4.261.553.703	12.780.665	4.274.334.368	2%
CONSORCIO FISCALUD – FOSYGA	3.566.836.376	1.047.534.125	4.614.370.501	2%
SEGUROS DEL ESTADO	3.248.051.454	293.523.694	3.541.575.148	1%
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD	3.250.159.722	1.375.427.489	4.625.587.211	1%
OTRAS	24.035.892.748	0	24.035.892.748	11%
TOTAL CARTERA	161.249.548.947	9.570.338.845	170.819.887.792	73%
CAPRECOM EN LIQUIDACION	0	31.754.119.372	31.754.119.372	14%
SALUDCOOP E.P.S. EN LIQUIDACION	0	6.818.825.211	6.818.825.211	3%
SOLSALUD E.P.S. EN LIQUIDACION	0	3.560.899.925	3.560.899.925	2%
HUMANA VIVIR E.P.S. EN LIQUIDACION	0	2.033.037.415	2.033.037.415	1%
TOTAL ENTIDADES EN LIQUIDACION	0	53.737.220.768	53.737.220.768	24%
OTRAS ENTIDADES DIFICIL RECAUDO	0	5.339.924.767	5.339.924.767	2%
CARTERA NETA	161.249.548.947	59.077.145.535	220.326.694.482	100%

En la actualidad en nuestra cartera podemos observar que la empresa más representativa es Convida E.P.S con una participación en porcentaje del 29% equivalente a un valor de \$64.890 millones con corte a Febrero de 2017

Fuente: Dirección Financiera

CARTERA CORTE A FEBRERO 2017

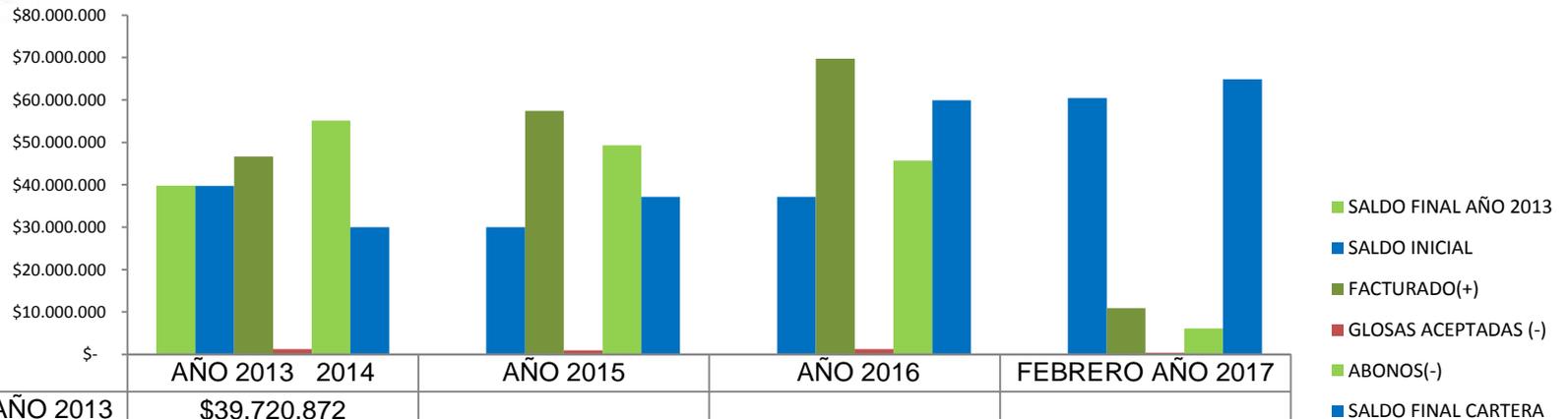


La cartera total del Hospital es de \$220.326.694.482 de los cuales \$59.077.145.535 corresponde a la cartera de Dificil Recaudado de entidades en liquidación.

Por gestión de la actual administración se logró la conciliación con Caprecom por un valor de \$ 32.000 millones de pesos de la cartera de difícil cobro y a la fecha se Recaudó la suma de \$ 9.601 millones de pesos.

