



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2020

Presentado por:

DR. EDGAR SILVIO SÁNCHEZ VILLEGAS
Gerente

JUNTA DIRECTIVA

Dr. Gilberto Álvarez Uribe

Secretario de Salud de Cundinamarca. Presidente de la Junta Directiva.

Delegado del señor Gobernador

Dr. Nodier Martín Ferro

Delegado del Secretario de Salud de Cundinamarca

Sra. Ana Florisa Moreno de Rodríguez

Representante de la Asociación de Usuarios

Dr. Miguel Darío Rico Acosta

Representante de los Profesores Eméritos del HUS

Dr. Hernán Orlando Mahecha Camacho

Representante de los Gremios de la Producción

Lic. Gloria Isabel Gamboa Pinilla

Representante de los Empleados Públicos Asistenciales del HUS

Dr. Edgar Silvio Sánchez Villegas

Secretario Ejecutivo de la Junta Directiva.

COMITÉ DIRECTIVO INSTITUCIONAL

Nombre	Cargo
Edgar Silvio Sánchez Villegas	Gerente
Yesid Ramírez Moya	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.
Liliana Cepeda Amaris	Directora Científica
Nubia Guerrero Preciado	Directora de Atención al Usuario
Sandra Eliana Rodríguez	Directora Administrativa
Jaime Pinzón	Director Financiero
Neidy Adriana Tinjacá	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Yética Hernández	Jefe Oficina Control Interno

ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA. SEDE BOGOTÁ



HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

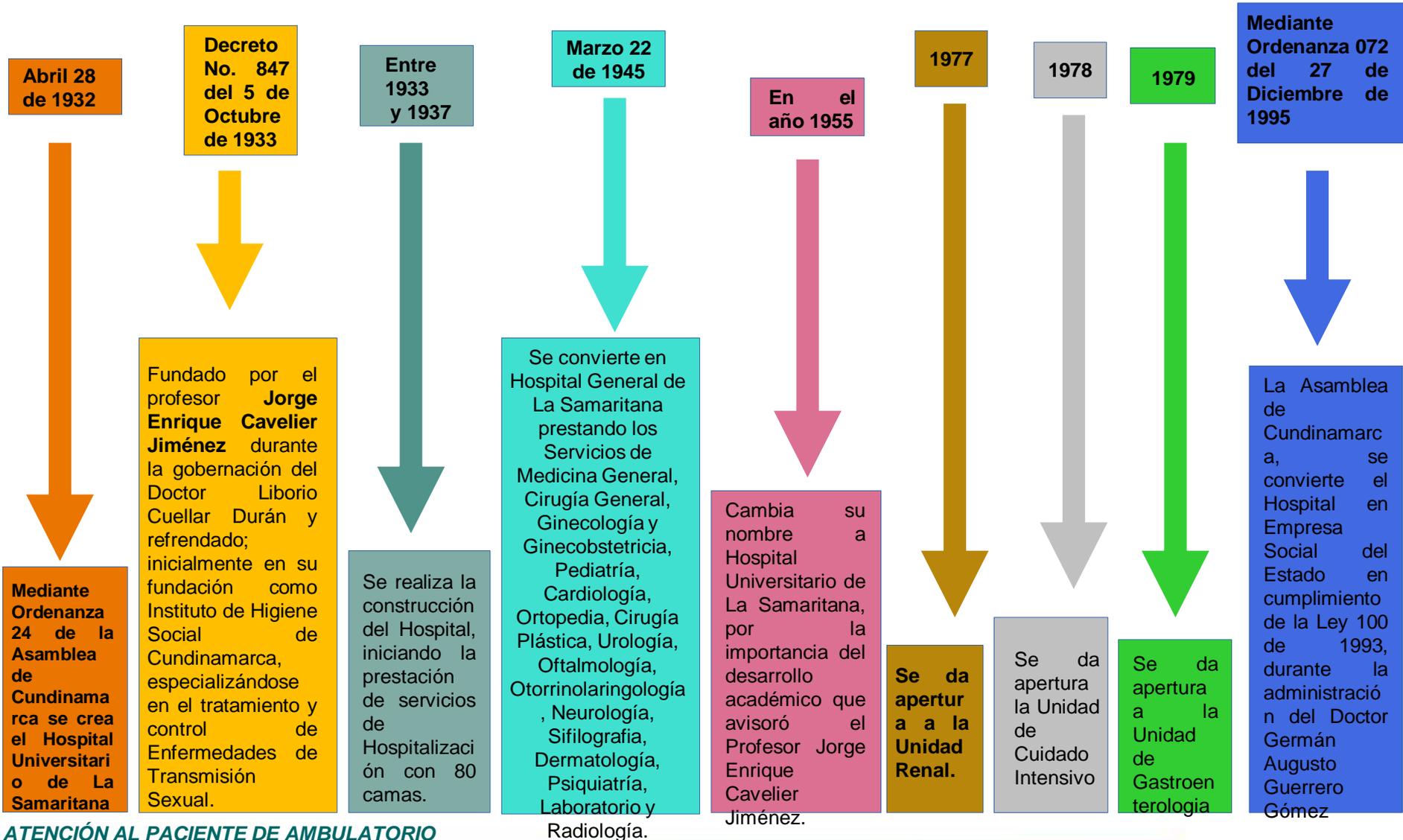


UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

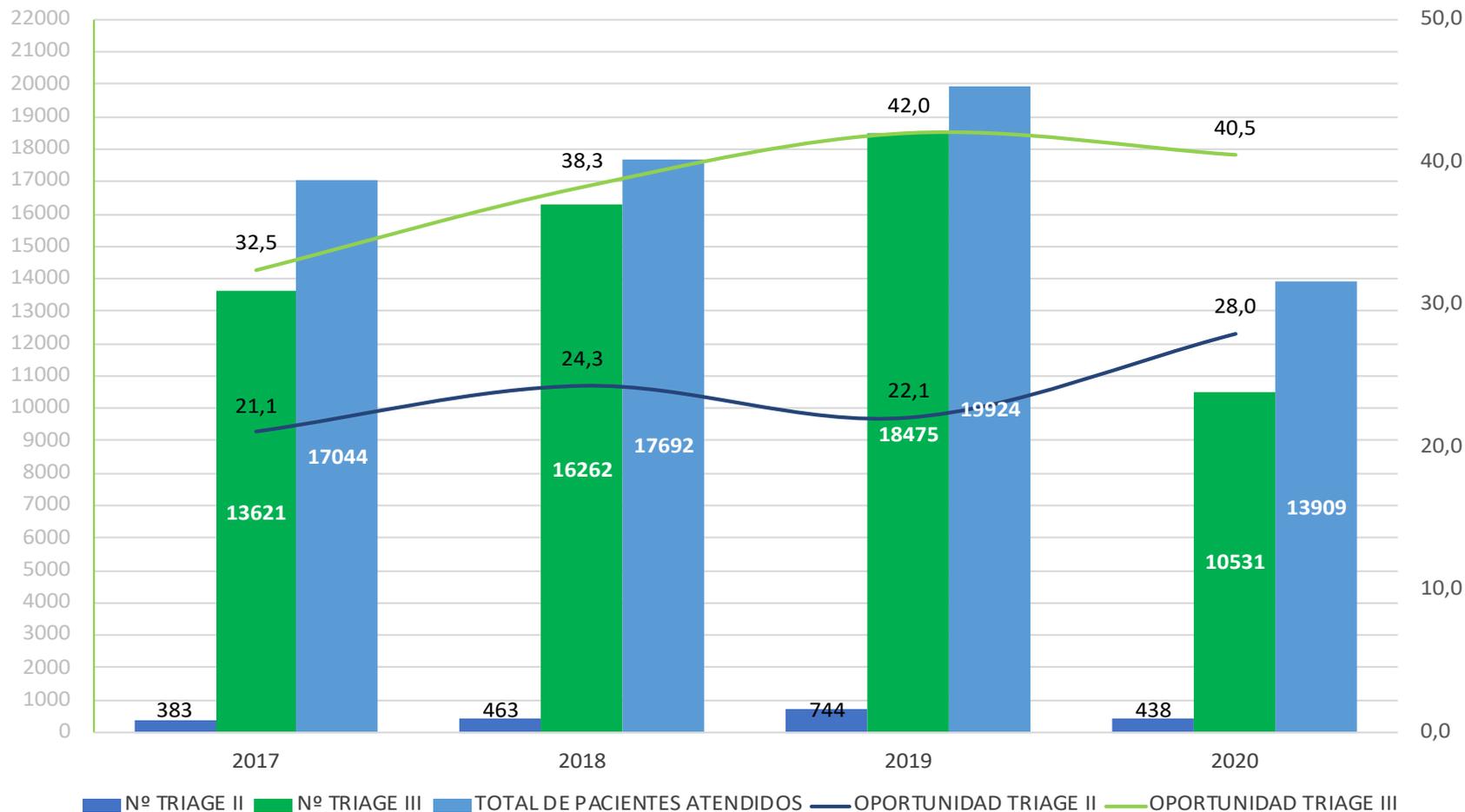


- Puesto de salud San Cayetano.
- Centro de Salud de Cogua

RESEÑA HISTÓRICA



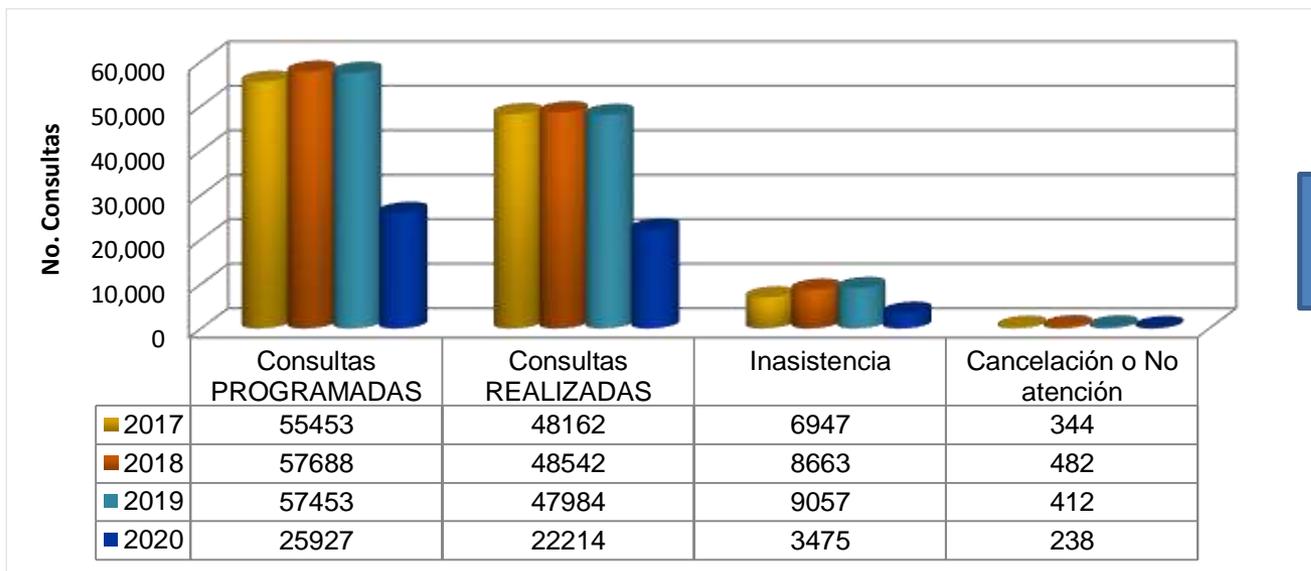
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PRODUCCIÓN Y OPORTUNIDAD EN URGENCIAS HUS - BOGOTÁ 2017-2020



En el año 2020 presenta un 30% menos de producción total respecto al 2019. Se mantienen las metas en oportunidad (<30' y 45') para triage II y III.

COMPORTAMIENTO DE LA CONSULTA ESPECIALIZADA AÑOS 2017 - 2020

05GIS40-V6



FUENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN CONSULTA EXTERNA

La consulta asignada y la realizada, disminuyó un **54%** comparado con el 2019 por Pandemia del Covid 19.

En el 2019 se atendieron en promedio 4.000 consultas promedio mes y 1.850 en el 2020.

La Inasistencia estuvo en 13%, bajó frente al año anterior (16%).

La cancelación o no atención fue del 0,9% en el año 2020.

64% por causa institucional

1. falla en asignación de cita, por curva de aprendizaje 28%
2. Inasistencia del especialista 11%
3. **28% atribuida al paciente**
4. **11% por causa externa** (autorización con códigos errados o incompletos 5%)

**OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS 1ª. VEZ POR RESOLUCION
256 M.S.P.**

05GIS40-V6

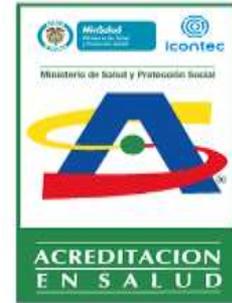
OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS	IV TRIM				AÑO			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Oportunidad en cita Medicina interna (15 días)	1	1	4	2	1	1	2	2
Oportunidad en cita Cirugía (20 días)	0	2	6	1	1	3	4	3
Oportunidad en cita Ginecología (5 días)	1	0	2	1	1	1	2	2
Oportunidad en cita Obstetricia (5 días)	1	0	1	0	1	0	1	1
Oportunidad en Anestesia (10 días)	0	2	2	2	0	1	2	2
Oportunidad en demás especialidades (12 días)	1	5	8	3	2	3	6	5

En **Medicina Interna**, se mantuvo por debajo del máximo aceptable (15 días), con la oferta.

En **Cirugía General** mejoró la oportunidad.

En **Ginecología** mejoró con oferta.

El HUS solo atiende el **Alto Riesgo Obstétrico**, al corresponder a una atención prioritaria al binomio madre-hijo.



PLANEACIÓN Y CALIDAD



HABILITACIÓN

A continuación se realiza la descripción de las novedades transitorias de habilitación realizadas con el objetivo de atender pacientes con diagnóstico o sospecha de COVID 19.

NOMBRE SEDE	GRUPO CAPACIDAD INSTALADA	DESCRIPCION CAPACIDAD INSTALADA	HABILITADAS EN REPS	EXPANSIVAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA	CAMAS	Adultos	149	0
	CAMAS	Cuidado Intermedio Adulto	5	0
	CAMAS	Cuidado Intensivo Adulto	11	16

AUTOEVALUACIÓN HUS

ESTÁNDAR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Talento Humano	80%
Infraestructura	80%
Dotación	90%
Medicamento	80%
Procesos Prioritarios	90%
Historia Clínica	95%
Interdependencia	95%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO	87%



Al realizar la autoevaluación Resolución 3100 del 2019 del Hospital Universitario de la Samaritana, se obtuvo un resultado de cumplimiento de los estándares de capacidad técnico-científica del 87%.

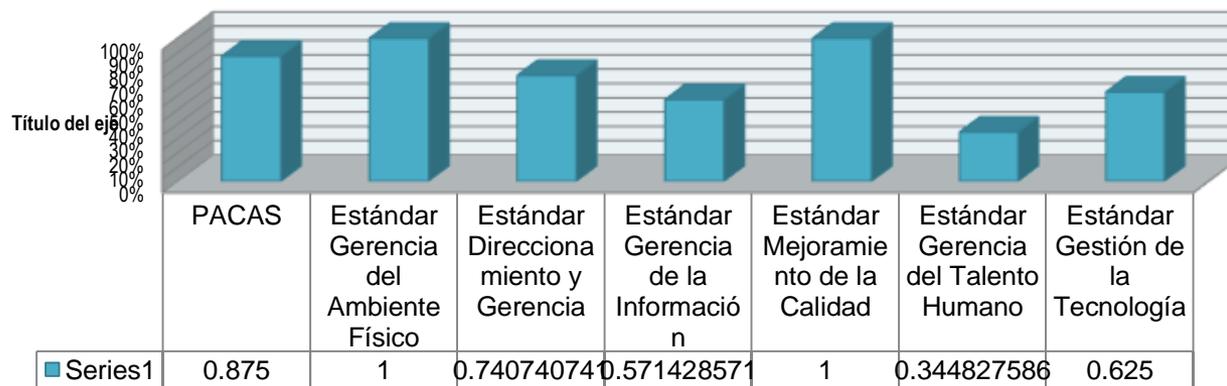
PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Porcentaje de cumplimiento Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) por Grupo de estándar

ESTANDAR	Ejecución	Planeación	Terminadas	Total general
PACAS	21	25	154	200
Estándar Gerencia del Ambiente Físico	2	0	18	20
Estándar Direccionamiento y Gerencia	5	7	15	27
Estándar Gerencia de la Información	2	3	2	7
Estándar Mejoramiento de la Calidad	3	0	5	8
Estándar Gerencia del Talento Humano	3	19	7	29
Estándar Gestión de la Tecnología	7	6	3	16
Total	43	60	204	307
% DE CUMPLIMIENTO PAMEC 2020	80%			

PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC) POR GRUPO DE ESTANDAR

Fuente: Sistema de Gestión Almera



Seguridad del Paciente

EDUCACIÓN EN SEGURIDAD DEL PACIENTE 2020

Educación Cliente EXTERNO

- 1000 Usuarios y su cuidador

Educación cliente INTERNO

- 980 colaboradores

2. Fortalecimiento de los programas de vigilancia:

Fármaco → 100%

Tecno → 90%

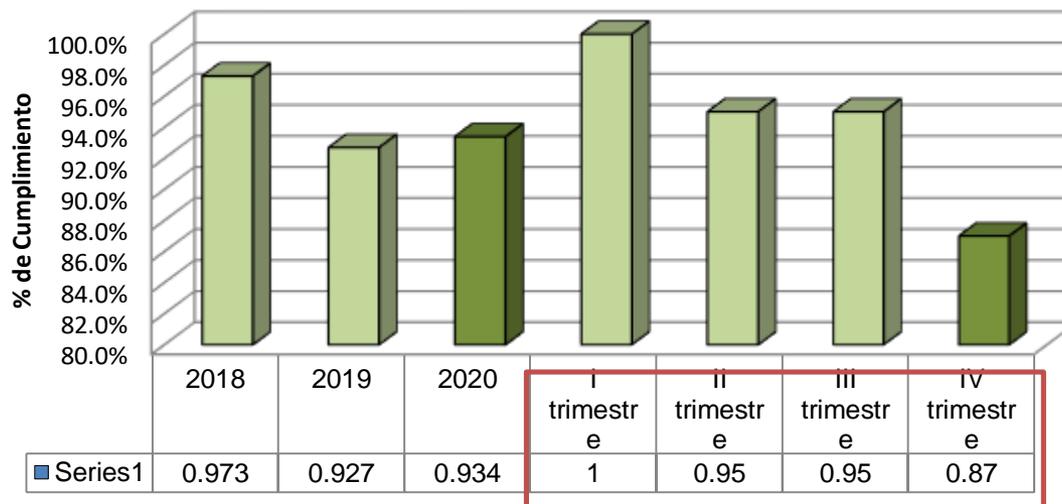
Hemo → 100%

Bio → 100%

Reactivo → 100%

Infecciones asociadas con la atención en salud (IAAS) → 100%

Porcentaje de cumplimiento Programa de Seguridad del Paciente



2020

3. Paquetes Instruccionales de Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente → 87% de implementación a nivel institucional