Fuente: Dirección Financiera

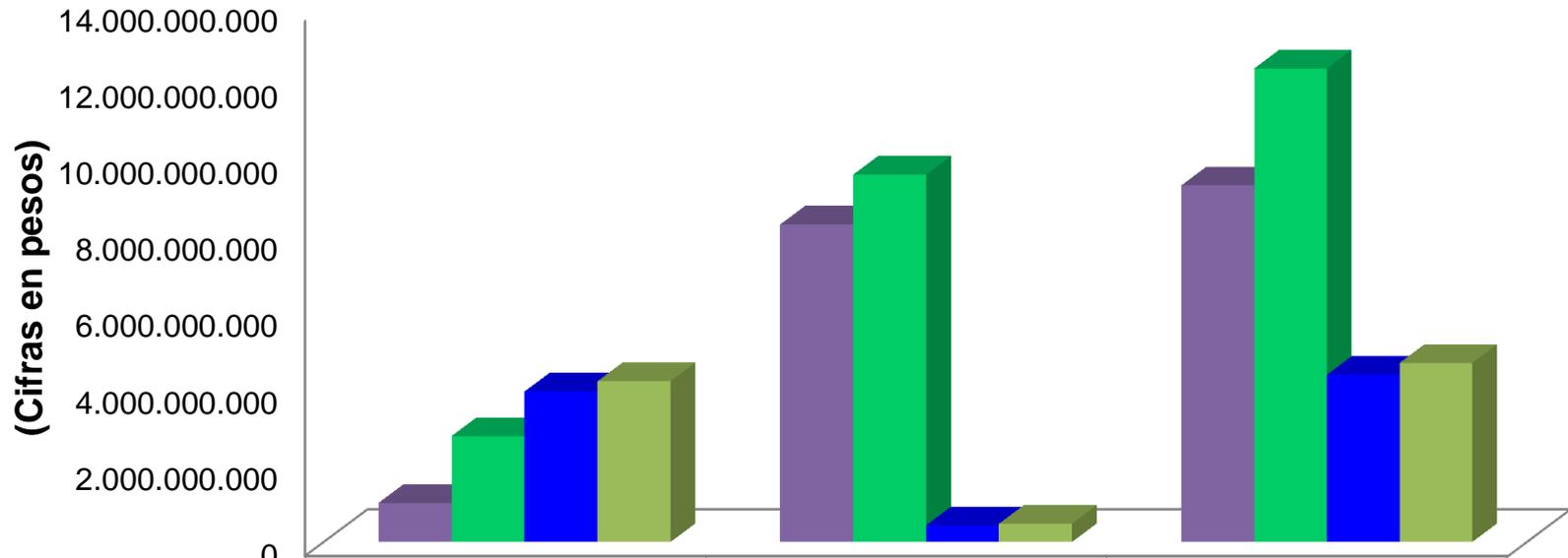
CARTERA EPS CONVIDA (DIC 2014-2015-2016 Y FEB 2017)



	AÑO 2013	2014	AÑO 2015	AÑO 2016	FEBRERO AÑO 2017
SALDO FINAL AÑO 2013	\$39.720.872				
SALDO INICIAL	\$39.720.872		\$29.968.789	\$37.122.929	\$60.475.983
FACTURADO(+)	\$46.664.519		\$57.403.287	\$69.699.767	\$10.933.355
GLOSAS ACEPTADAS (-)	\$1.258.604		\$921.937	\$1.262.191	\$374.411
ABONOS(-)	\$55.157.998		\$49.327.209	\$45.668.630	\$6.143.928
SALDO FINAL CARTERA	\$29.968.789		\$37.122.929	\$59.891.875	\$64.890.999

Cartera Servicios Prestados Febrero 2017 (Radicada y Tramite de Pendientes de Identificar)	\$ 64.890.998.835
Subtotal	\$ 59.199.427.689
Detalle:	
Valor Sin Contrato	\$ 27.059.023.225
Valor Urgencias	\$ 9.691.396.747
Valor Glosa Contestada y Radicada ERP	\$ 10.928.263.965
Valor Tramitado ante Superintendencia Nacional de Salud	\$ 8.520.743.752
Valor Compromisos de Pago por parte de la ERP	\$ 3.000.000.000