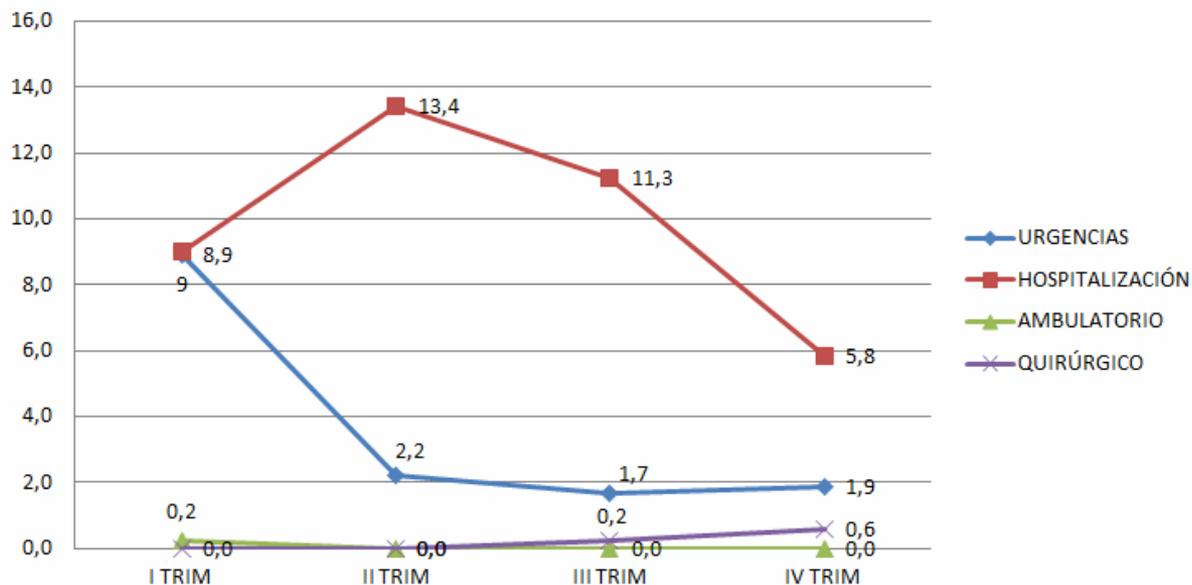
Paquetes en bajo grado de implementación:

REDUCIR EL RIESGO EN LA ATENCIÓN A PACIENTES CARDIOVASCULARES	12,5
GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES	48

Cultura del Reporte

2017 → 4265 ▼ 6%
 2018 → 5656 ▲ 4%
 2019 → 5896 ▲ 30%
 2020 → 5520 ▲ 10%

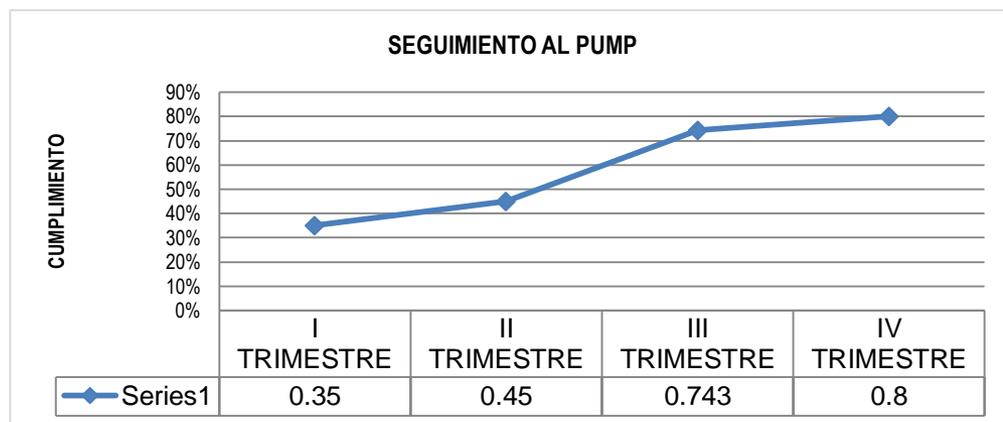
Tasa de Eventos Adversos por Procesos año 2020



Causa Generadora de Eventos Adversos 2020	Cantidad	%
No adherencia a protocolo y/o procedimientos por enfermería	531	67,47%
Incumplimiento a normas de bioseguridad	117	14,87%
Falla en la administración de medicamentos	26	3,30%
Falla en la formulación de medicamentos	19	2,41%
Error de habilidad (distracciones, falta de atención, inexperiencia)	17	2,16%

EVENTOS ADVERSOS 2020	Cantidad	%	PLAN DE MEJORA
Flebitis química	244	31,00%	ID 509
Flebitis mecánica	117	14,87%	ID 256
Infección de Torrente sanguíneo	82	10,42%	ID 337
Ulceras por presión	71	9,02%	ID 836

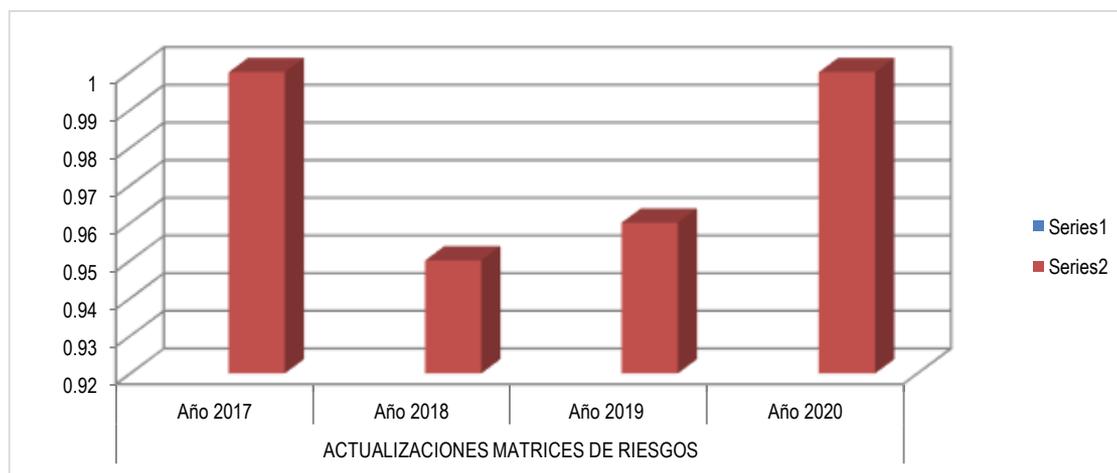
SEGUIMIENTO AL PROGRAMA UNICO DE MEJORAMIENTO POR PROCESO (PUMP)



Verificar la formulación de las acciones de mejoramiento establecidas en el PUMP , cuyas fuentes pueden ser entre otras, Autocontrol, Auditorías Internas de Calidad (Habilitación, Acreditación, Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, Gestión del Riesgo, Seguridad del Paciente) Auditorías de Control Interno, Auditorías de Entes Externos, Revisión Gerencial y PQRS.

GESTIÓN DE RIESGOS

ACTUALIZACIÓN DE MATRICES DE RIESGO AÑOS 2017 A 2020



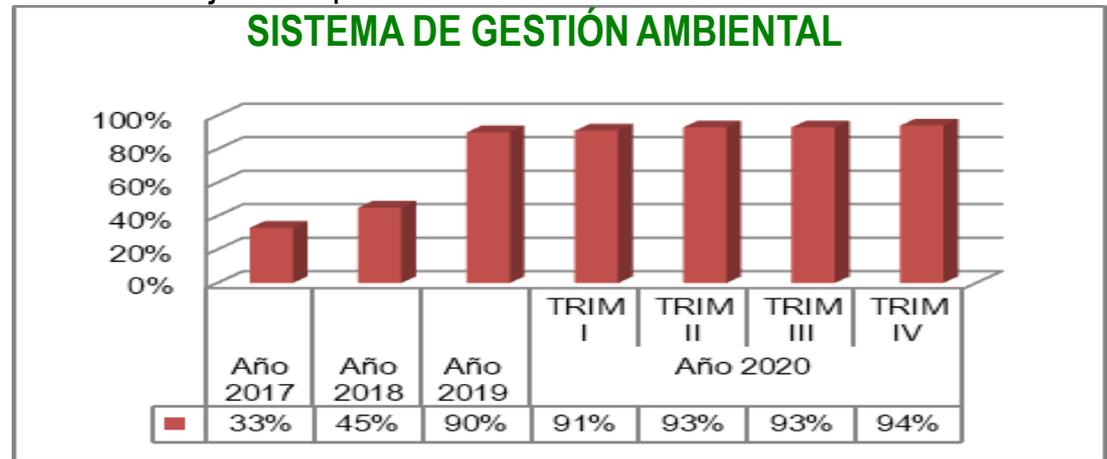
REFERENCIACIONES COMPARATIVAS

REFERENCIACIONES COMPARATIVAS						
EXTERNAS - RECIBIDAS	2016	2017	2018	2019	2020	
Total Solicitadas por Otras IPS	SIN DATO	5	16	33	13	Se ha recibido 13 solicitudes de referenciación comparativa de otras instituciones y se ha realizado 9
Recibidas por el HUS	SIN DATO	5	12	24	9	
% Ejecución de Referenciación	#¡VALOR!	100%	75%	73%	69%	
EXTERNAS HUS A OTRAS IPS	2016	2017	2018	2019	2020	
Total Programadas	22	38	27	31	32	Se ha realizado todas las 32 solicitudes de Referenciación comparativa a las instituciones externas pero solo 10 han confirmado. Por eso solo el 31% de cumplimiento
Realizadas	14	26	13	19	10	
% Ejecución	64%	68%	48%	61%	31%	
Informes presentados	SIN DATO	SIN DATO	12	18	10	
% cumplimiento presentación de Informe	#¡VALOR!	#¡VALOR!	92%	95%	100%	
Aspectos a implementar	15	39	29	20	10	Se identificaron los aspectos a mejorar
Implementación de Aspectos	7	23	26	20	0	
% de cumplimiento Informes (seguimiento a Implementación)	47%	59%	90%	100%	0%	
Solicitadas sin respuesta	8	12	14	12	22	
INTERNAS	2016	2017	2018	2019	2020	
Referenciación Interna solicitadas	3	12	4	2	17	El HUS ha realizado 14 Referenciaciones comparativas internas de las 17 solicitadas por sus unidades funcionales HRZ y UFZ
Referenciación Interna Realizadas	3	8	4	2	14	
% Ejecución	100%	67%	100%	100%	82%	

GESTIÓN AMBIENTAL HOSPITALARIA

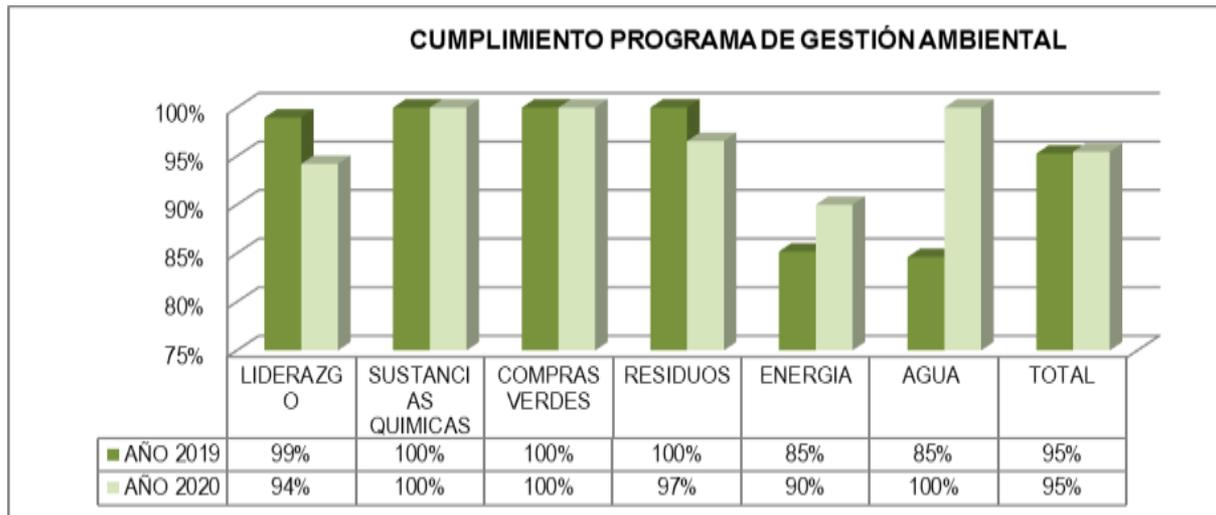
Para la vigencia 2020 se obtuvo un avance del 95% en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo los numerales de la ISO 14001:2015

Porcentaje de Implementación Sistema de Gestión Ambiental



Fuente: Gestión Ambiental

Cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental

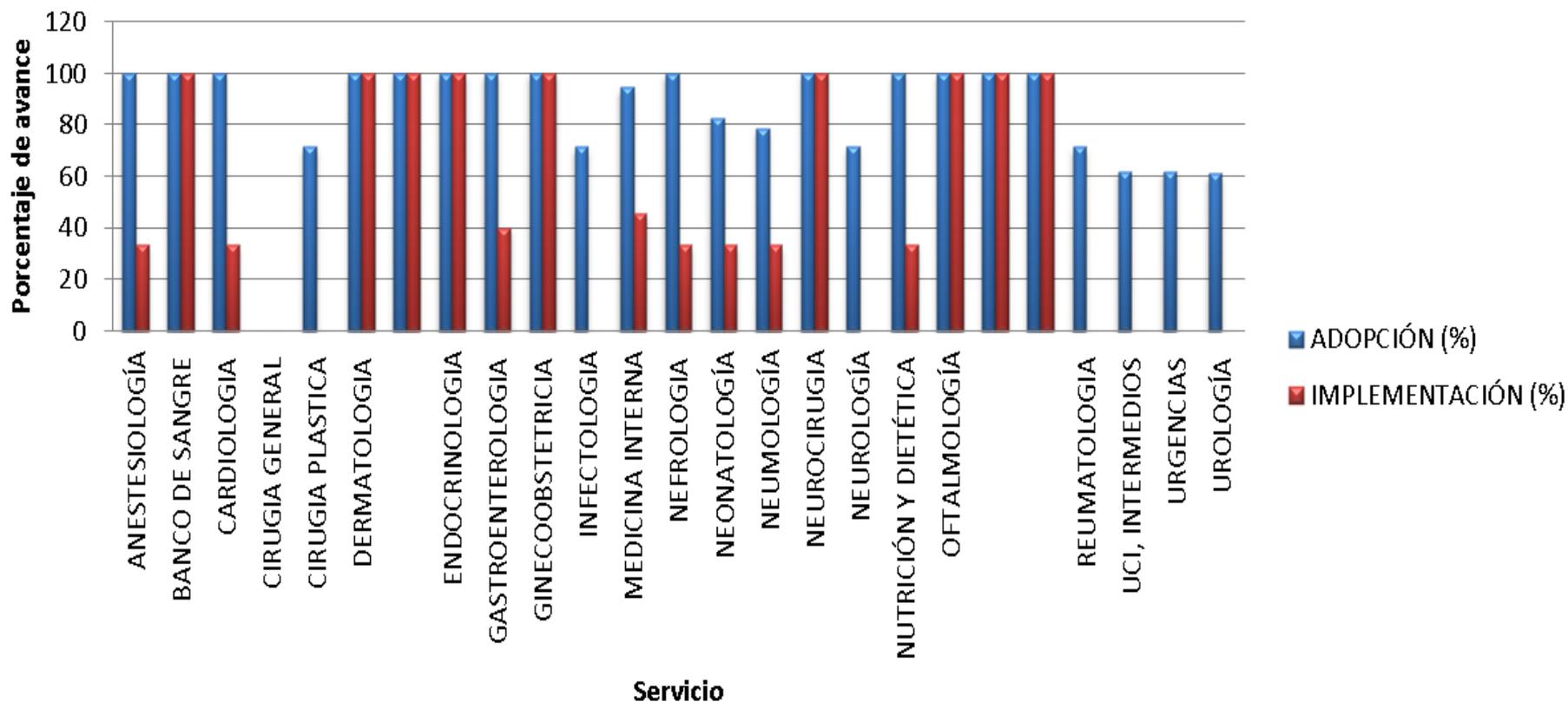


.Fuente: Gestión Ambiental

Se logró un cumplimiento del 95% en promedio de todas las líneas estratégicas tanto para el año 2020 como 2019, del Programa de Hospitales Verdes y Saludables, las cuales van enfocadas al cumplimiento de los 3 objetivos ambientales de la institución.