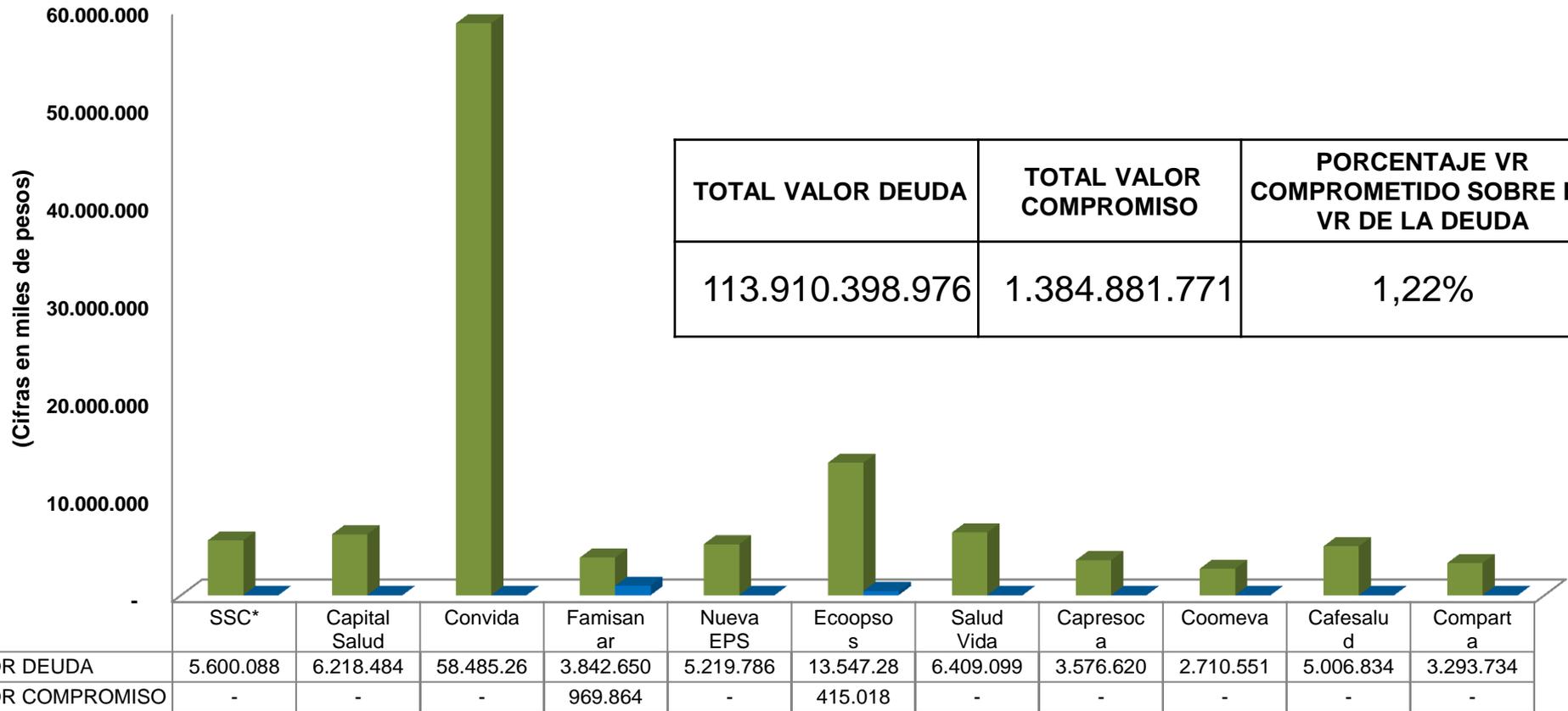
Fuente: Dirección Financiera



	VIGENCIAS ANTERIORES	VIGENCIA ACTUAL	TOTAL RECAUDO
■ NOVIEMBRE DE 2016	1.025.073.810	8.315.680.924	9.340.754.734
■ DICIEMBRE DE 2016	2.775.949.054	9.619.007.843	12.394.956.897
■ MES ENERO DE 2017	3.944.180.273	437.298.972	4.381.479.245
■ MES FEBRERO DE 2017	4.213.466.917	479.711.269	4.693.178.186

Fuente: Dirección Financiera

Resultado MESAS DE TRABAJO Resol. 6066 de 2016 (Conciliación de cartera con corte Diciembre de 2016)



*SSC Secretaria de Salud de Cundinamarca

CONVENIOS

CONVENIO No.	RESUMEN OBJETO	AÑO	ESTADO	UNIDAD FUNCIONAL
Convenio 443	SANEAMIENTO	2016	TERMINADO	ZIPAQUIRÁ
Convenio 758	CONCURRENCIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	2016	LIQUIDADO	ZIPAQUIRÁ
Convenio 880	RUTA MATERNA	2016	TERMINADO	BOGOTÁ
Convenio 1195	HOSPITAL SEGURO FRENTE A DESATRES	2016	EN EJECUCION	BOGOTÁ

HALLAZGOS CONTRALORIA

- Se recibió el informe definitivo de la Auditoria Gubernamental, con enfoque integral modalidad integral de la vigencia 2015 de la Contraloría Departamental de Cundinamarca, en noviembre de 2016 la cual fue realizada en el mes de Julio de 2016.
- En este informe se presentaron 25 hallazgos, los cuales se relacionan a continuación.
- Se presentó el Plan de Mejoramiento en la Contraloría Departamental de Cundinamarca el día 27 de diciembre de 2016 bajo el radicado # C165301481 y este fue Aprobado en fecha 3 de enero de 2017.

DETALLE	OBSERVACIONES
ADMINISTRATIVOS	25
DISCIPLINARIOS	17
FISCALES	8
PENALES	2
SANCIONATORIOS	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	1

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
1	Imprecisiones Rendición de la Cuenta (Formatos F06, F07, F08A, F08B)	X				X
2	Reparación directa por muerte de paciente	X	X	X		
3	Planta de Personal - Nombramiento de cargo vacante	X	X	X		
4	Vacantes – Planta de Personal nombramientos en provisionalidad	X				

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
5	Nombramiento subdirección de Defensora del Usuario – Revisión de Perfil	X	X			
6	Control de acceso a funcionarios de planta – Nómina Bogotá	X	X			X
7	Control de acceso a funcionarios de planta – UFZ	X	X	X		
8	Contratación Mediante Cooperativas – Registros biométricos UFZ	X	X	X		

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
9	Temporales – Coltempora Bogotá	X	X	X		
10	Evaluación del Sistema de Control Interno – MECI (62% Satisfactorio)	X				
11	Contratación Vigencias 2013, 2014, 2015 - Deficiencia en proyección de los estudios previos	X	X			
12	Contrato 128 de 2005 – FINSEMA – UCI. Sin posible autorización de Junta Directiva desfavoreciendo intereses del Hospital. Errores en la planeación de la contratación	X	X		X	

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
13	Contrato No 431 de 2014 – DUMHOS. Valor contrato \$299,400,000. Posibles irregularidades en etapa precontractual sin análisis de precios de mercado	X	X		X	
14	Contrato No 429 de 2016 - DISI SERVICE SAS. Estudios previos sin solicitud de experiencia al contratista	X	X			
15	Contrato de arrendamiento No 083 de 1996 – Empresa Bacatá. Prórroga indebida (automático)	X	X			
16	Contrato 470 de 2015 - SUMATORIA SALUD Y PROTECCIÓN SAS. Deficiencia en proyección de los estudios previos	X				

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
17	Modificaciones presupuestales – Inconsistencia Acuerdo 003 Ajuste de Presupuesto en la disponibilidad final	X				
18	Modificaciones Presupuestales – No inclusión de los movimientos realizados como reasignación de recursos (Movimiento de presupuesto entre sedes) Res. 464, 381, 278 y 04 de 2015	X				
19	Diferencias Presupuesto y Estado de Tesorería – Análisis de los movimientos estado de Tesorería con la información de la ejecución presupuestal	X	X			
20	Inventarios – Posibles fallas el control de entradas y salidas de Farmacia, medicamentos vencidos	X	X	X		

#	CONCEPTO	TIPO				
		A	D	F	P	S
21	Deudores – No se registran soportes de traslados (Recibos de caja)	X	X			
22	Facturación – Información carente de homogeneidad y consistencia impidiendo su comparabilidad	X	X			X
23	Denuncia Radicado C16105300776 del 7 de Julio de 2016 – Elección Representante de Usuarios	X				
24	Cabina de Flujo Laminar – Se dio de baja sin informe técnico	X	X	X		
25	Oficio C15105301045 del 21 de diciembre de 2015 dirigido a la Contraloría Departamental de Cundinamarca – Hurto Electrónico	X		X		

HALLAZGOS REVISADOS EN MESA DE TRABAJO CON EL SR. CONTRALOR Y EL GRUPO AUDITOR

HALLAZGOS REVISADOS	CONCEPTO
3	Planta de Personal
7	Control de Acceso a funcionarios de planta
8	Contratación mediante cooperativas
9	Temporales
20	Inventarios (Farmacia)
24	Cabina de Flujo Laminar



COMPROMISOS VISIÓN SALUD
9 de diciembre de 2016

1. Mantener la prestación eficiente de los 84 servicios habilitados



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN IPS	Elaborado por: Equipo de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud Revisado por: Daibeth Elena Henríquez Iguaran Aprobado por: Isabel Cristina Artunduaga Pastrana	
--	---	---	---

Bogotá, D.C., 25 de mayo de 2016.

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD
SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD
CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO

Que la Institución Prestadora de Servicios de Salud, con razón social EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA y sede denominada EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA NIT 899999032-5, ubicada en la KR 8 # 0-29 SUR y representada legalmente por OSCAR ALONSO DUEÑAS ARAQUE; identificado con CC. 7224090 se inscribió en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, el día 17/05/2006 con el código de prestador 11 001 09224 01. Fue visitada por una comisión de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, verificando que a la fecha 16/12/2015 cumple con las condiciones tecnológicas y científicas, las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa establecidos en el Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud, de acuerdo con la normatividad vigente Decreto 1011 de 2006, (Resolución 2003 de 2014 y demás normatividad pertinente), en el (los) servicio (s) de:

2. Mejorar significativamente la atención en gineco obstetricia (reducción de número de días)

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN (en días)						
MES	GINECOLOGÍA			OBSTETRICIA		
	ESTÁNDAR	BOGOTÁ	UFZ	ESTÁNDAR	BOGOTÁ	UFZ
ENERO	10	1.2	8	5	1	12
FEBRERO		0,6	11		1	16