PROCESO DE DESPLIEGUE GUIAS DE PRACTICA CLINICA (GPC)

Avance Procesos de Adopción e Implementación GPC





SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

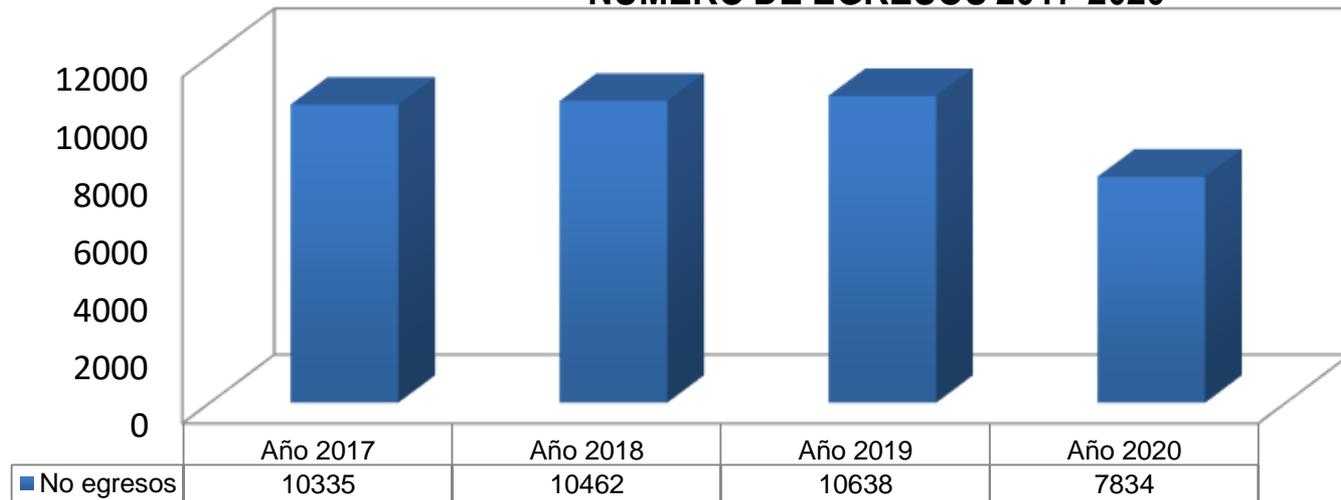


NÚMERO DE EGRESOS Y EFICIENCIA TÉCNICA HOSPITALIZACIÓN 2017-2020

05GIS40-V6



NÚMERO DE EGRESOS 2017-2020



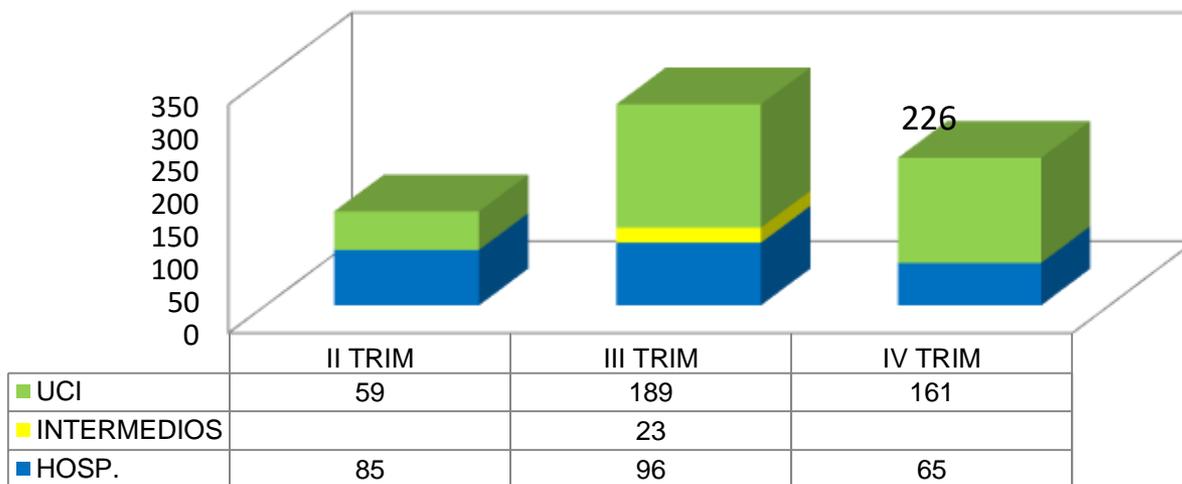
Fuente: Sistema de información del HUS- Almera

EFICIENCIA TÉCNICA HOSPITALARIA 2017-2020

Periodo	Meta % Ocup.	% Ocupacional	Meta P.D.E	Promedio Día Estancia	Meta G.C	Giro cama
2017	90%	124,5	7.6	8,5	4.4	4,1
2018	90%	125,4	7.6	8,6	4.4	4,2
2019	90%	128,6	7.6	8,4	4.4	4,3
2020	90%	81,2	7.6	8,5	4.4	3,3

NÚMERO DE EGRESOS Y EFICIENCIA TÉCNICA HOSPITALIZACIÓN COVID 2020

NÚMERO DE EGRESOS COVID 2020



EFICIENCIA TÉCNICA HOSPITALARIA COVID 2020

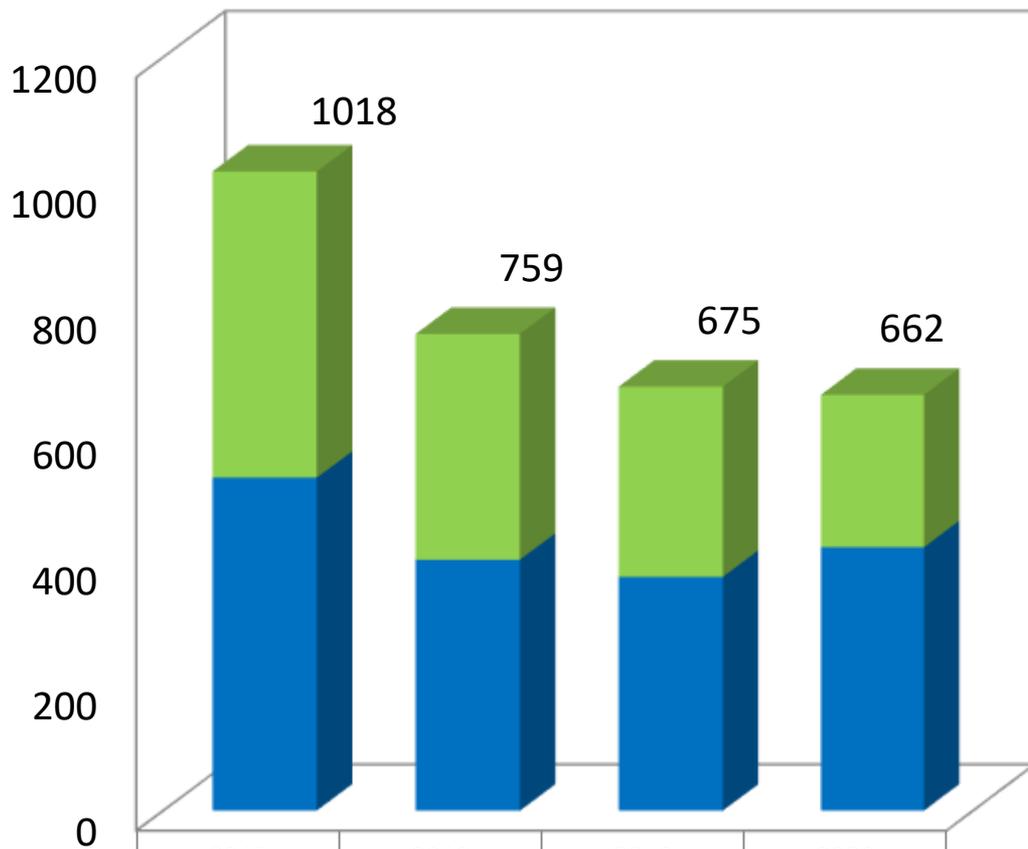
Fuente: Sistema de información del HUS- Almera

Variables	UCI COVID			Intermedio COVID	Hospitalización COVID		
	II Trim	III Trim	IV Trim	III Trim	II Trim	III Trim	IV Trim
Total egresos	59	96	65	23	85	189	161
Promedio día estancia	4,3	9	11,5	5,3	4	5,2	3,6
Giro cama	2,8	4,6	3,1	1,1	4	9	7,7
% Ocupacional	49%	71%	86%	42%	19%	65%	37%

Fuente: Sistema de información del HUS- Almera

NÚMERO DE PARTOS Y CESÁREAS 2017-2020

05GIS40-V6



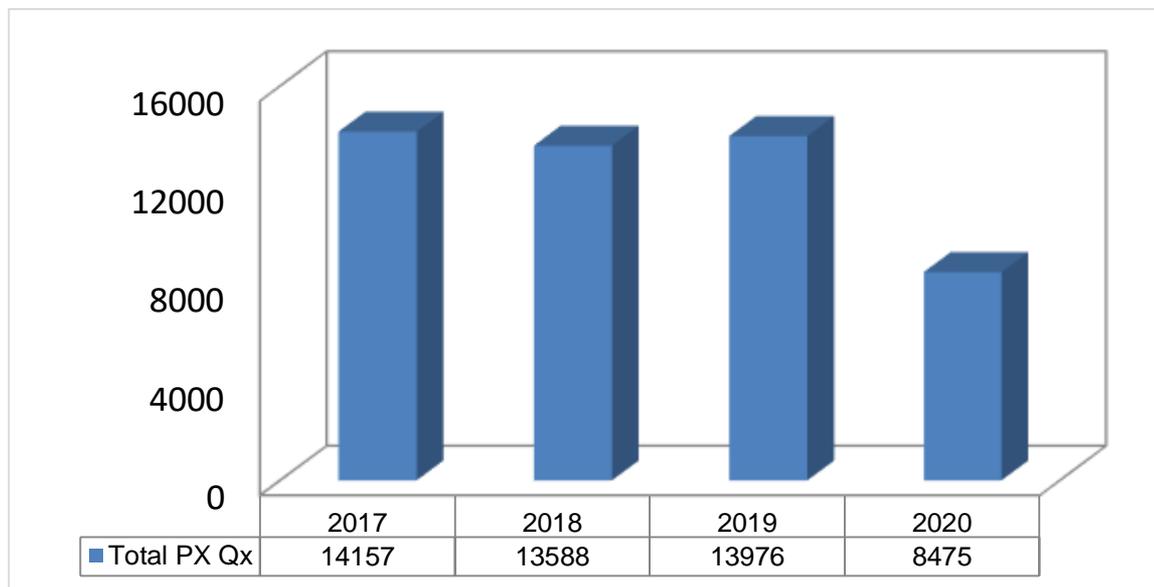
	2017	2018	2019	2020
Partos	488	360	303	243
Cesareas	530	399	372	419

Total	1018	759	675	662
-------	------	-----	-----	-----

Fuente: Área de Estadística HUS 2020



PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS 2017-2020



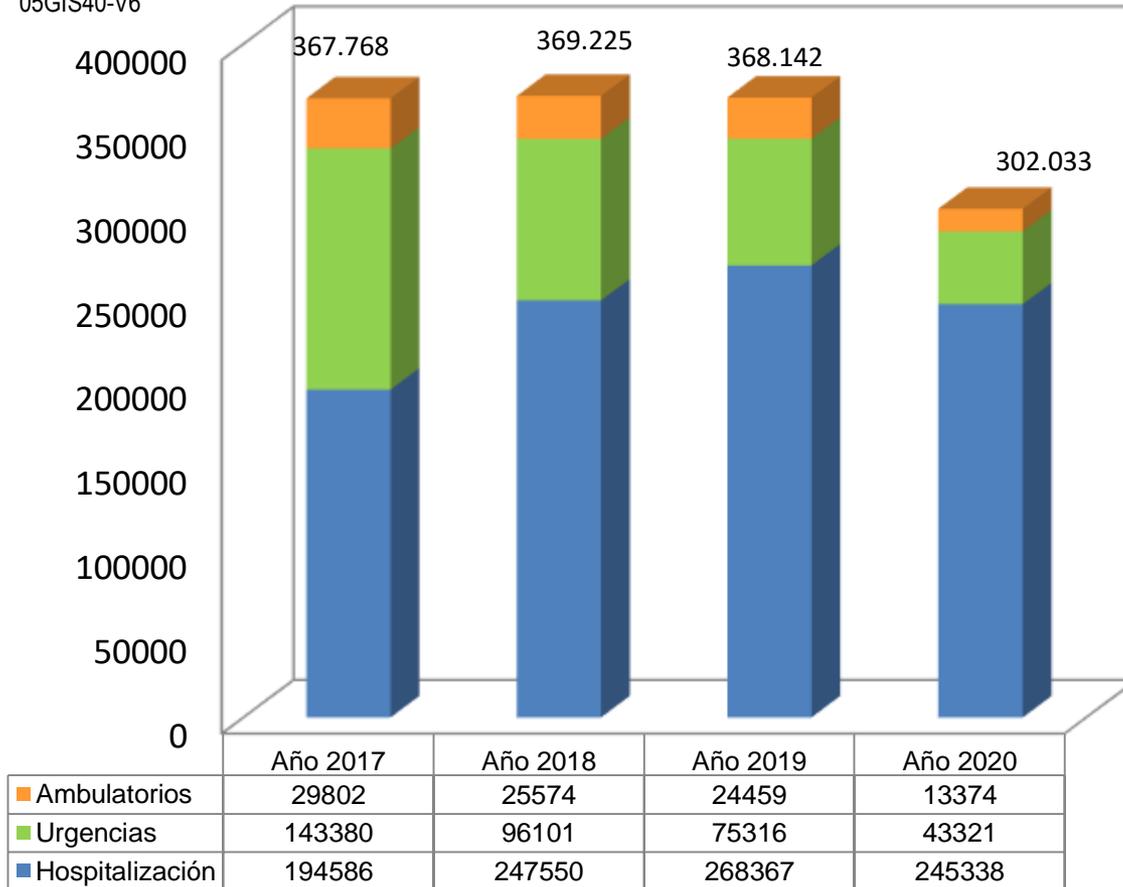
Fuente: Sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria

Descripción	Grupo 2-6		Grupo 7-10		Grupo 11-13		Grupo 20-23		Total
	No	% part	No	% part	No	% part	No	% part	
Año 2017	3409	24%	6272	44%	2836	20%	1640	12%	14157
Año 2018	2863	21%	6379	47%	3019	22%	1327	10%	13588
Año 2019	2454	18%	6849	49%	2991	21%	1682	12%	13976
Año 2020	1426	17%	4138	49%	1780	21%	1131	13%	8475

Fuente: Sistema de información Dinámica Gerencial Hospitalaria

NÚMERO DE EXÁMENES LABORATORIO CLÍNICO 2017-2020

05GIS40-V6



Total	367.768	369.225	368.142	302.033
--------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Fuente: Área de Estadística HUS 2020

NÚMERO DE EXÁMENES LABORATORIO CLÍNICO SARS CoV2 - AÑO 2020

Pruebas RT-PCR para SARS CoV2

Resultado	I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim	Total
Positivo	0	121	471	292	884
Negativo	8	615	570	647	1840
Total	8	736	1041	939	2724

Fuente: Sistemas LABCORE

Prueba Antígeno SARS CoV2 Septiembre a Diciembre 2020

Resultado	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Positivo	0	11	5	10	26
Negativo	47	49	27	57	180
Total	47	60	32	67	206

Fuente: Sistemas LABCORE

Pruebas Anticuerpos IgG/ IgM SARS CoV2 II,III,IV Trimestre 2020

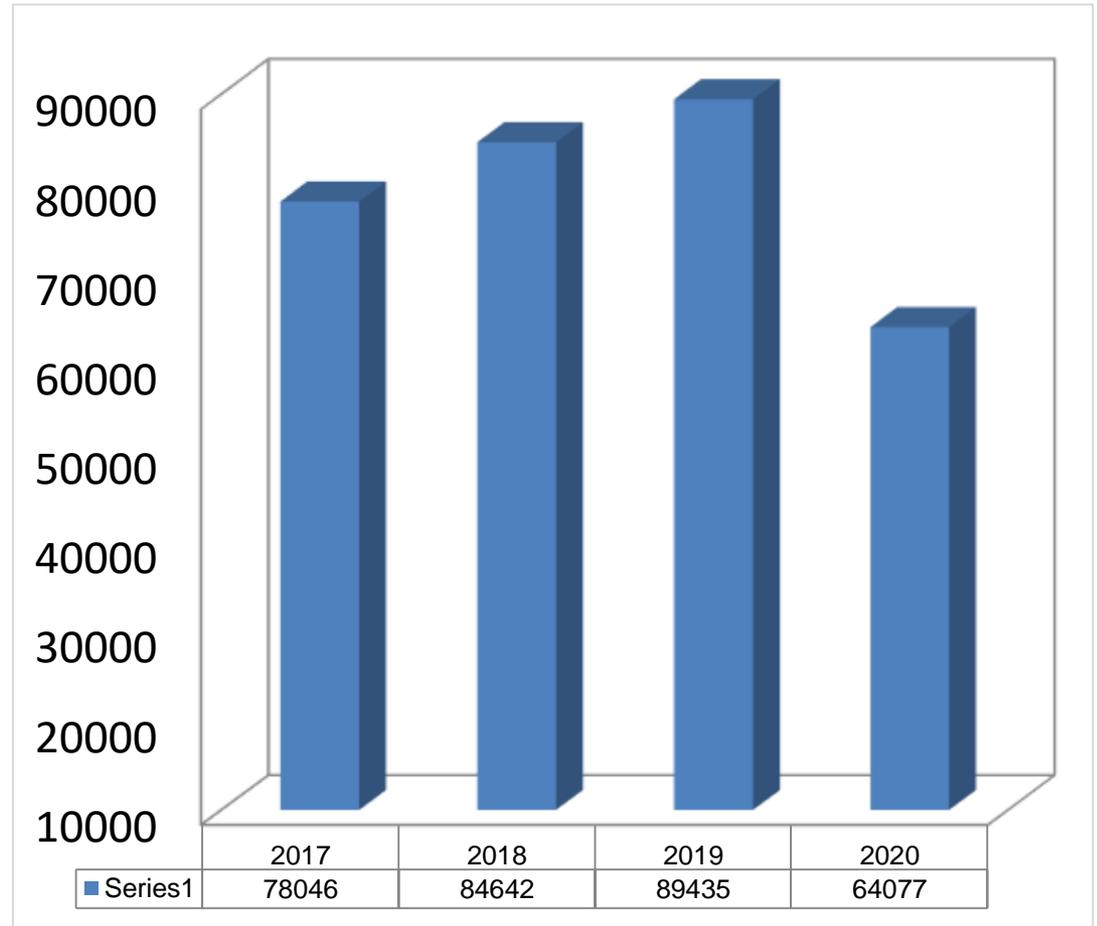
Resultado	II Trim	III Trim	IV Trim	Total
Total	11	294	110	415

Fuente: Sistemas LABCORE



NÚMERO DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS 2017-2020

05GIS40-V6

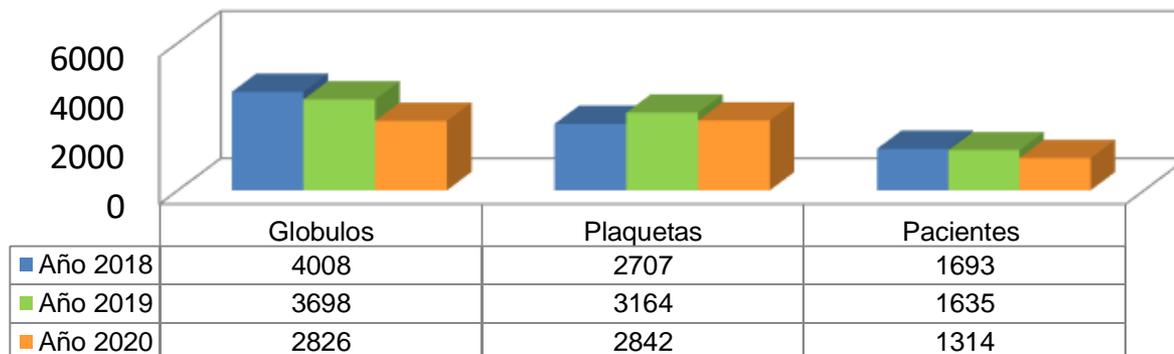


Fuente: Sistema de Información Dinámica Gerencial

BANCO DE SANGRE

NÚMERO DE HEMOCOMPONENTES TRANSFUNDIDOS 2018-2020

05GIS40-V6



Fuente: Sistema de información Banco de Sangre- Hexabank

DONANTES POTENCIALES - 2017 A 2020

Periodo	N° Donantes Potenciales Flebotomía				% Donantes Potenciales Flebotomía			
	Diferido permanente	Diferido temporal	Aceptados	Total Potenciales	Diferido permanente	Diferido temporal	Aceptados	Total %
Año 2017	260	1602	8428	10290	2,5	15,7	81,8	100
Año 2018	290	1500	9590	11380	2,6	13,1	84,3	100
Año 2019	446	1894	9269	11609	3,8	16,3	79,9	100
Año 2020	376	1297	6869	8542	4,3	15,2	80,5	100