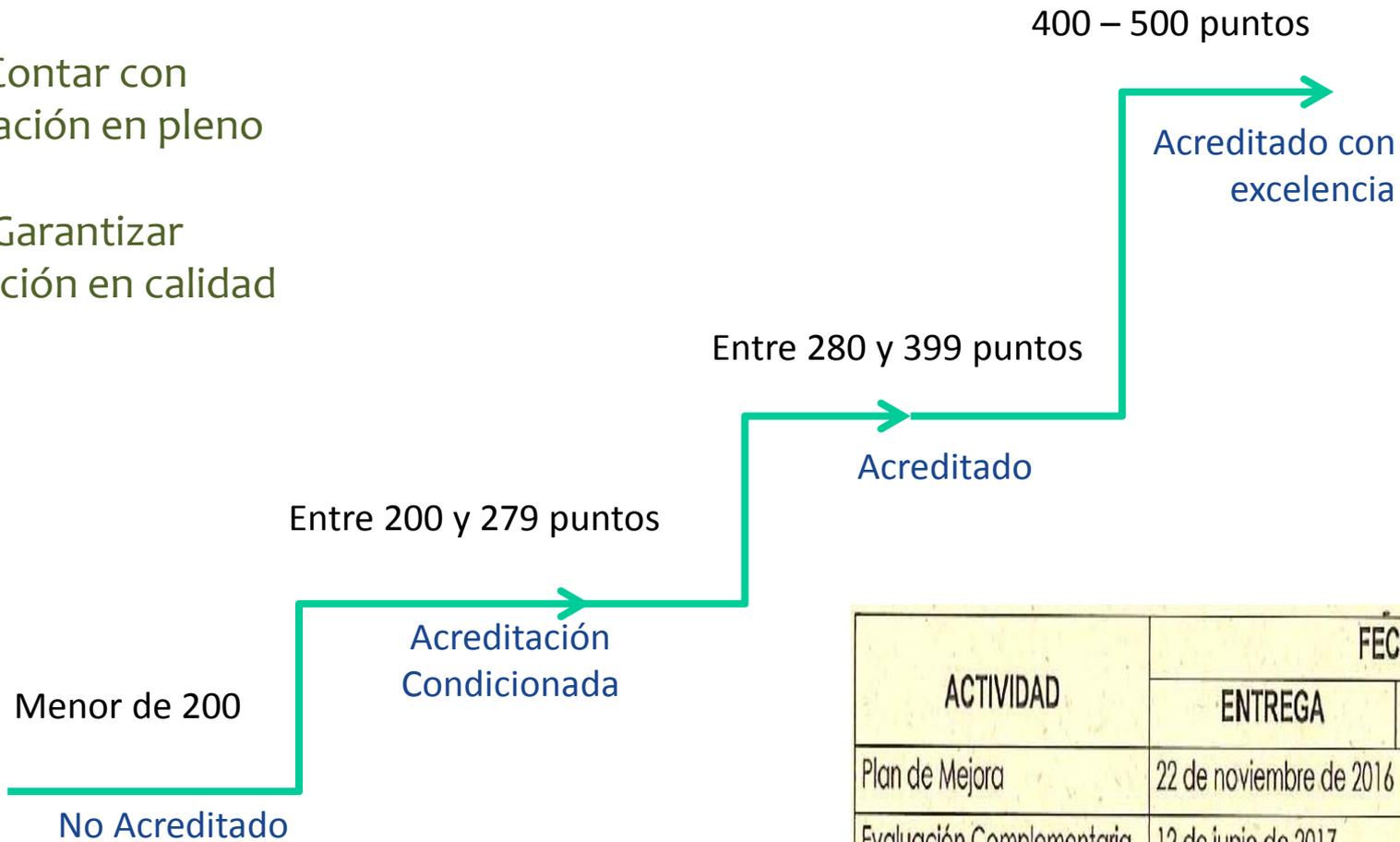
En Zipaquirá:

Ginecología: Se encontraba en 26 días.

Obstetricia: Se encontraba en 18 días

3. Contar con
Acreditación en pleno

27. Garantizar
Acreditación en calidad



ACTIVIDAD	FECHA	
	ENTREGA	REALIZACIÓN VISITA
Plan de Mejora	22 de noviembre de 2016	No aplica
Evaluación Complementaria	12 de junio de 2017	12 de julio de 2017

4. Fortalecer el hospital como centro de excelencia

AVANCE

Se tiene documentado el
proyecto del Centro de
Excelencia de Neurocirugía
con enfoque en Trauma
Raquimedular



5. Fortalecer atención
en el servicio de
urgencias e inscribir
proyecto en Plan Bienal



AVANCE

En el proyecto de Misión Salud se dejó un plazo establecido hasta el 30 de julio de 2017 para inscribir en el Plan Bienal el Proyecto de fortalecimiento de la Atención en el Servicio de Urgencias, el cual actualmente se encuentra en proceso de elaboración y ajuste.

6. Revisión del proyecto
de contar con
ambulancia
medicalizada



AVANCE

En el proyecto de Misión Salud se dejó un plazo establecido hasta el 30 de julio de 2017 para inscribir en el Plan Bienal el Proyecto para contar con Ambulancia Medicalizada (TAM), el cual actualmente se encuentra en proceso de elaboración y ajuste.

7. FORTALECER PLAN DE ACCION DOCENCIA

AVANCES

- Fortalecimiento de Investigación la cual pasó de tener 1 Grupo categorizado en Colciencias a tener 8 Grupos categorizados, de los cuales 5 son Categoría C.
- Se realizó Diplomado de Docencia (virtual) diseñado por el HUS para los docentes (Especialistas y otras profesiones)
- Se dio inicio a la Especialización de Docencia Universitaria (U. del Bosque y U. Militar)
- Ejecución del Plan de Educación continuada (U. de la Sabana, U. de Los Andes)
- Fortalecimiento de las relaciones docencia servicio con las 24 Universidades con las que se tiene convenio vigente, lo que ha permitido que el HUS sea un escenario ideal para el desarrollo de las rotaciones de sus estudiantes.
- Fortalecimiento del Proceso de Docencia - Servicio (carnetización de estudiantes, inducción virtual, seguimiento y supervisión de estudiantes)

8. Garantizar vacunación diaria en las unidades de Cogua y San Cayetano



AMPLIACIÓN DE HORARIOS DE VACUNACIÓN (PAI)

UNIDAD FUNCIONAL	Lunes a Viernes	Sábados
UFZ	7 am a 6 pm	7 am a 1 pm
Cogua	de 7 am a 5 pm	8 am a 12 m
San Cayetano	8 am a 5 pm	8 am a 1 pm

TELEMEDICINA



TELERADIOLOGÍA:

- Reunión con nuestro Proveedor de PACS para la realización de pruebas de la migración de imágenes al PACS de Samaritana de otros Hospitales.
- Se realizó visita al Hospital de TABIO donde verificaron los equipos de telemedicina que tienen actualmente

9. Radicar proyecto para convertirse en centro de referencia en telemedicina

9. TELEMEDICINA

TELECONSULTA:

- Se está desarrollando por el HUS un Aplicativo Web Demo para realizar las pruebas de Tele consulta Asíncrona.
- Se solicitó a los hospitales de Soacha, Fusagasugá, Fusa, Tabio las características técnicas de los equipos de telemedicina y datos de conectividad que se tiene para poder validar la integración de los equipos con los sistemas de Samaritana.
- Se realizó referenciación comparativa con la IPS ITMS para conocer el proceso y establecer las condiciones técnicas, infraestructura y Recurso Humano.
- Se han realizado reuniones con la Secretaria de Salud de Cundinamarca para establecer el alcance del desarrollo para incluirlo en SIUS.



AVANCE

10. Articular Atención Primaria en Salud APS con las cinco ambulancias y las dos Unidades Móviles con las que cuenta el hospital

Con relación a la articulación de APS con las Unidades Móviles, se viene desarrollando el Programa de APS en los municipios de Zipaquirá, Cogua y San Cayetano de lo cual se han realizado 2 desplazamientos al área rural con la Unidad Móvil.

A la fecha se encuentra en proceso de concertación de actividades PIC con los 3 municipios para finalmente generar las minutas de contratación por parte de los municipios.



AVANCE

11. Implementar y garantizar convenio para la ruta de atención materna

Se realizó el Diseño e implementación de la ruta de atención integral en salud materna neonatal saludable y feliz

Documento final (90%)



AVANCE

12. Definir plan de convenios con universidades internacionales

1. Se tiene convenio con la Universidad Salerno de Italia,
2. Se revisó y envió minuta de convenio con el Hospital LUIS VERNAZA, de la Junta de Beneficencia de Guayaquil – Ecuador. Pendiente la firma por parte de ellos.
3. Se firmó un convenio de colaboración de prácticas administrativas para las áreas de Salud del HUS, con la Universidad Internacional de la Rioja - UNIR de España.
4. En trámite con la Universidad Estatal de Medicina de Siberia en Tomsk, Rusia y la Universidad de Mainz - Alemania



- 13. Reporte oportuno e inmediato de casos relacionados con el perfil epidemiológico
- 15. Diseñar plan de choque para cumplir al 100% con las visitas de vigilancia sanitaria



AVANCE

Mejora de la Oportunidad de reporte de eventos relacionados con estadísticas vitales (antes de las 48 horas) pasando del 60% al 98%.

Comparados con el 2016 la inoportunidad de reporte de eventos de interés en salud pública (vigilancia rutinaria) se ha mejorado en un 25%.

14. Diseñar y poner en marcha un programa de salud mental especialmente para Zipaquirá



AVANCE

La Unidad Funcional de Zipaquirá sólo tiene contrato con población subsidiada, que corresponde al 20% de la población del Municipio;

La Salud Mental es una prioridad en salud pública para todo el Municipio, es la Secretaria de Salud Municipal debe liderar y generar el programa de atención en salud mental que acoja el 100% de la población.

La Unidad Funcional de Zipaquirá desarrolla estrategias de atención como SAS - Servicios amigables en Salud para Jóvenes y Adolescentes),

16. Convida abrirá
oficina de
autorizaciones en el
hospital Administrativo
y financiero

AVANCE

El Hospital garantizó desde el mes de diciembre de 2016 un espacio físico dentro del área de facturación (Consulta Externa) el cual se encuentra dotado con todos los elementos para el funcionamiento de la oficina de Convida.



17. Gestión de recursos
para desarrollar
proyectos inscritos en
el Plan Bienal

AVANCE

En el proyecto de Misión Salud se dejó un plazo establecido hasta el 30 de julio de 2017 para que el Hospital fortalezca la gestión institucional para desarrollar los proyectos que requiere para la consecución de recursos. Actualmente se encuentra en desarrollo



18. Liquidación de convenios de infraestructura, dotación y equipos biomédicos

ESTADO ACTUAL DE CONVENIOS CELEBRADOS CON LA SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA VIGENCIAS 2014,2015 Y 2016					
CONVENIO No.	RESUMEN OBJETO	AÑO	VALOR	ESTADO	UNIDAD FUNCIONAL
CONVENIO 858	TECNOLOGIA	2014	\$150.000.000	LIQUIDADO	ZIAPAQUIRA
CONVENIO 512	FLUJO DE RECURSOS	2014	\$7.500.000.000	LIQUIDADO	BOGOTA
CONVENIO 1005	EQUIPOS BIOMEDICOS	2014	\$400.000.000	EJECUTADO	BOGOTA
CONVENIO 580	TELEMEDICINA	2015	\$42.000.000	EJECUTADO	ZIAPAQUIRA
CONVENIO 1195	HOSPITAL SEGURO FRENTE A DESASTRES	2016	\$51.166.066	EN EJECUCION	BOGOTA