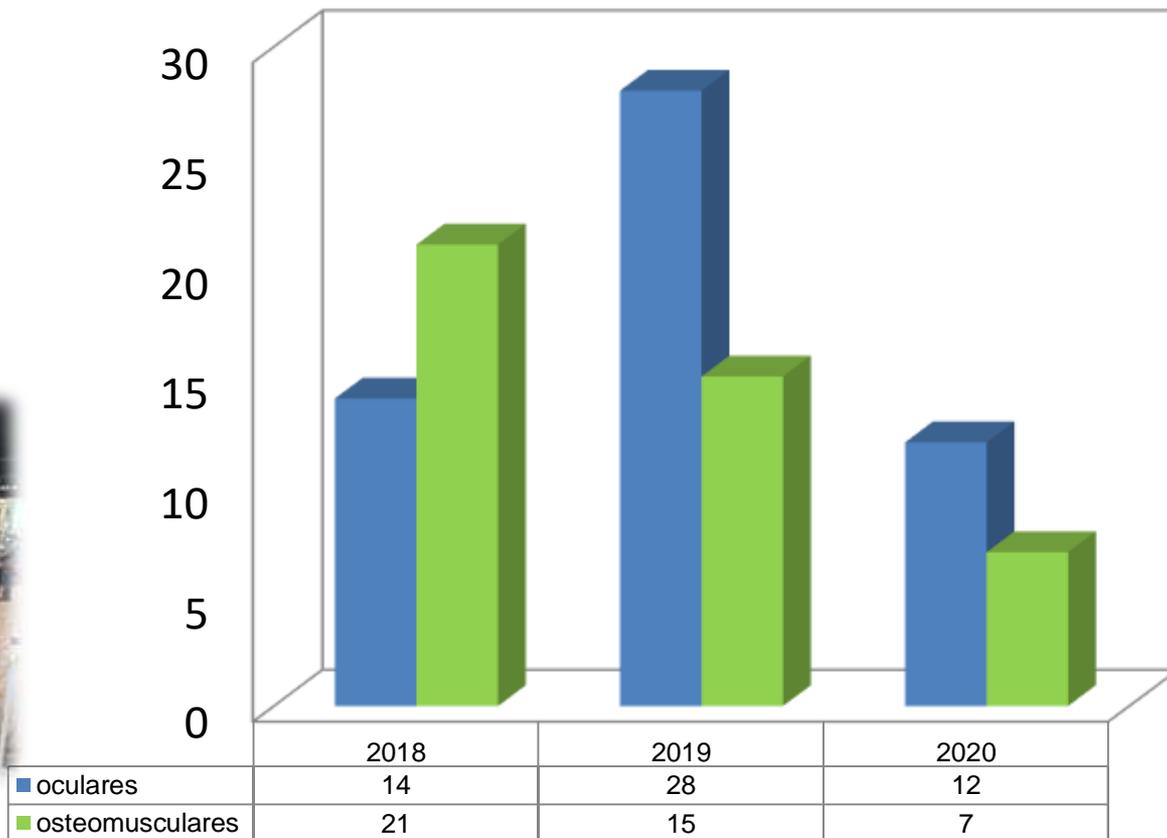
Fuente: Sistema de información Banco de Sangre- Hexabank

NÚMERO TRASPLANTES REALIZADOS 2018 - 2020

05GIS40-V6



**¡COMPARTE EL DON
DE LA VIDA!**



LOGROS

05GIS40-V6



Acreditación como Hospital Universitario, reconocimiento otorgado por la Comisión Intersectorial de Talento Humano en Salud, por siete (7) años , Acuerdo 00304 del 30 de noviembre de 2020.



Se mantuvo la certificación de ICONTEC bajo la norma ISO 9001: 2015 al 100% de los servicios objeto de esta: UCI adultos, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico, Urgencias.



Calificación de “bajo riesgo” para el Banco de Sangre , año 2020, por parte del INVIMA.



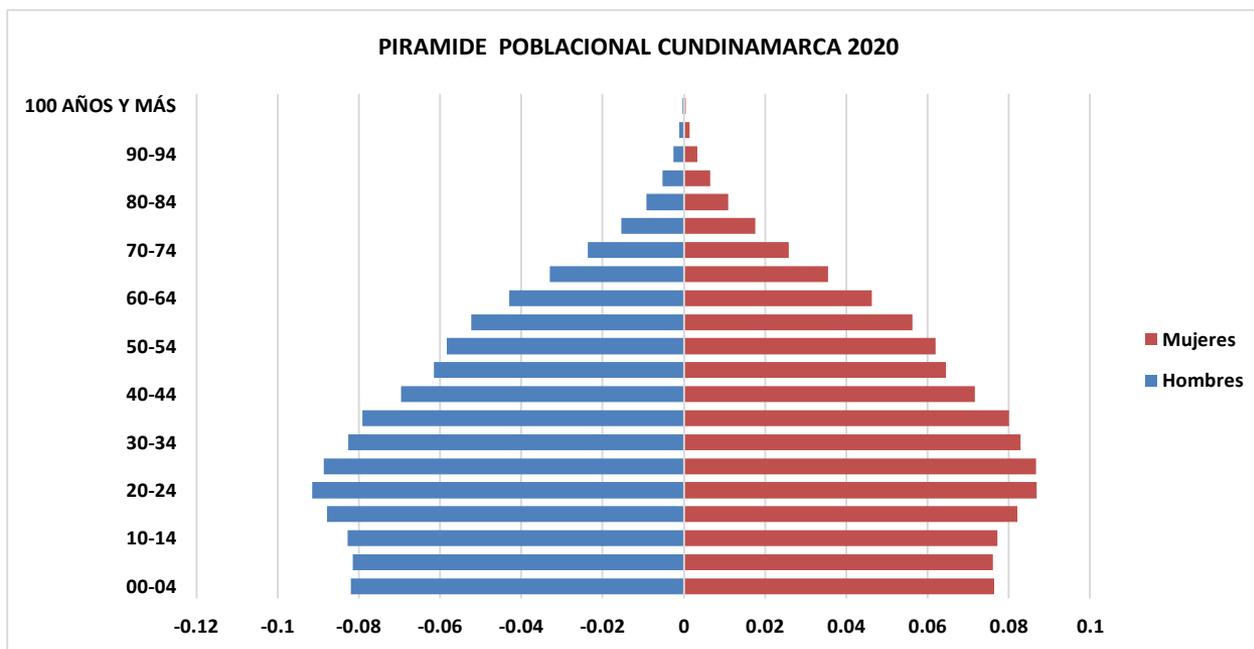
Articulación y unificación de procedimientos, Guías, protocolos, manuales como Red Samaritana Universitaria, Segura, y Humanizada.



Respuesta integral a la atención de pacientes con sospecha o confirmados, COVID-19

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD



El Departamento de Cundinamarca cuenta con una población total de 3.242.999, con una población afiliada Seguridad Social en Salud de 2.429.800 para el año 2020

Caracterización de los usuarios y gestión de riesgo en salud

Población por tipo de aseguramiento Departamento de Cundinamarca 2020

Departamento	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	Número de Afiliados
CUNDINAMARC A	1.474.757	30.730	924.313	2.429.800

La distribución de acuerdo al régimen de afiliación es:

60.6 % Contributivo

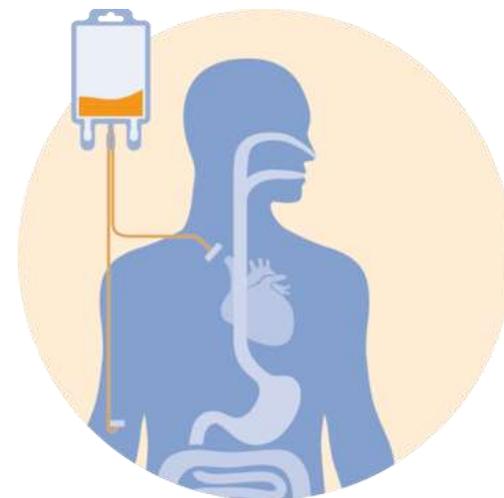
38 % Subsidiado

1.2 % Excepción y Especiales



Morbilidad del Servicio de Consulta Externa Año 2020

ESE Hospital Universitario de la Samaritana 10 Primeras causas de morbilidad de Consulta Externa Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	No.
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	592	3,16
2	N40X	HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	580	3,09
3	E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	307	1,64
4	G473	APNEA DEL SUEÑO	294	1,57
5	E669	OBESIDAD, NO ESPECIFICADA	281	1,50
6	N189	INSUFICIENCIA RENAL CRONICA, NO ESPECIFICADA	252	1,34
7	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	218	1,16
8	M069	ARTRITIS REUMATOIDE, NO ESPECIFICADA	209	1,11
9	J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	193	1,03
10	H269	CATARATA, NO ESPECIFICADA	178	0,95
11		OTRAS CAUSAS	15653	83,45
		Total	18757	100



Las 10 primeras causas de morbilidad de Consulta Externa representan el 16,55% de causas y el 13,34% son de origen crónico y degenerativas.

Morbilidad del Servicio de Urgencias Año 2020



ESE Hospital Universitario de la Samaritana 10 Primeras causas de morbilidad de Urgencias Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	2114	17,40
2	R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	339	2,79
3	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	326	2,79
4	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	251	2,68
5	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	168	2,07
6	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	135	1,38
7	K922	HEMORRAGIA GASTROINTESTINAL, NO ESPECIFICADA	126	1,11
8	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	117	1,04
9	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	109	0,96
10	U071	COVID-19 VIRUS IDENTIFICADO	108	0,90
		OTRAS CAUSAS	8354	68,77
		Total	12147	100

Las 10 primeras causas de morbilidad del Servicio de Urgencias representan el 33,13 % de causas y el 11,37 % son de origen inflamatorias e infecciosas y derivadas de la Pandemia del Covid - 19.

Morbilidad del Servicio de Hospitalización Año 2020

ESE Hospital Universitario de la Samaritana 10 Primeras causas de morbilidad de Hospitalización Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U071	COVID19 VIRUS IDENTIFICADO	305	2,37
2	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	149	1,16
3	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	142	1,10
4	O342	ATENCION MATERNA POR CICATRIZ UTERINA DEBIDA A CIRUGIA PREVIA	133	1,03
5	P073	OTROS RECIEN NACIDOS PRETERMINO	131	1,02
6	O470	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION	127	0,99
7	O141	PREECLAMPSIA SEVERA	104	0,81
8	I500	INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	90	0,70
9	N200	CALCULO DEL RIÑON	87	0,68
10	N40X	HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	78	0,61
		OTRAS CAUSAS	11509	89,53
		Total	12855	100

Las 10 primeras causas de morbilidad de **Hospitalización** representan el 10,4 % de causas; el 1,9 % de origen crónico y degenerativas, el 3,5 % son de origen infeccioso, y el 5% están relacionadas con el parto y su atención.

CONTRATACIÓN

Información actualizada de la evolución y el estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.



Tipología Contractual Año 2020

TIPOLOGÍA CONTRACTUAL	N° DE CONTRATOS	VALOR TOTAL CONTRATOS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	332	\$ 134.823.429.433
ARRENDAMIENTO	5	\$ 87.056.378
COMPRAVENTA	151	\$ 16.719.854.996
INTERVENTORÍA	1	\$ 45.500.007
OBRA	10	\$ 3.025.461.368
SUMINISTRO	282	\$ 37.015.710.472
TOTAL	1.181	\$ 191.717.012.654

La tipología contractual que más tuvo demanda durante la vigencia 2020, fueron los contratos de prestación de servicios 28%, seguido del suministro 24%, Compraventa 13%, obra con el 1%, arrendamiento 0.5%, y por último el contrato de interventoría

Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.

CONTRATACIÓN ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.

Ventas consolidadas E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana

FACTURACIÓN POR RÉGIMEN CONSOLIDADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - COMPARATIVO AÑOS 2019- 2020				
Régimen	2019	% Part	2020	% Part
Contributivo	47.821	30%	42.926	28%
Subsidiado	84.484	53%	86.276	55%
Vinculados	11.444	7%	11.669	7%
Aseguradoras - SOAT	3.748	2%	5.337	3%
Demás Pagadores	12.687	8%	9.766	6%
Total	160.184	100%	155.974	100%

Analizando la facturación consolidada entre el periodo 2019 y 2020 se observa para el año 2019 ascendió a \$160.184 millones y en el año 2020 fue de \$155.974 millones destacándose una mayor participación en el Régimen Subsidiado 55% seguido del Régimen Contributivo en el 28% para el periodo 2020. Disminución de 3% \$ 5 mil



Ventas E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá

FACTURACION POR REGIMEN SEDE HUS BOGOTA IV TRIMESTRE ACUMULADO - COMPARATIVO AÑOS 2019- 2020				
REGIMEN	2019	% Part.	2020	% Part.
	Vlr (\$\$\$)		Vlr (\$\$\$)	
Contributivo	34.145	28%	18.460	19%
Subsidiado	64.352	53%	60.058	63%
Vinculados	9.246	8%	6.720	7%
Aseguradoras - SOAT	2.752	2%	2.986	3%
Demás Pagadores	10.233	8%	6.998	7%
Total	120.728	100%	95.221	100%

Analizando la facturación de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá entre los años 2019 y 2020, con una facturación para el año 2019 ascendió a \$120.728 y para el año 2020 de \$95.221 millones demostrando que la participación de mayor impacto es el Régimen Subsidiado con el 63% y el Régimen Contributivo con el 19%. La facturación tuvo un impacto negativo por haber restringido desde el mes de marzo del año 2020 en la prestación de los servicios ambulatorios, hospitalarios y quirúrgicos debido a la Pandemia del Covid y reorientar la prestación de servicios a la atención de la Pandemia Covid. Disminución de 21% \$ 25 mil

ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.

Comparativo de glosa vs Facturación del año 2019 – 2020



Se reportó glosa aceptada de vigencias anteriores por \$4.135 Millones a cierre de Diciembre de 2020, para el mismo periodo de la Vig. 2019 una aceptación de \$ 3.281 Millones. Tomando el total de vigencias vs la facturación, se logró el cumplimiento a la meta Institucional al mantener la aceptación final \leq al 5%, reflejado en el resultado acumulado para finalizar el año 2020 **2.8%**, causado por la notificación extemporánea de la glosa de la Secretaria de Salud de Cundinamarca, ADRES y Convida; y además, se dio saneamiento a la glosa reportada de los años 2018 y 2019.

Comparativo de Cartera

TOTAL DE LA CARTERA	AÑO 2019	AÑO 2020
BOGOTÁ	172.057	163.742
HR ZIPAQUIRÁ	2.414	25.667
UF ZIPAQUIRÁ	31.177	26.557
GIRARDOT	11.630	10.834
TOTAL CARTERA	217.278	226.799

Comparando la cartera para el año 2019 y 2020 se refleja un aumento de \$ 9.521 millones equivalente a 4,3% debido a la falta de recursos de las EPS en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la institución.

ASPECTOS FINANCIEROS

Condiciones financieras de la entidad v la gestión de los recursos del Sistema.

Detalle Subvenciones y Transferencias AÑO 2020

CUENTA	NOMBRE CUENTA	HUS	UFZ	HRZ	consolidado
44300402	BG DONACIONES EN ESPECIE HUS	7.255.279.714			7.255.279.714
44300430	HR - DONACIONES EN ESPECIE			15.391.841.993	15.391.841.993
44300502	OTRAS TRANSFERENCIAS - R. ESTAMPILLAS - T. GOBIERNO	5.753.749.735			5.753.749.735
44300506	BG-OTRAS TRANSFERENCIAS MINISTERIO RES- 753 -BOGOTA	5.479.941.000			5.479.941.000
44300506	BG-OTRAS TRANSFERENCIAS DEPARTAMENTALES -BOGOTA	2.000.000.000			2.000.000.000
44300508	BG -RESOLUCION 1161/20 CAMAS UCI E INTERMEDIOS - ADRES	521.273.913			521.273.913
44300509	ZP - RECURSOS SGP		991.066.085		991.066.085
44300510	BG - RECURSOS HUMANOS MINISTERIO	2.352.035.000			2.352.035.000
44300511	BG - CONVENIO 967/2020 - GASTOS HUS	10.657.101.481			10.657.101.481
44300530	HR - CONVENIO No. 445/19 COMPRA EQUIPOS BIOMEDICOS - \$22 MIL M			3.544.795.816	3.544.795.816
44300533	HR - OTRAS TRANSFERENCIAS DEPARTAMENTALES - HOSPITAL REGIONAL			4.000.000.000	4.000.000.000
44300534	HR - CONVENIO No. 618/20 \$18 MIL MILLONES - GASTOS FUNCIONAMIENTO			18.000.000.000	18.000.000.000
44300535	HR - INGRESO CLAUSULA No. 08 CONVENIO 716/2019 CONTRATO OPERACION			625.274.263	625.274.263
44300536	HR -RESOLUCION 1161/20 CAMAS UCI E INTERMEDIOS - ADRES			1.142.556.529	1.142.556.529
	TOTALES	34.019.380.843	991.066.085	42.704.468.601	77.714.915.529
	MINISTERIO INCLUIDO ADRES	8.353.249.913		1.142.556.529	9.495.806.442
	SSC	18.410.851.216	991.066.085	26.170.070.079	45.571.987.380
	SUBTOTAL TRANSFERENCIAS	26.764.101.129	991.066.085	27.312.626.608	55.067.793.822
	DONACIONES	7.255.279.714		15.391.841.993	22.647.121.707
	TOTAL TRANSFERENCIAS Y DONACIONES	34.019.380.843	991.066.085	42.704.468.601	77.714.915.529

Las transferencias y donaciones por un valor que asciende a **\$22.647** millones de pesos (ventiladores, Camas Uci, Monitores Signos Vitales y otras) y transferencias por un valor total de **\$55,067** millones de pesos, de las cuales el Ministerio entrego \$9,495 millones y la Secretaria de Salud de Cundinamarca apporto \$45,572 millones de pesos.



ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.