AVANCE

19. Mantener en nivel «sin riesgo» desde el punto de vista financiero

1. Recuperación de cartera
2. En los meses de diciembre y enero se realizó la liquidación de la EPS Caprecom y dentro de las acreencias presentadas por el HUS nos reconocieron un 95% por Resolución que equivale a \$32 mil millones, con esto se fortalece el proceso de liquidez una vez se realice el pago.
3. Se está adelantando el proceso de liquidación de Saludcoop el cual se encuentra en curso y se han puesto en marcha algunas acciones jurídicas contra las EPS con el propósito de recuperar más cartera, lo que permitirá generar presupuestalmente y en caja fortalecimiento para evitar en riesgo financiero.



20. Poner en marcha
estrategia de
recuperación de cartera

AVANCE

Se está circularizando mensualmente al 100% de los clientes y Trimestralmente con Derechos de Petición a los clientes que representan el 80% del total de la cartera

La cartera de más de 180 días sana y con glosas no subsanadas se envían a Conciliación ante la Superintendencia Nacional de salud, previo cruce de cartera con el cliente.



21. Avanzar en el plan de archivo de gestión y Tablas de Valoración y de Retención Documental

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL:

- Convalidación Consejo Departamental de Archivo Acta No. 003 del 24 de junio de 2015
- Seguimiento procesos organización archivos de Gestión
- Programa Transferencias Documentales
- Aplicación de procedimientos para disposición final
- Formato Único de Inventario Documental (FUID)
- Diagnostico de situación por parte de 2 empresas especializadas en el tema.



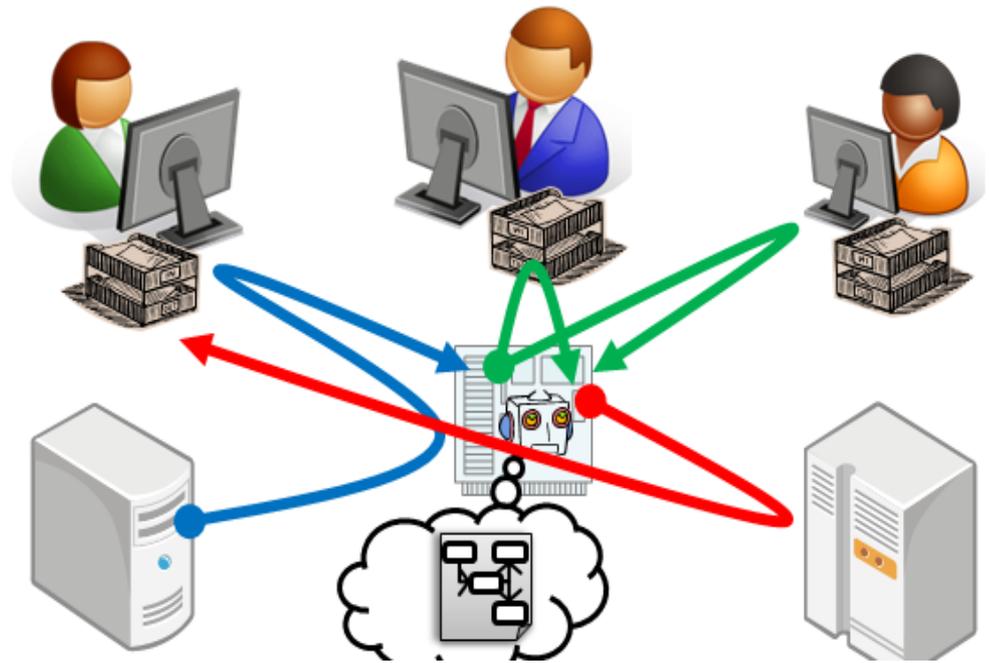
21. Avanzar en el plan de archivo de gestión y Tablas de Valoración y de Retención Documental

TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL:

- Definición fondos acumulados de la entidad.
- Diagnostico, procesos de valoración.
- Descripción documental.
- Plan de acción.

CUENTA CON INFRAESTRUCTURA - ARCHIVO DE GESTIÓN Y CENTRAL:

- Se cuenta con una bodega donde se almacena la documentación de acuerdo a los procesos archivísticos de ley, estantería normativa, cajas de archivo X200, tapas de legajo todo establecido de acuerdo a la normatividad vigente.