Presupuesto aprobado consolidado de Ingresos por sedes años 2019 - 2020

PRESUPUESTO	AÑO 2019	AÑO 2020	%
BOGOTÁ	169.684.453.023	186.311.699.540	9,8%
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ	34.391.074.922	30.436.692.914	- 11,49%
REGIONAL ZIPAQUIRÁ	36.666.878.595	88.177.575.394	140%
TOTAL PRESUPUESTO APROBADO	240.742.406.540	304.925.967.848	27%



CONCEPTO	AÑO 2019			AÑO 2020			2020/ 2019	2020/ 2019
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	VAR % RECON	VAR % REC
DISPONIBILIDAD INICIAL	46.250	46.250	46.250	61.448	61.448	61.448	32,86%	32,86%
INGRESOS CORRIENTES	124.873	200.152	101.004	166.796	211.437	130.217	5,64%	28,92%
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	80.616	158.766	59.617	113.098	155.974	74.754	-1,76%	25,39%
...OTROS INGRESOS	500	500	500	500	678	678	35,65%	35,65%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	43.756	40.887	40.887	53.197	54.785	54.785	33,99%	33,99%
INGRESOS DE CAPITAL	1.200	1.868	1.868	1.200	1.410	1.410	-24,50%	-24,50%
CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)	68.420	88.586	88.586	75.483	67.864	67.864	-23,39%	-23,39%
TOTAL INGRESOS	240.742	336.856	237.708	304.926	342.159	260.939	1,57%	9,77%

El comportamiento del presupuesto de ingresos sin la disponibilidad inicial, se verifica que los recaudos para la entidad del año 2019 al 2020 presento una disminución del 4%, que equivale a un valor de \$8.033 millones de pesos. El Presupuesto de Ingresos representa para la E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana un 68,6 %; para la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá 22,1 % y para la Unidad Funcional de Zipaquirá el 9,4 %. **Del presupuesto total aprobado se tuvo una ejecución por recaudos del 85%.**

ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior. Presupuesto Consolidado de Gastos Años 2019 - 2020



CONCEPTO	AÑO 2019				AÑO 2020				2020/ 2019
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	VAR % COMP
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	140.345	131.331	118.084	115.302	184.026	166.351	151.666	149.410	27%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS	34.897	34.052	28.664	24.718	49.012	41.731	32.633	26.731	23%
INVERSION	44.680	24.300	16.738	16.705	27.338	15.184	6.861	6.112	-38%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	20.820	19.990	19.900	19.399	33.549	30.512	29.812	29.606	53%
DISPONIBILIDAD FINAL	-	-	-	-	11.000	-	-	-	0%
TOTAL GASTOS	240.742	209.674	183.386	176.124	304.926	253.778	220.972	211.860	21%

El presupuesto de gastos aprobados para la vigencia 2020 está conformado para el Hospital Universitario de la Samaritana, Hospital Regional de Zipaquirá y la Unidad Funcional de Zipaquirá observándose un incremento del año 2019 al 2020 del 27% por incorporación del Hospital Regional de Zipaquirá. El Presupuesto de Gastos representa para la E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana un 58,7 %; para la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá 30,1 % y para la Unidad Funcional de Zipaquirá el 11,2 %.

Del presupuesto aprobado se ejecutaron compromisos de un 83%.

ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.

Presupuesto Ingresos E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana Bogotá

CONCEPTO	AÑO 2019			AÑO 2020			2020/ 2019	2020/ 2019
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	VAR % RECON	VAR % REC
DISPONIBILIDAD INICIAL	46.250	46.250	46.250	49.609	49.609	49.609	7,26%	7,26%
INGRESOS CORRIENTES	63.157	128.747	57.069	72.548	122.241	74.493	-5,05%	30,53%
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	55.967	120.727	49.049	46.233	95.221	47.474	-21,13%	-3,21%
...OTROS INGRESOS	500	487	487	500	612	612	25,76%	25,76%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	6.689	7.533	7.533	25.815	26.407	26.407	250,55%	250,55%
INGRESOS DE CAPITAL	1.200	1.868	1.868	1.200	1.410	1.410	-24,50%	-24,50%
CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)	59.077	70.517	70.517	62.955	53.383	53.383	-24,30%	-24,30%
TOTAL INGRESOS	169.684	247.382	175.704	186.312	226.643	178.895	-8,38%	1,82%

El Presupuesto de Ingresos Aprobados para la vigencia 2020 para el Hospital Universitario de la Samaritana, observándose para el año 2019 al 2020 un aumento del 10.7% debido a los convenios de apalancamiento recibidos por parte de la nación y del departamento y el aumento de la disponibilidad inicial. Frente al recaudo observamos una disminución del -1%

Del presupuesto total aprobado se tuvo una ejecución por recaudos del 96%.

ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.

Presupuesto de Gastos E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana



CONCEPTO	AÑO 2019				AÑO 2020				2020/ 2019
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	99.885	93.350	86.582	85.543	101.992	92.489	85.220	84.306	-1%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS	28.992	28.672	25.264	22.443	30.718	26.960	21.632	18.216	-6%
INVERSION	22.217	3.939	495	462	25.236	13.142	5.606	4.894	234%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	18.591	17.787	17.697	17.234	18.066	16.463	15.764	15.682	-7%
DISPONIBILIDAD FINAL	-	-	-	-	10.300	-	-	-	0%
TOTAL GASTOS	169.684	143.749	130.038	125.682	186.312	149.054	128.222	123.098	4%

El Presupuesto de Ingresos y gastos Aprobados para la vigencia 2020 para el Hospital Universitario de la Samaritana, observándose para el año 2019 al 2020 un aumento del 10.7% debido a los convenios de apalancamiento recibidos por parte de la nación y del departamento y el aumento de la disponibilidad inicial. Referente a los gastos efectuados para el año 2019 al 2020 se presentó un incremento de 4%, en sus compromisos.

Del presupuesto total aprobado se tuvo una ejecución por compromisos del 80%.

ASPECTOS FINANCIEROS

Información sobre la gestión del riesgo financiero.

Gestión de riesgo financiero HUS

Desde la emisión de la Resolución 002509 del 29 de agosto del año 2012 a la fecha la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana NO presenta Riesgo Financiero y para la vigencia del año 2020 no se evalúa el Riesgo Financiero según lo establecido en la Resolución No. 856 del 29 de Mayo del año 2020 del Ministerio de Salud y de la Protección Social en su artículo No.6 en relación a la suspensión del plazo para la determinación del Riesgo de las ESES.



ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis del balance general y el estado de resultados

Estado de Situación Financiera Consolidado (Cifras en miles)

A diciembre de 2019

<p>Activos Fijos</p>	<p>Total Activos \$288.985.550</p>	<p>Total Pasivos \$15.550.568</p>	<p>A diciembre de 2020</p>	<p>Total Patrimonio \$273.434.982</p>
	<p>Total Activos \$312.708.653 (+8%)</p>	<p>Total Pasivos \$18.805.199 (+21%)</p>		<p>Total Patrimonio \$293.903.453 (+7%)</p>

0%

SIN HRZ

7%

CON HRZ



El incremento presentado en el activo y patrimonio obedece a la adquisición de activos fijos por valor de \$11.158 millones, para la entrada en operación del Hospital Regional de Zipaquirá. Las partidas más importantes del activo se concentran en el **Efectivo** con \$50.178 millones (participación del 16% del total del activo), **Cuentas por Cobrar** con \$134.527 millones (43%) y **Propiedad Planta y Equipo** con \$108.232 millones (35%). El pasivo comprende las **Cuentas por pagar** por \$11.248 millones (60%), los **beneficios a empleados** por \$3.729 millones (21%) y **provisión de demandas** por \$3.125 millones (17%).

ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis del balance general y el estado de resultados

Estado de Resultados Detallado Por Unidad Funcional Comparativo a 31 Diciembre 2019 - 2020

(Cifras en miles de pesos)

CONCEPTOS	2019	BOGOTA	UFZ	HRZ	2020	BOGOTA	UFZ	HRZ	%
INGRESOS OPERACIONALES	160.183.989	120.727.676	36.998.956	2.457.357	155.974.091	95.221.298	21.104.139	39.648.654	-3
COSTO DE VENTAS	146.610.199	111.249.808	30.749.678	4.610.713	188.918.941	107.536.485	25.617.549	55.764.907	29
GASTOS ADMINISTRACION	10.799.525	7.059.466	3.574.394	165.665	11.146.120	4.575.482	3.737.294	2.833.344	3
PROVIS., DEPREC., AMORT. Y PROV.	15.782.752	12.875.452	2.791.840	115.460	15.641.832	10.662.671	4.812.674	166.487	-1
OTROS INGRESOS	13.163.772	12.999.510	158.975	5.287	6.230.774	5.831.929	389.049	9.796	-53
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	41.899.125	8.540.363	400.000	32.958.762	77.714.916	34.019.381	991.066	42.704.469	85
OTROS GASTOS	5.717.157	3.477.517	2.239.640	0	5.222.895	4.766.833	440.892	15.170	-9
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	36.337.253	7.605.306	-1.797.621	30.529.568	18.989.993	7.531.137	-12.124.155	23.583.011	-48

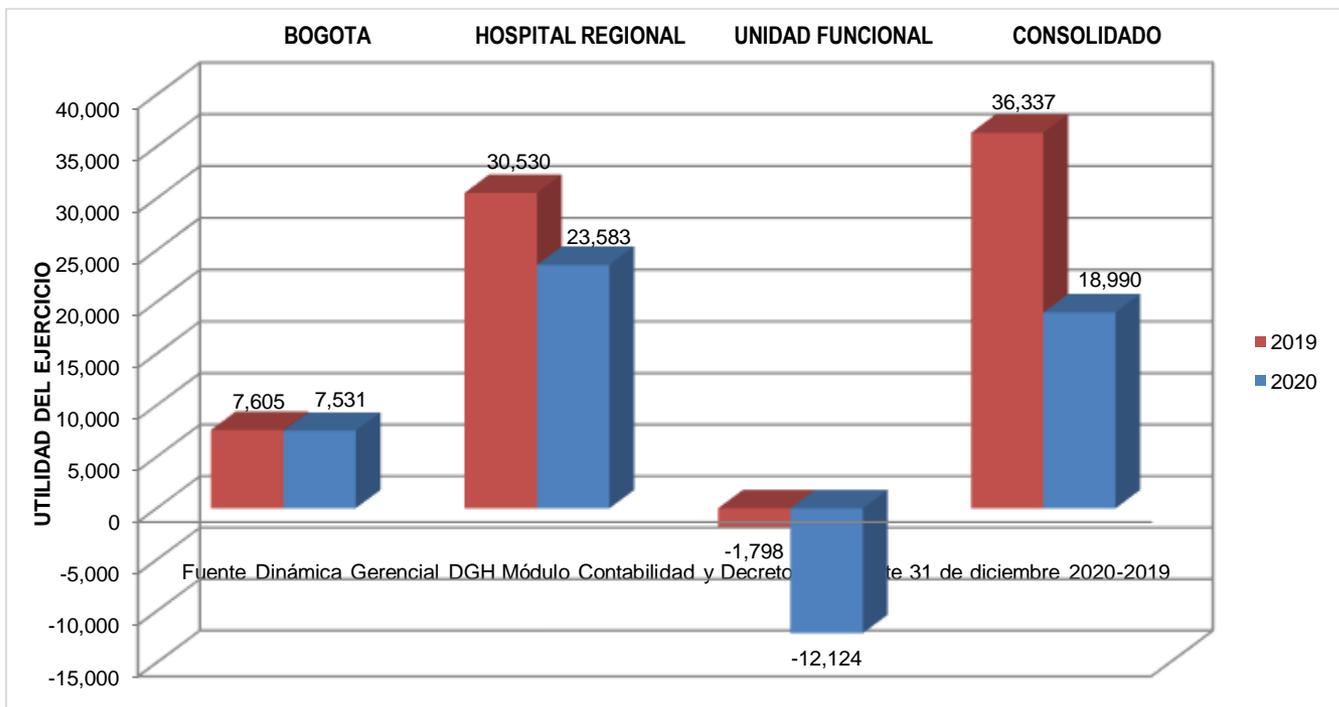
Fuente Dinámica Gerencial DGH Módulo Contabilidad y Decreto 2193 corte 31 de diciembre 2020-2019

El Estado de Resultados se vio afectado en los Ingresos por ventas de servicios por la emergencia sanitaria de COVID-19 con una disminución del 3%, mientras que los costos se incrementaron en un 29% por la entrada en operación del Hospital Regional de Zipaquirá, además por mantener el recurso humano en salud y el consumo de insumos producto de la pandemia.

Las transferencias y subvenciones incluyen los recursos entregados por el Gobierno Nacional \$9,495 millones y por el Departamento \$45,571 millones; recursos que fueron gestionados por la administración de la Entidad. De igual manera se incluyen las donaciones en especie por un valor que asciende a \$22.647 millones; y comprenden activos fijos como 46 ventiladores, 187 monitores de signos vitales, 81 camas hospitalarias, 160 computadores, 3 ambulancias, 120 televisores, 100 atriles, 27 equipos instrumentales, entre otros.

Análisis del balance general y el estado de resultados

Estado de Resultado Integral del Periodo
Comparativo Consolidado a 31 Diciembre 2019 - 2020
(Cifras en miles de pesos)

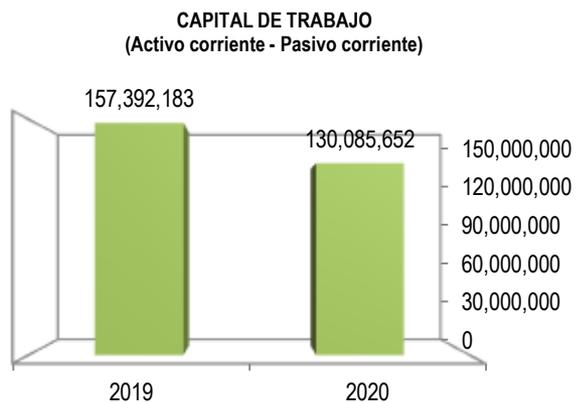


El Resultado del Ejercicio Consolidado para la vigencia 2020 da un resultado positivo de \$18.990 Millones, de los cuales la sede Bogotá tiene un resultado de \$7,531, el Hospital Regional de Zipaquirá de \$23,583 y la Unidad Funcional un resultado negativo de -\$12,124.

ASPECTOS FINANCIEROS

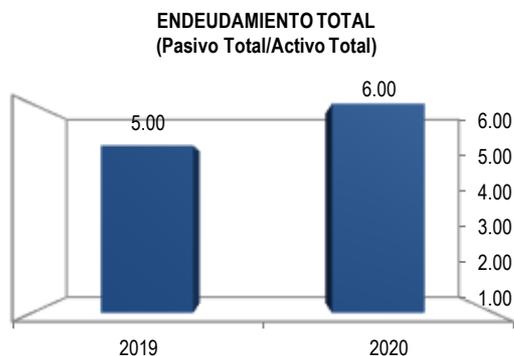
Análisis del balance general y el estado de resultados

E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana – Indicadores Financieros Años 2019 – 2020



Capital de Trabajo: El HUS en el cierre del periodo cuenta con \$130.085 millones de pesos, para realizar las actividades normales e invertir y así dar cumplimiento al objeto social.

Razón Corriente: El HUS cuenta con \$ 9,30 más de activos que pasivos.



En relación al nivel de endeudamiento, por cada \$100 pesos en el activo el HUS adeuda \$6 pesos a terceros.

ASPECTOS FINANCIEROS

Análisis del balance general y el estado de resultados

Indicadores Financieros Comparativos 2019 - 2020

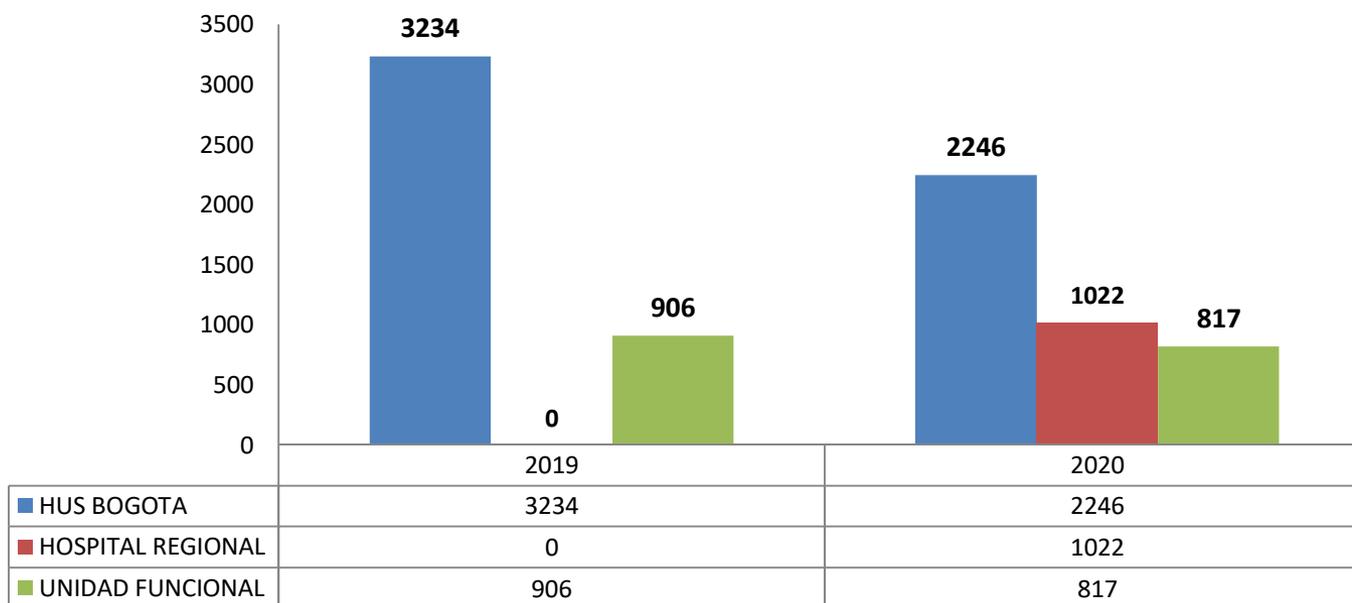
INDICADORES		UNIDAD	dic-19	dic-20	DETALLE
CAPITAL DE TRABAJO	(Activo corriente - Pasivo corriente)	MILES	\$157.392.183	\$130.085.652	El Hospital cuenta con \$130 mil millones de pesos para cumplir con su objeto social, la disminución del Capital de trabajo de una vigencia a otra esta dada por la utilización de recursos del Convenio 632/19 para gastos de operación del Hospital Regional.
RAZÓN CORRIENTE o SOLVENCIA	(Activo corriente / Pasivo corriente)	VECES	13,32	9,30	El Hospital por cada peso de deuda en pasivos exigibles a corto plazo cuenta con 9 pesos de respaldo para pagar las deudas.
ENDEUDAMIENTO TOTAL	(Pasivo total / Activo total)	%	5	6	El Hospital tiene un grado de endeudamiento bajo en relación al total de los activos, de cada 100 pesos en el activo se deben 6 pesos.
SOLIDEZ	(Activo Total / Pasivo total)	%	18,58	16,63	El Hospital cuenta con un buen nivel de Solidez. Por cada peso que adeuda, posee 16,63 pesos en el activo de respaldo.
ROTACIÓN DE CARTERA	(Venta servicios / Cuentas por Cobrar Promedio)	DIAS	300	279	La Rotación de Cartera mejora en relación al periodo anterior a pesar de la pandemia por COVID-19. La Entidad demora 279 días en convertir en efectivo las cuentas por cobrar.
Fuente Dinámica Gerencial DGH corte 31 de Diciembre					



ATENCIÓN AL USUARIO

05GIS40-V6

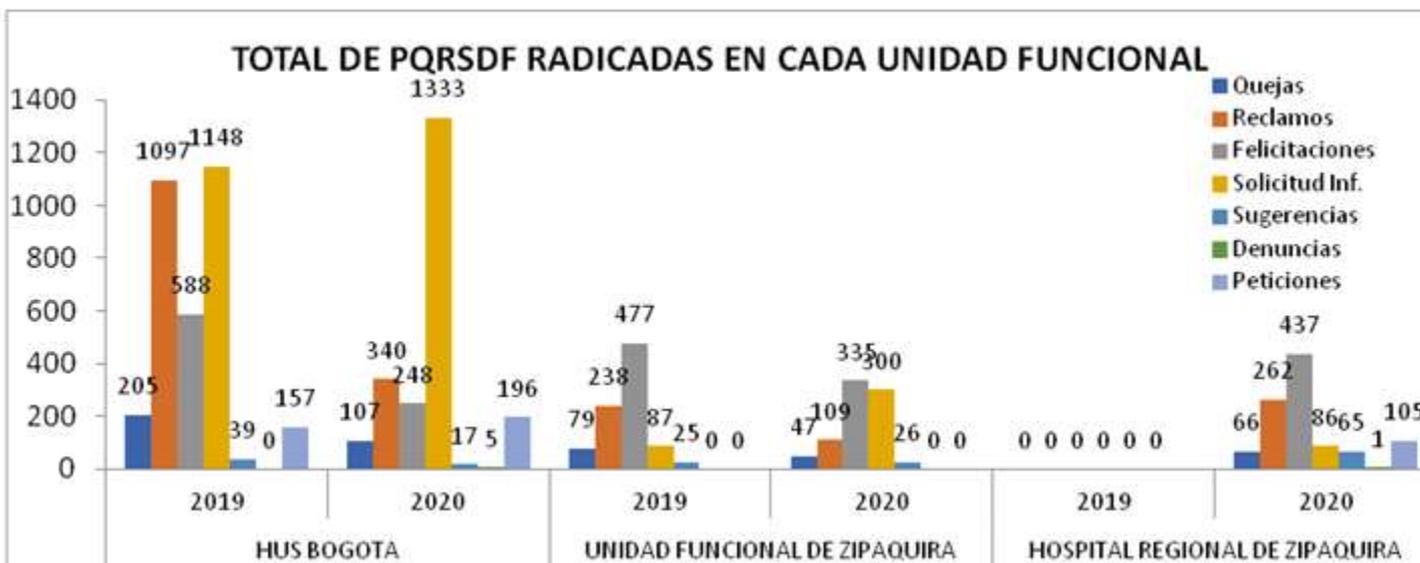
COMPARATIVO DEL TOTAL DE PQRSD RADICADAS DURANTE LOS ULTIMOS DOS AÑOS POR UNIDAD FUNCIONAL



Como se puede evidenciar en el gráfico, la tendencia comparativa de la radicación de PQRSD en las últimas dos vigencias se evidencia una disminución del 30.5% respecto del 2019 en comparación con el 2020 para HUS Bogotá, 9,1%, para Unidad funcional en las mismas vigencias; el comportamiento del Hospital Regional de Zipaquirá no se puede comparar teniendo en cuenta que su apertura fue a finales del año 2019.

TOTAL DE PQRSD F RADICADAS EN CADA UNIDAD FUNCIONAL

05GIS40-V6

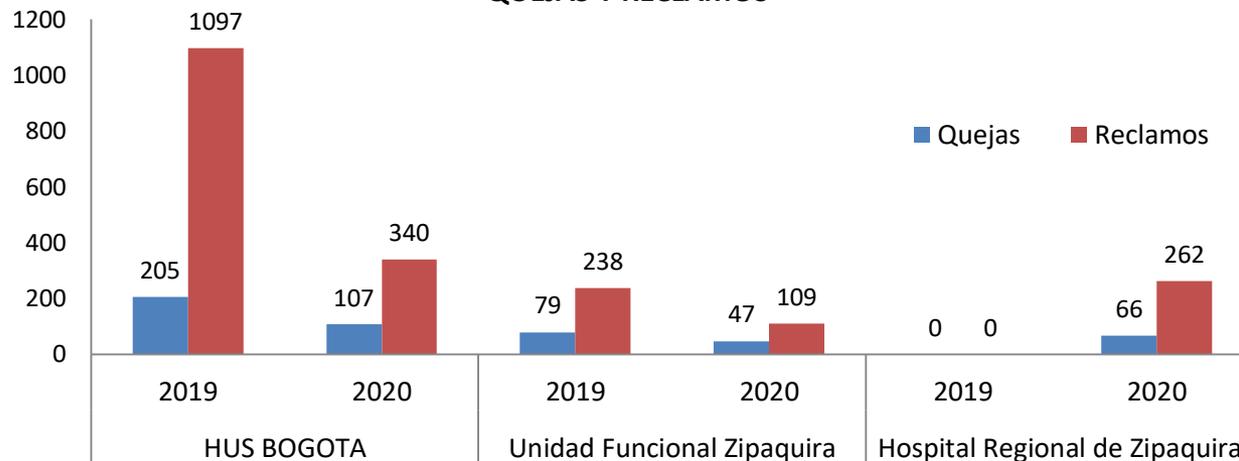


Se puede evidenciar que durante año 2020 disminuyeron la interposición de las PQRSD lo que se atribuye en parte a a las acciones de mejoramiento en a atención implementadas y también al cierre de los servicios por la pandemia COVID 19. Con la reapertura de servicios ambulatorios aumentaron la PQRSD, la mayor causa fueron por **solicitudes de información** las cuales en su gran mayoría fueron para pedir información de medios para asignación de citas y procedimientos por consulta externa , copia de historia clínica y solicitudes de empleo entre otros para Bogotá y para la Unidad Funcional de Zipaquirá se destaca que incrementan los reconocimientos y felicitaciones al personal que presta el servicio en la institución.

05GIS40-V6

Quejas y Reclamos

QUEJAS Y RECLAMOS



COMPARATIVO QR 2019-2020												
Quejas y Reclamos	HUS BOGOTA				Unidad Funcional Zipaquira				Hospital Regional de Zipaquira			
	2019	%	2020	%	2019	%	2020	%	2019	%	2020	%
Quejas	205	16%	107	24%	79	25%	47	30%	0	0%	66	20%
Reclamos	1097	84%	340	76%	238	75%	109	70%	0	0%	262	80%
TOTAL	1302	100%	447	100%	317	100%	156	100%	0	0%	328	100%

Para el **HUS Bogotá** se evidencia que durante el año 2020 se presentaron 447 QR en comparación con la vigencia anterior que disminuyó significativamente lo que se atribuye a la mejora del servicio y en parte al cierre de los servicios por la Pandemia COVID 19, **en la Unidad Funcional Zipaquira** 156 QR las cuales también disminuyeron en comparación con la vigencia anterior. En el **HRZ** para el 2020 se presentaron 328 QR. su apertura fue a finales del año 2019.

5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS HUS BOGOTA 2020

05GIS40-V6

A continuación se describen las 5 principales causas presentadas en el año 2020

CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS AÑOS 2020																	
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	IV TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	0	6	2	1	8	14	16	16	12	17	7	5	104	23%	29	24%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	9	10	14	7	10	3	4	3	2	4	9	9	84	19%	22	18%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	2	0	2	2	0	5	4	1	2	0	3	21	5%	5	4%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	2	2	3	0	1	2	3	0	4	5	3	27	6%	12	10%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	0	2	2	1	0	0	1	0	1	2	3	4	16	4%	9	7%

De las 447 Quejas y Reclamos presentados en el año 2020, se concluye que las Cinco (5) primeras causas la Primera causa es Dificultad en la comunicación telefónica, que equivale al 23% (por aumento de PQR por esta causa se solicito Plan de Mejora y se implemento a finales del IV trimestre 2020 con el Contrato de Central de Citas, segunda causa es la falta de calidez y trato amable la cual sigue disminuyendo producto de los Planes de mejora la falta de comunicación e información médica(19 %), 3ª Causa Demora en la asignación de citas medicas, 4ta Causa Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermería y la 5ta Causa por Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA 2020

05GIS40-V6

Se observa que de las 328 QR recibidas están asociadas a la inoportunidad en la prestación del servicio en consulta externa, debido a la capacidad limitadas para ese momento en el I trimestre 2020, para el II trimestre se observa una disminución de PQRSDf debido a que el hospital limita su atención y solo se atienden a pacientes COVID, lo que genera disminución en el número de pacientes atendidos. En el III y IV trimestre incrementa nuevamente el número de paciente proporcionalmente en un 150% lo que es asociado a las manifestaciones de la falta de información del estado de salud de los pacientes a los familiares por parte de algunos médicos e inoportunidad en el agendamiento de citas en el servicio de consulta externa.

5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA 2020

La UFZ recibió durante el año 2020 un total 156 PQR este consolidado se clasificaron las primeras cinco causas de insatisfacción de los usuarios así:

CAUSAS	%
1. Recibir información clara y oportuna por parte de facturación, de igual manera en la demora en facturación y asignación de citas	10%
2. Falta de trato amable y humanizado servicio de seguridad, facturación enfermería.	8%
3. Demora en atención en urgencias	2%
4. Asignación de citas médicas consulta externa y de especialistas	2%
5. Fortalecer la limpieza de baños	1%

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas.

Comparativo Año 2019- 2020 del Total de PQRSD Radicadas



CLASIFICACIÓN	HUS BOGOTÁ			
	2019	%	2020	%
Quejas	205	0%	107	0%
Rápidas	1097	34%	310	15%
Felicitaciones	588	18%	248	11%
Solicitud de	1146	35%	1303	58%
Requerimientos	28	1%	17	1%
Denuncias	0	0%	3	0%
Reclamaciones	107	0%	180	9%
TOTAL	3234	100%	2246	100%

COMPARATIVO DEL TOTAL DE PQRSD RADICADAS DURANTE 2019- 2020 POR UNIDAD FUNCIONAL



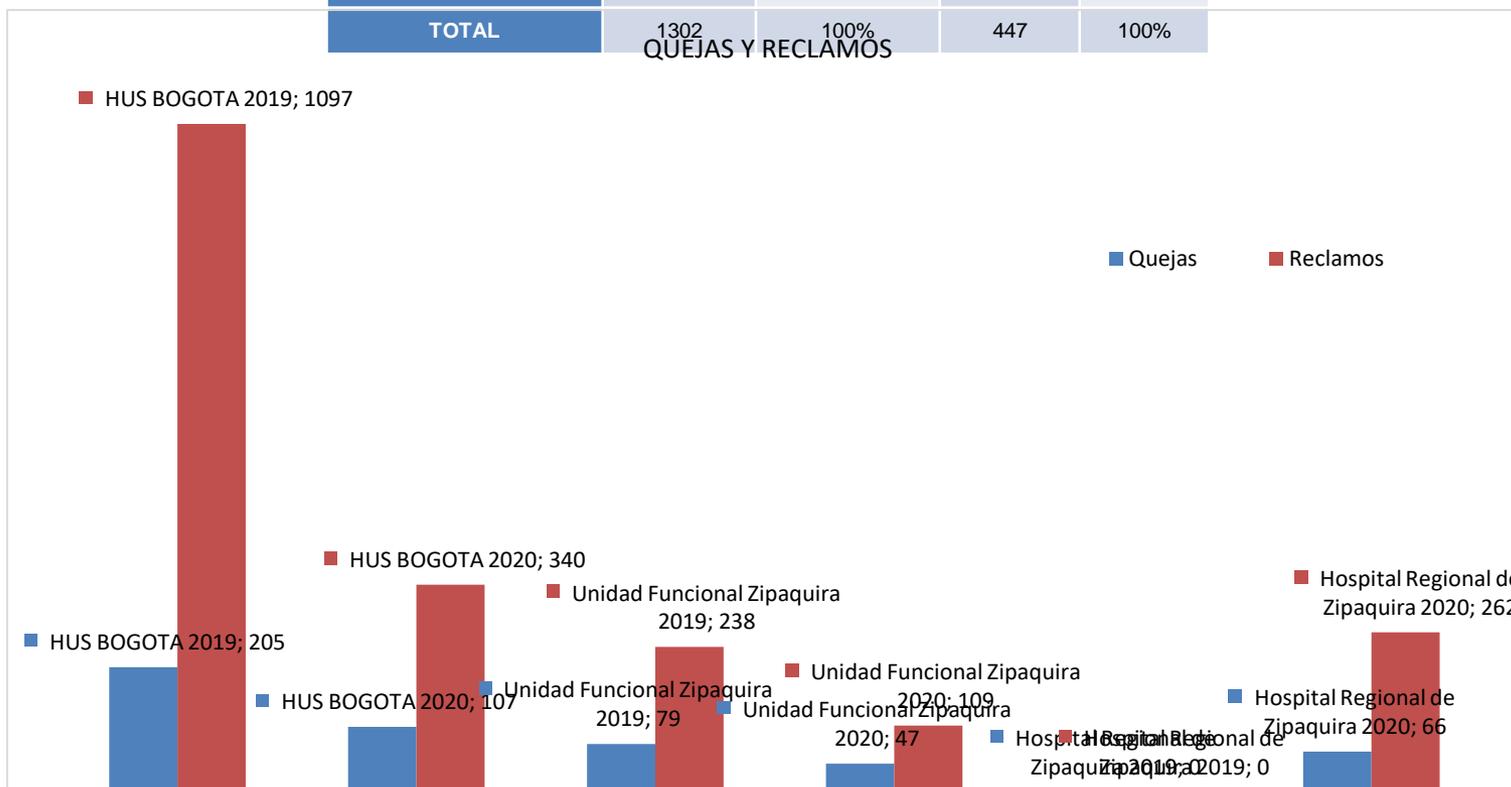
La tendencia comparativa de la radicación de PQRSD en las últimas dos vigencias presenta una disminución del 69,4% en el 2020 con respecto al 2019 en el HUS Bogotá.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas.

Quejas y Reclamos

COMPARATIVO QR 2019-2020				
Quejas y Reclamos	HUS BOGOTA			
	2019	%	2020	%
Quejas	205	16%	107	24%
Reclamos	1097	84%	340	76%
TOTAL	1302	100%	447	100%



Para el HUS Bogotá se evidencia que durante el año 2020 se presentaron 447 QR, en comparación con la vigencia anterior disminuyó significativamente lo que se atribuye al cierre de los servicios por la pandemia COVID 19.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.

Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2020 HUS Bogotá

CONSOLIDADO DE QUEJES Y RECLAMOS AÑOS 2020																	
CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	IV TRIM	%
R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	0	6	2	1	8	14	16	16	12	17	7	5	104	23%	29	24%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	9	10	14	7	10	3	4	3	2	4	9	9	84	19%	22	18%
G	Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	2	0	2	2	0	5	4	1	2	0	3	21	5%	5	4%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx.	2	2	2	3	0	1	2	3	0	4	5	3	27	6%	12	10%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	0	2	2	1	0	0	1	0	1	2	3	4	16	4%	9	7%

De las **447 Quejas y Reclamos** presentados en el año 2020, se concluye que las **Cinco (5) primeras causas** la **1ª. Causa** es **Dificultad en la comunicación telefónica**, que equivale al 23% (por aumento de PQR por esta causa se solicito Plan de Mejora y se implemento a finales del IV trimestre 2020 con el Contrato de Central de Citas, **2ª. Causa** es la **Falta de calidez y trato amable** la cual sigue disminuyendo producto de los Planes de mejora la falta de comunicación e información médica(19 %), **3ª Causa** **Demora en la asignación de citas medicas**, **4ª.Causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería** y la **5ª. Causa Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico**.

Durante la vigencia 2020 se formularon 13 Planes de mejora con fuente PQRSD, por los Líderes de proceso, Subdirectores o Coordinadores de servicio, los cuales fueron revisados, ajustados y aprobados por la Directora de Atención al Usuario con el fin de intervenir la causa raíz y mejorar la prestación del servicio.

Numero de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos.

Acciones de tutela vigencia 2019 – 2020

Motivo	2019	% Participación 2019	2020	% Participación 2020
AUTORIZACIÓN		0%	3	25%
CITA ESPECIALISTA	9	30%	1	8%
EXÁMENES	7	23%		0%
MEDICAMENTOS	1	3%	1	8%
REINTEGRO	3	10%		0%
SOLICITUD CIRUGÍA	5	17%		0%
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	3%		0%
SOLICITUD PROCEDIMIENTO	3	10%		0%
SOLICITUD TERAPIAS		0%	1	8%
TRATAMIENTO INTEGRAL	1	3%	6	50%
Total general	30	100%	12	100%

Durante el 2019 se emitieron 30 órdenes al HUS y en lo transcurrido de la vigencia 2020 se recibieron 12 órdenes por los despachos judiciales. Existe una disminución del 60% del año 2020 respecto al 2019. Al discriminar por motivo tenemos que en la vigencia 2019 la principal pretensión es la **Cita de especialista** con 30% seguida por la **Solicitud de exámenes** con 23% de participación y **Solicitud de cirugía** con el 17%.

En el **año 2020** el principal motivo del uso de este amparo constitucional fue la **Solicitud de tratamiento integral** con el 50% seguida por **Solicitud de autorizaciones** con el 25% de participación.

Es importante aclarar que en el 86% de tutelas la E.S.E. actúa como vinculado y no como accionada.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.