22. Presentar plan para adecuación de infraestructura



AVANCE

En el proyecto de Misión Salud se dejó un plazo establecido hasta el 30 de julio de 2017 para que el Hospital fortalezca la gestión institucional para desarrollar los proyectos que requiere para la consecución de recursos. Actualmente se encuentra en desarrollo. (Proyecto de adecuación de urgencias y UCI)

AVANCE

23. Presentar oportunamente los Planes Indicativo, de gestión, de acción, de adquisiciones y de salud con el aval de la Junta Directiva

Cuenta con todos los Planes de definen el Direccionamiento Estratégico definidos y aprobados por Junta Directiva mediante los respectivos Acuerdos:

1. Acuerdo 020 de 9 de diciembre de 2016: Plan de Gestión según Resoluciones 710 de 2012 y 743 de 2013
2. Acuerdo 02 de 14 de febrero de 2017: Plan de Desarrollo 2017-2020
3. Acuerdo 02 de 14 de febrero de 2017: Plan Indicativo 2017 - 2020
4. Acuerdo 03 de 14 de febrero de 2017: Plan de Acción en Salud 2017



05DP15-V1

HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA
Empresa Social del Estado

ACUERDO No 002 de 2017
(14 FEB. 2017)

"Por medio del cual se aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 y el Plan Indicativo 2017-2020 de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA"

La Junta Directiva del HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en uso de sus facultades legales y Estatutarias, y

CONSIDERANDO QUE:

24. Revisar y ajustar la planta de personal hasta llegar a la proporción de 1 administrativo por tres asistenciales

PERSONAL	Asistencial	Administrativos	Total
Planta	185	126	311
Temporal	376	226	602
Cooperativa HUS	134	0	134
Cooperativa UFZ	343	69	412
OPS Asistenciales	110	10	120
Total	1148	431	1579
Proporción	72%	28%	100%

En el ítem de OPS Asistenciales están incluidos 25 contratos de prestación de servicios con Personas Jurídicas, en los cuales hay 168 profesionales que sumados a los 1579 da un total de 1747

25. Revisar y ajustar Manual de Contratación



AVANCE

El Manual de Contratación se encuentra en revisión por la Oficina Asesora Jurídica quien ha realizado consultas a la Oficina Asesora Jurídica de la Gobernación.

26. Adquirir los insumos
más recurrentes
ajustados al Acuerdo
Marco de Precios

AVANCE

El HUS es la IPS que tiene como referencia el marco de precios más económico del Departamento y se continua con esa Política



28. Garantizar el alto resultado en el Indicador Sintético de Calidad



AVANCE

El Proceso de Gestión de la Calidad se encuentra actualizando el Manual de Calidad dentro del cual, además de nuevas inclusiones relacionadas con el cumplimiento de los requisitos definidos en la NTC ISO 9001 de la versión 2015, se están re-definiendo los indicadores que permitirán medir la gestión institucional en torno a los procesos de mejora, dentro de ellos, el Indicador sintético de Calidad

AVANCE

29. Fortalecer la percepción de satisfacción de los clientes internos y externos

33. Garantizar un trato digno y respetuoso para todos los usuarios



- ✓ Se diseñó la Estrategia: Resaltar las felicitaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Humano para incentivar y motivar a los colaboradores promoviendo el reconocimiento y generando expectativas en los mismo.
- ✓ Se ha realizado el analisis causal junto con los líderes de proceso y subdirectores identificando las causas que posiblemente generan quejas y reclamos por fallas por trato amable del cual se han planteado acciones de mejoramiento.
- ✓ Se definió en el Plan de Capacitacion Institucional: Capacitaciones al cliente interno para el desarrollo de competencias hacia la humanización y servicio al cliente, del cual ya se gestionó con el SENA curso virtual para estos temas.

30. Disminuir los índices de embarazo adolescente que registra la cifra más alta del Departamento



ÍNDICES DE EMBARAZO EN ADOLESCENTES

AÑO	EMBARAZO EN ADOLESCENTES	EMBARAZOS SUBSECUENTES
2016	6%	8%
2017	7%	3%

31. Disminuir los
índices de mortalidad
materna e infantil

AVANCE

Se ha dado Cumplimiento a la ejecución del Convenio de la Ruta de Atención Materna en un 90% cuyo propósito es aportar al cumplimiento de la Meta de Disminución de la Razón de Mortalidad Materna (41.2) e Infantil (10.15).



32. Mantener el índice de mortalidad infantil por desnutrición



APORTES PARA MANTENER EL ÍNDICE DE MORTALIDAD INFANTIL POR DESNUTRICIÓN

AÑO	MEDIA DE DURACIÓN DE LACTANCIA MATERNA EXCLUSIVA	CUMPLIMIENTO 10 PASOS IIAMI
2016	4.7 meses	60%
2017	5.6 meses	?? Evaluación programada para el mes de Abril de 2017

AVANCE

**34. Establecer plan
de defensa jurídica.**

Se realizó el estudio de las causas que generan los problemas jurídicos de la entidad, diligenciando la matriz No. 1 prevista en el Manual de elaboración de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.

Se tomó como insumo los procesos jurídicos adelantados en contra de la Entidad en los años 2015 y 2016 atendiendo en nivel de litigiosidad de la misma (Nivel 1). Se cuenta con menos de 1000 procesos que suman menos de un (1) billón en pretensiones.

Se realizó la clasificación de las acciones judiciales de acuerdo a la causa general de las mismas al medio de control de cada una, la frecuencia en que se generó cada una de las reclamaciones y el valor de las mismas.



GRACIAS