INTERVENCIÓN	USUARIOS INTERVENIDOS AÑO 2019	USUARIOS INTERVENIDOS AÑO 2020
POBLACION CON NECESIDADES DE ALBERGUE	138	76
POBLACIÓN MENOR O ADULTA EN ABANDONO	6	8
POBLACIÓN VICTIMA VIOLENCIA DOMESTICA	17	14
POBLACIÓN HABITANTES DE CALLE	25	15
POBLACIÓN VICTIMAS VIOLENCIA SEXUAL	14	10
POBLACIÓN MENOR DE EDAD PARA REUBICACIONES A ICBF	2	6
POBLACION CON DISCAPACIDAD	81	63
POBLACIÓN LGBTI	8	9
POBLACIÓN EXTRANJERA	293	385
POBLACIÓN AFRO	3	4
POBLACIÓN INDIGENA	44	34
POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO O CONFLICTO ARMADO	16	8
POBLACION INPEC	100	26
SEGUIMIENTOS PACIENTES SOSPECHA COVID	-	1006
TOTAL	747	1664

Contamos con el procedimiento denominado: **Identificación y atención integral a población vulnerable** (02AUF04-V1) el cual tiene como objetivo a través del equipo de Trabajadoras Sociales: Identificar la población vulnerable (niños, niñas y adolescentes, víctimas del conflicto armado, grupos étnicos, población LGTB, población desplazada por la violencia, personas en situación de discapacidad, personas mayores, las poblaciones especiales que señala el Decreto 780 de 2016 y otras poblaciones que por su condición de edad, genero, origen étnico, estado de salud, se encuentran en situación de riesgo), para garantizar la accesibilidad a los servicios y la atención integral dentro del marco de los Derechos de los Usuarios en salud y el enfoque diferencial.

El procedimiento de **Atención Preferencial al Usuario con Discapacidad** 02AUF14-V2 el cual da una directriz clara y preferencial sobre el proceso de atención a personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Se identifica esta población al ingreso del Hospital y se le coloca una escarapela (D. física – rojo; Cognitiva – azul fluorescente, Visual – verde fluorescente, Auditiva – naranja fluorescente) de acuerdo a su discapacidad.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La E.S.E Hospital Universitario de la cuenta con (1) una Asociación de Usuarios de la Salud inicia su proceso de conformación el 15 de Septiembre de 1995 de conformidad con el Decreto 1757 y 1876 de 1994. Espacio donde se debate la importancia de la conformación de la Asociación y la necesidad de participación de los representantes de las Asociaciones de Usuarios , de donde se elige representante ante la Junta Directiva del Hospital Universitario de la Samaritana, al Comité de Ética.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

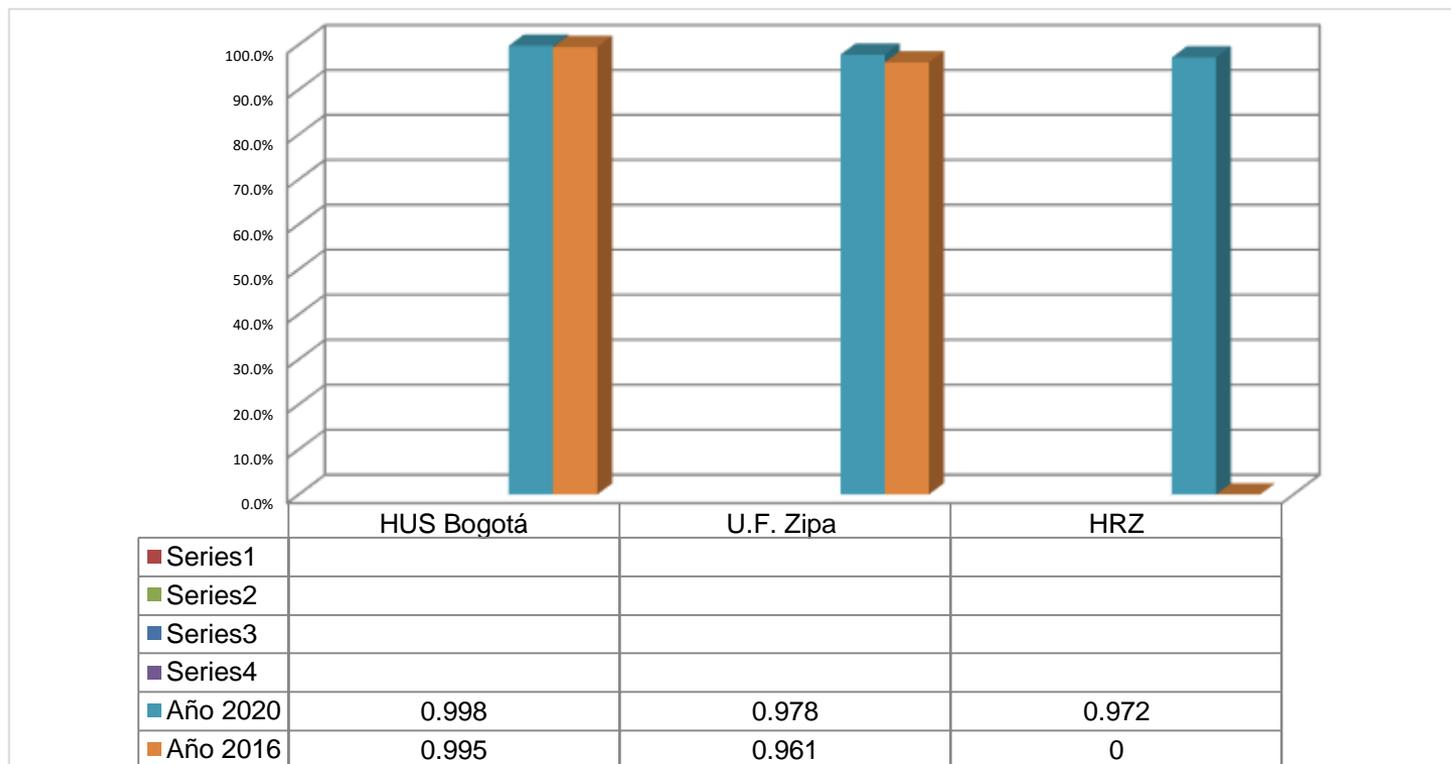
Informa de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.

La Asociación de Usuarios se reúne mensualmente en la sede del HUS Bogotá, los terceros miércoles de cada mes y desarrollan su agenda de trabajo, cuenta con su junta directiva, estatutos, cronograma de reuniones, donde asiste normalmente la Líder de Proyecto de trabajo Social y la Directora de Atención al Usuario. buscando acompañar y fortalecer el trabajo de equipo, la integración con el hospital, apoyo en su gestión y la retroalimentación mutua para el mejoramiento de la atención en salud a los pacientes y familiares.

La Representante de esta corporación a la junta Directiva del HUS, rinde periódicamente informes sobre la gestión adelantada y temas importantes del hospital.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.



El Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios para el 2020 fue muy alta, lo cual es resultante de las acciones implementadas por el hospital a través de los planes de mejora formulados e implementados a través del enfoque de gestión por proceso, oportuna atención en el servicio de urgencias con sintomatología sospechosa de **COVID 19**, como por otras causas, adecuaciones en los procesos de hotelería y ambiente hospitalario en medio de la emergencia sanitaria, identificación oportuna de las necesidades del usuario (Pte./Familia) y búsqueda de satisfacción de las mismas a través de Rondas y Visitas a Pacientes hospitalizados a pesar de las restricciones y cumplimiento de medidas de seguridad, educación al paciente y al cuidador a través de medios virtuales, entre otros.

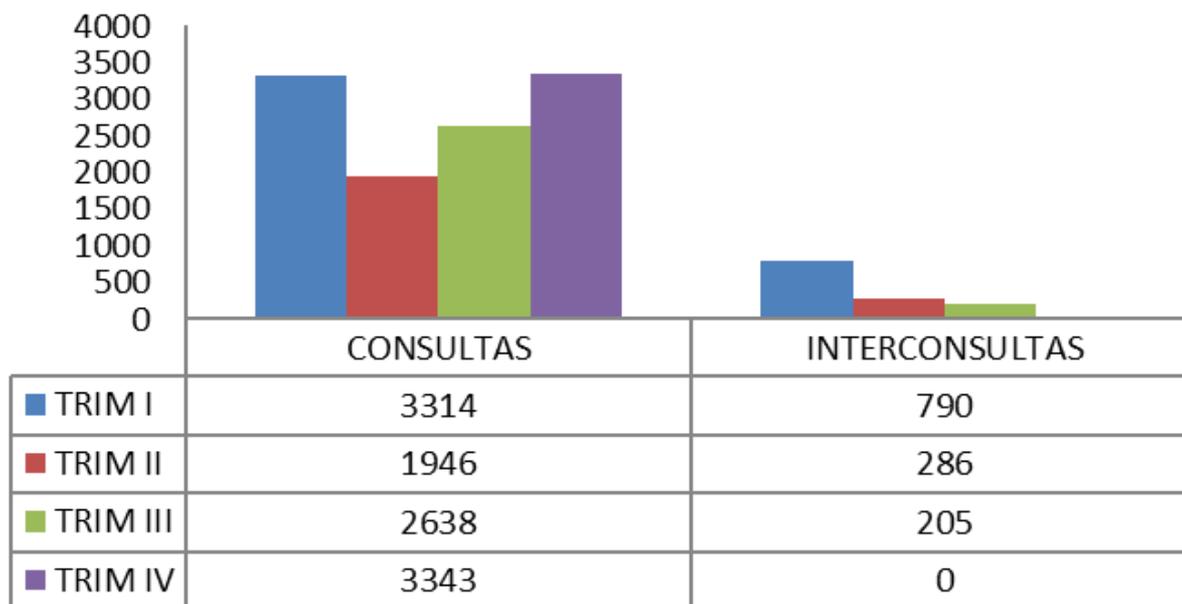
INFORME DE GESTIÓN HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ



Atenciones Consulta Externa

05GIS40-V6

Hospital regional Zipaquirá
Consulta externa. Comparativo anual 2020



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- En el año 2020 se han realizado un total de 12.522 consultas
- Interconsultas 11% y consultas el 89% restante
- Durante el cuarto trimestre de 2020, se registraron agendas de Consulta Externa en 16 especialidades (55%).

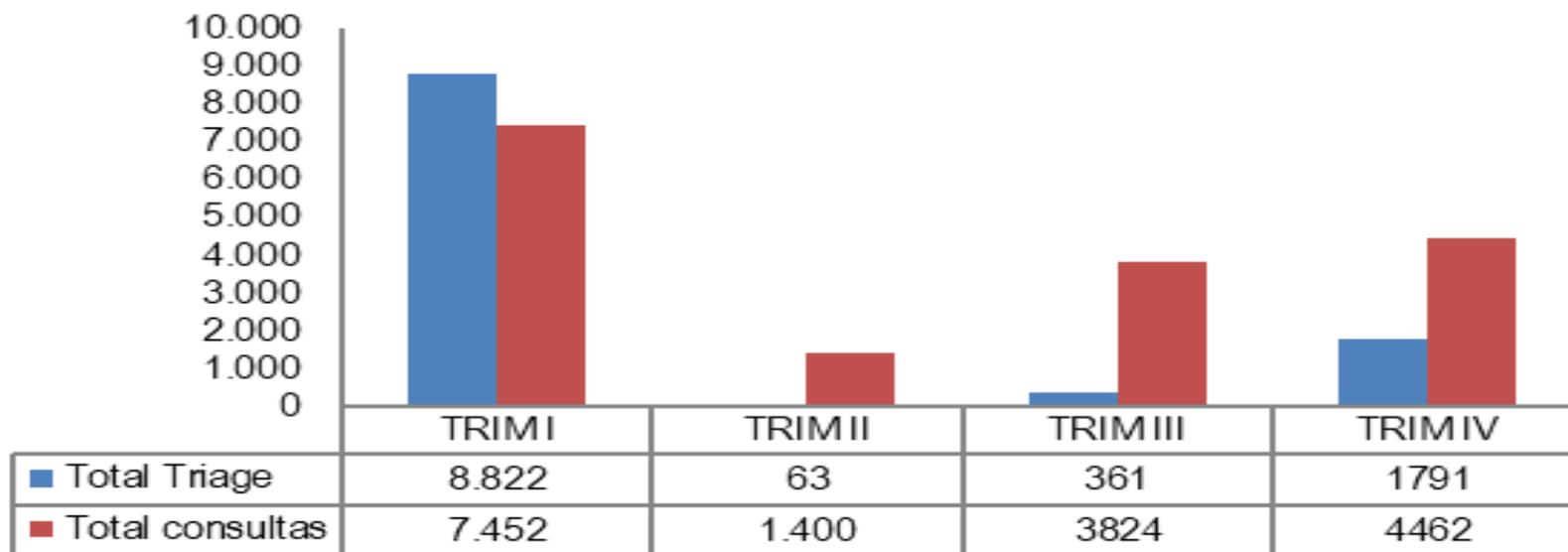
Uso Capacidad de Oferta Consulta Externa



- Variación positiva del 20% entre los trimestres I y II,
- Variación positiva del 90% entre los trimestres II y III
- Variación negativa del 13% entre los trimestres III y IV debida a la suspensión de consulta en algunas especialidades por segundo pico COVID-19.

Atenciones de Triage y Urgencias

05GIS40-V6

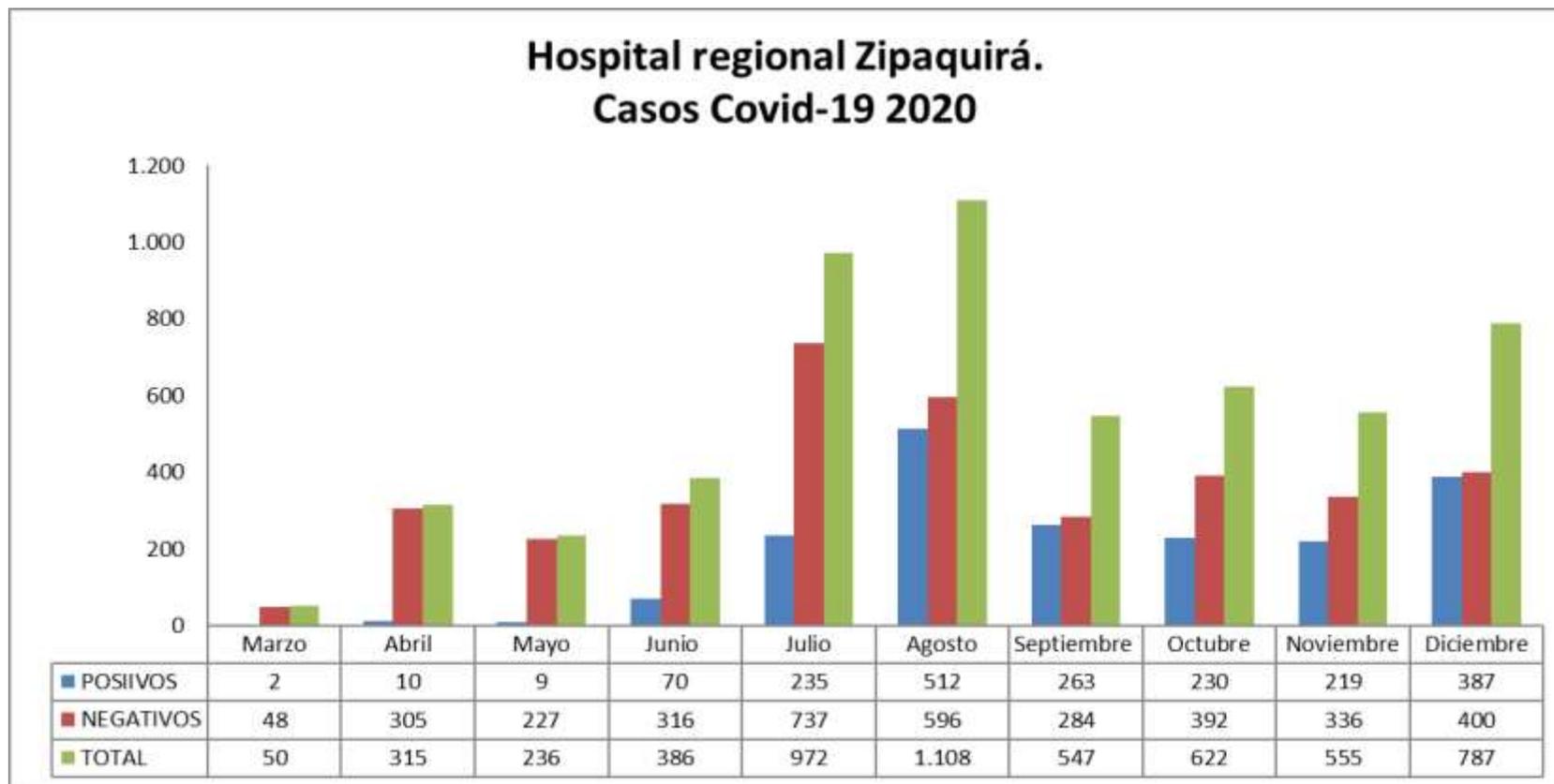


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Se realizaron 17.138 atenciones de urgencias
- Se realizaron 11.033 atenciones de Triage, de las cuales el 69% Triage 3 y el 26% Triage 4.
- Variación positiva del 17% en consulta de urgencias entre Trim III y IV
- Variación positiva del 396% en atenciones de Triage como resultado del incremento progresivo de atenciones NO COVID (las urgencias respiratorias no fueron objeto de Triage)

Atención del COVID-19

05GIS40-V6

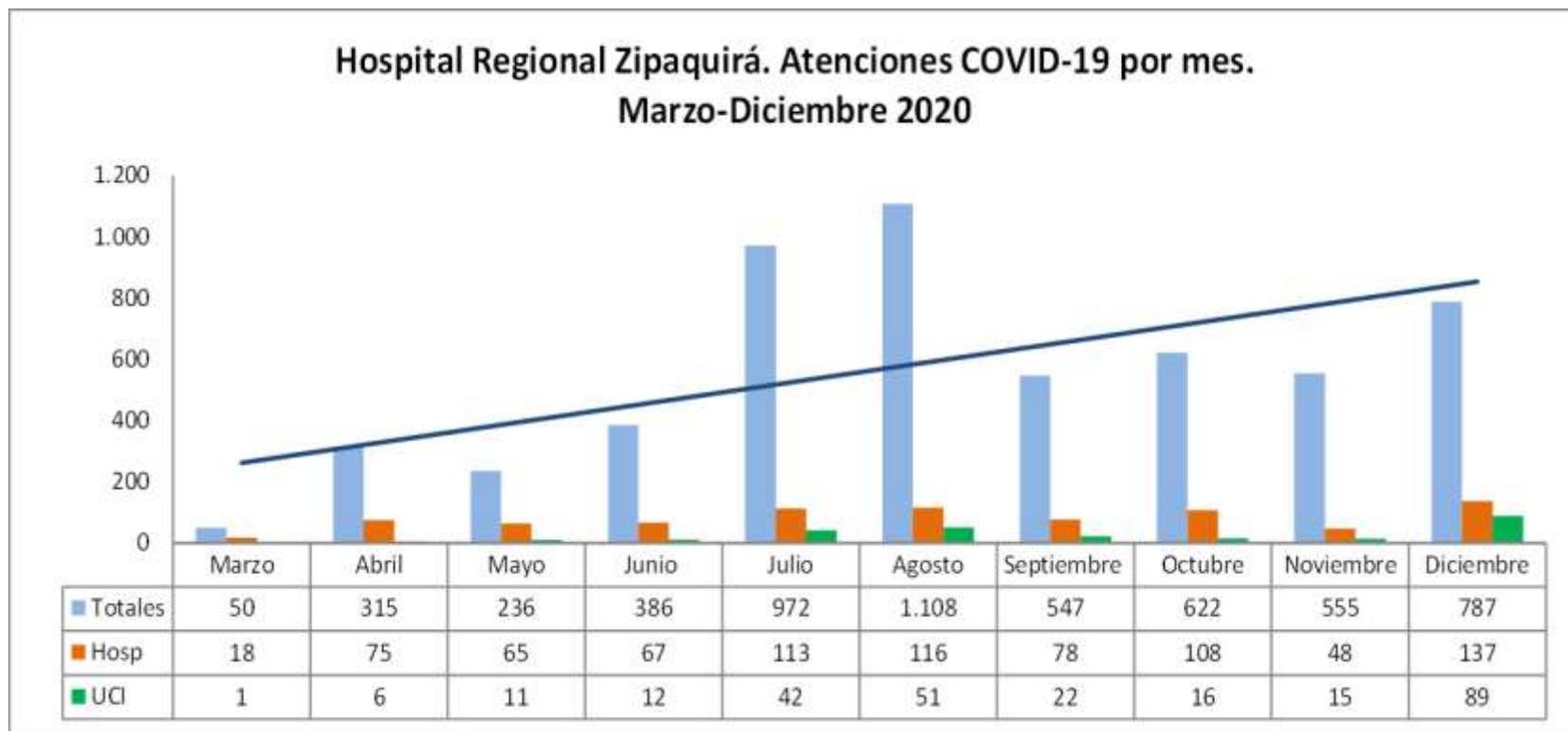


Fuente: Base datos COVID-19 HRZ

Atenciones totales: 5.578
POSITIVOS : 1.937 35%
NEGATIVOS : 3.641 65%

05GIS40-V6

ATENCIONES TOTALES



Atenciones totales 5.578
14,8% de atenciones fueron hospitalización
4,8% de atenciones fueron UCI

Fuente: Base datos COVID-19 HRZ

Atención del COVID-19

05GIS40-V6

MES	MORTALIDAD TOTAL						
	<48 HORAS	%	> 48 HORAS	%	TOTAL	COVID +	NO COVID
MARZO	18	56%	14	44%	32	0	32
ABRIL	5	38%	8	62%	13	2	11
MAYO	10	45%	12	55%	22	2	20
JUNIO	11	32%	23	68%	34	7	27
JULIO	19	27%	51	73%	70	27	43
AGOSTO	22	25%	67	75%	89	16	73
SEPTIEMBRE	17	34%	33	66%	50	33	17
OCTUBRE	9	26%	25	74%	34	22	12
NOVIEMBRE	14	36%	25	64%	39	23	16
DICIEMBRE	19	34%	37	66%	56	28	28
TOTAL	144	33%	295	67%	439	160	279

Fuente: Base datos COVID-19 HRZ

- Proporción mortalidad COVID-19: Defunciones COVID-19 / Defunciones totales

$$\text{Prop. Mortalidad COVID-19} = 160 / 439 = 36,4\%$$

- Letalidad COVID-19: Defunciones COVID-19 / Casos positivos COVID-19

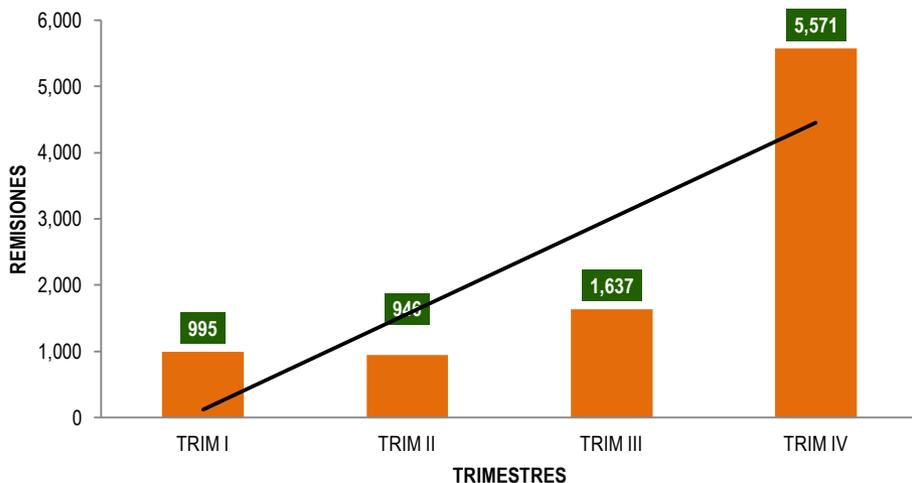
$$\text{Letalidad COVID-19} = 160 / 1.905 = 8,4\%$$

Referencia y Contra referencia

05GIS40-V6

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA
REFERENCIAS HRZ A OTROS PRESTADORES

Hospital Regional de Zipaquirá. Remisiones por municipio.
Comparativo por trimestres 2020.



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Red EPS	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	TOTAL	%	VAR IV vs I	VAR III-IV
Convida	146	175	92	129	542	24%	-12%	40%
Secretaria Cundinamarca	0	64	20	24	108	5%	NC	20%
Famisanar	91	49	55	112	307	14%	23%	104%
Medimas	0	14	0	57	71	3%	NC	NC
Nueva EPS	72	26	74	55	227	10%	-24%	-26%
Coosalud Eps	0	7	3	57	67	3%	NC	1800%
Capital Salud SALUD E.P.S.	0	4	13	57	74	3%	NC	338%
Compensar Eps.	0	5	11	57	73	3%	NC	418%
Ecoopsos	0	3	1	57	61	3%	NC	5600%
Sanitas Eps	24	3	16	16	59	3%	-33%	0%
Salud Total	29	6	2	9	46	2%	-69%	350%
Suramericana	34	1	13	26	74	3%	-24%	100%
Pobre no Asegurada	64	4	2	3	73	3%	-95%	50%
Otros	192	65	33	169	459	20%	-12%	412%
Total	652	426	335	828	2.241	100%	27%	147%

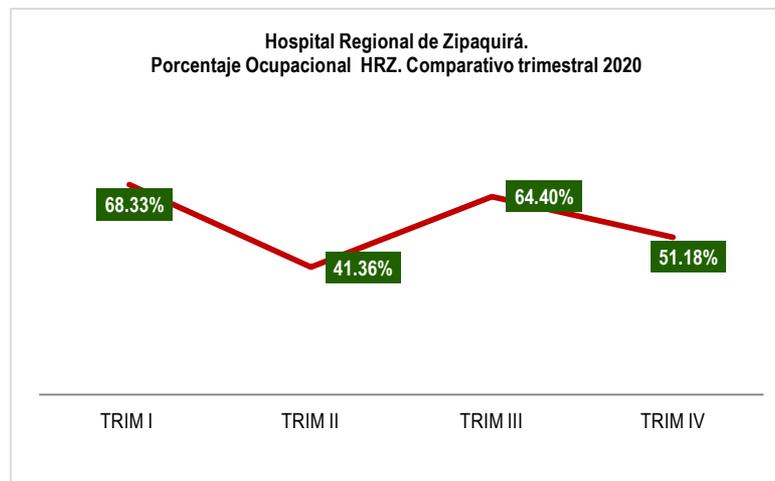
Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Durante el año 2020 se presentaron 9.149 remisiones distribuidas principalmente en los municipios del área de influencia con el 25%.
- Municipios de fuera del área de influencia representaron el 51% de las remisiones
- HUS o UFZ representaron el 22% de las remisiones
- Variación positiva de 240% en remisiones Trim IV como consecuencia de segundo pico COVID y mayor ocupación de HRZ

Atención al Paciente Hospitalizado

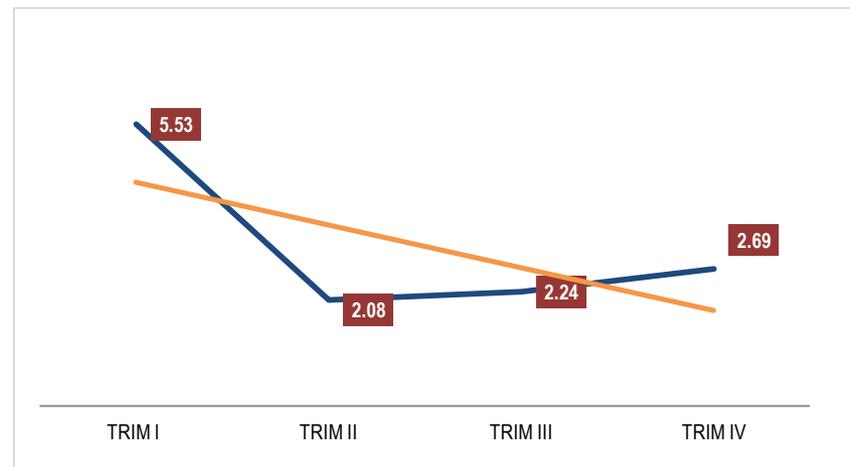
Indicadores de Eficiencia Técnica

05GIS40-V6



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Porcentaje ocupacional consolidado **56,26%** para el año 2020
- Variación negativa de 20% entre los trimestres III y IV

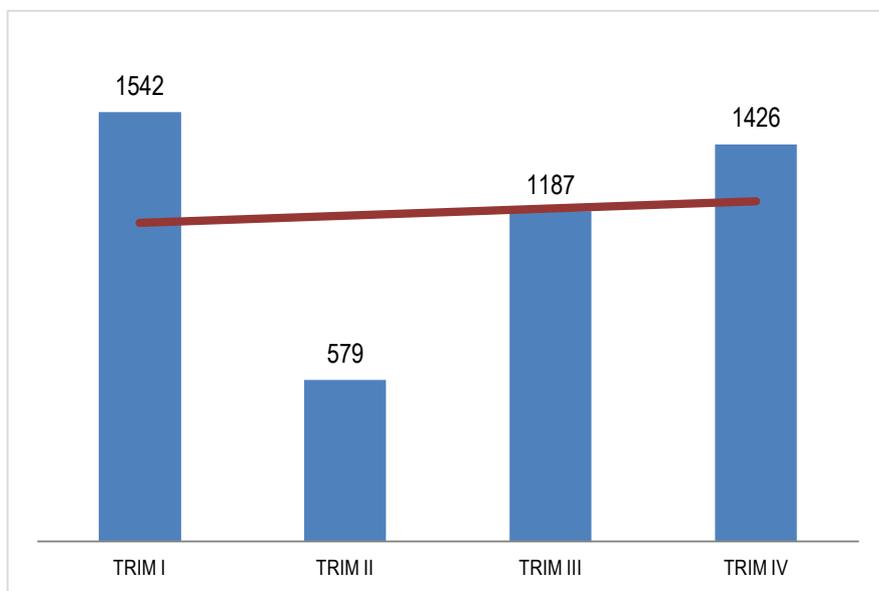


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Giro cama **3,11 días** para el año 2020
- Tendencia al aumento desde el trimestre II al trimestre IV.

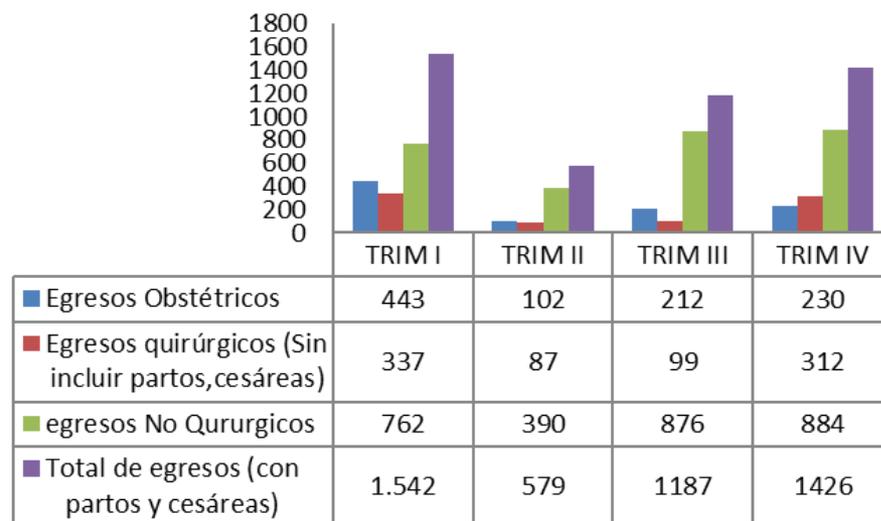
Egresos hospitalarios

05GIS40-V6



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Hospital Regional de Zapaquirá. Egresos hospitalarios por tipo.
Comparativo trimestral 2020

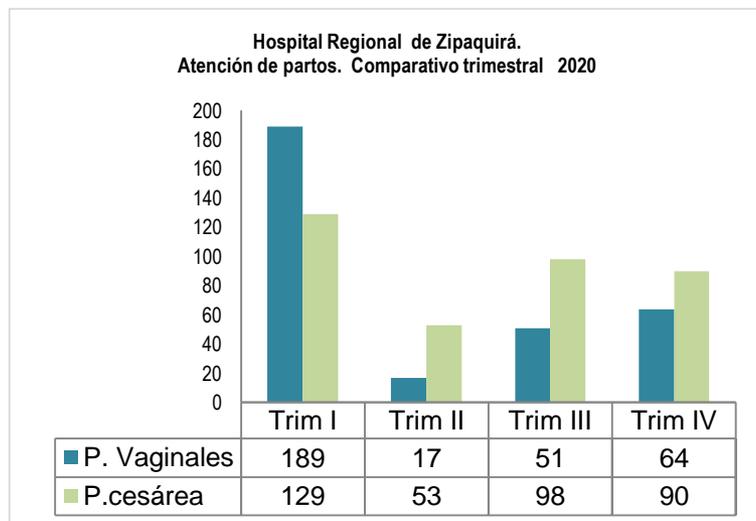


- 4.734 egresos hospitalarios en 2020
- Variación positiva de 20% entre trimestres III y IV

- 61% Egresos no quirúrgicos incluyendo UCI
- 17% Egresos quirúrgicos
- 22% Egresos Obstétricos.

Obstetricia y Sala de partos

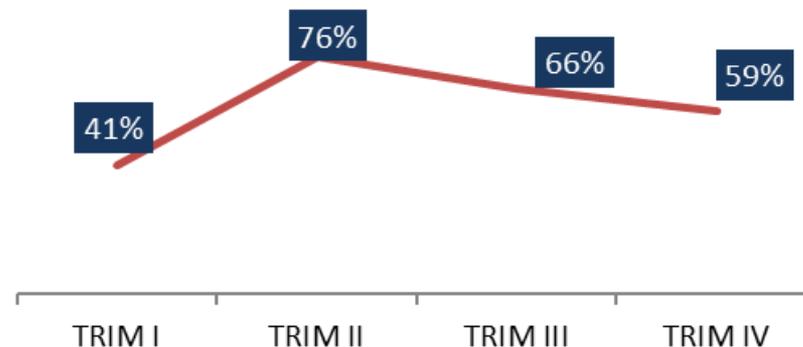
05GIS40-V6



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Durante el año 773 partos
- 52% cesárea y 48% partos vaginales.
- 33% partos pretérmino
- 21% de bajo peso al nacer

Hospital Regional de Zapaquirá. Porcentaje de cesáreas.
Comparativo trimestral 2020

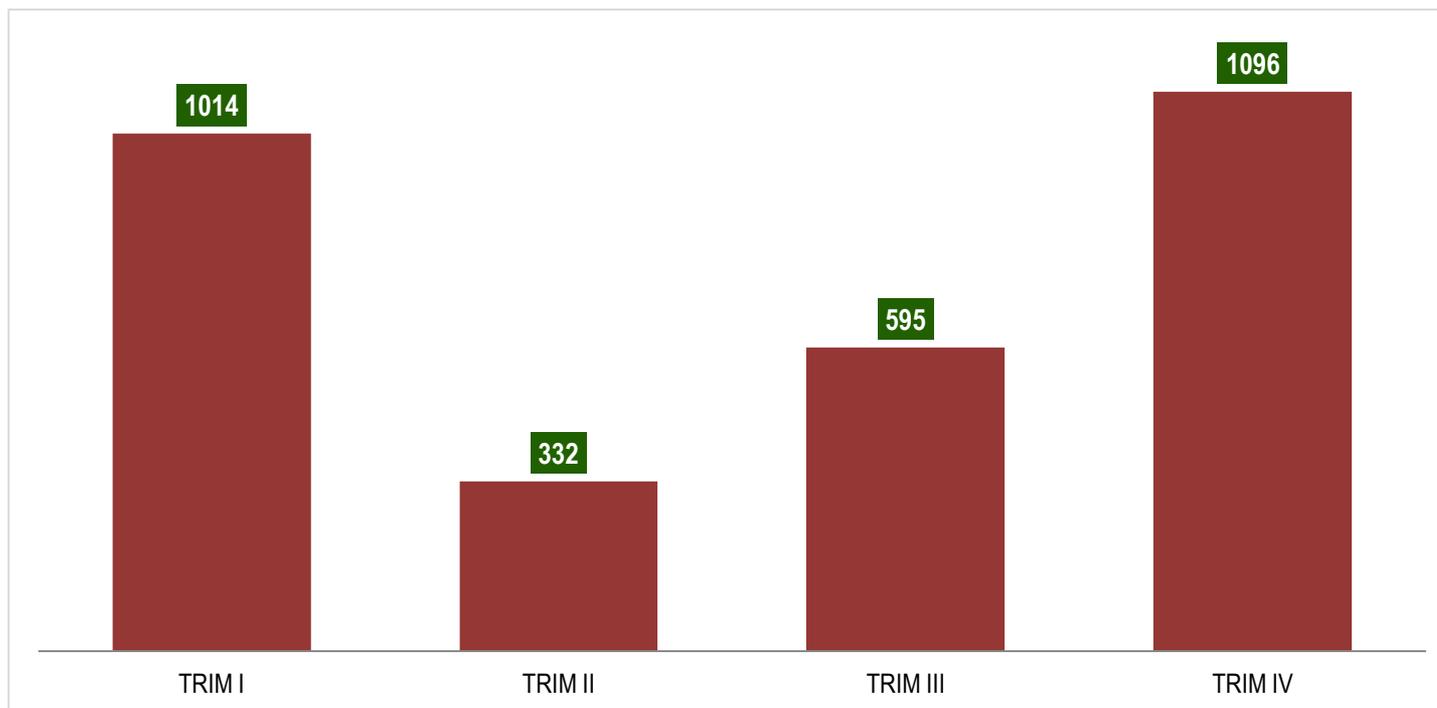


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- El porcentaje de cesáreas consolidado del año es 52%
- Cuarto trimestre registró una cifra de 59% acorde con la atención de alto riesgo obstétrico y una variación negativa del -11% entre los trimestres III y IV.

Procedimientos Quirúrgicos

05GIS40-V6



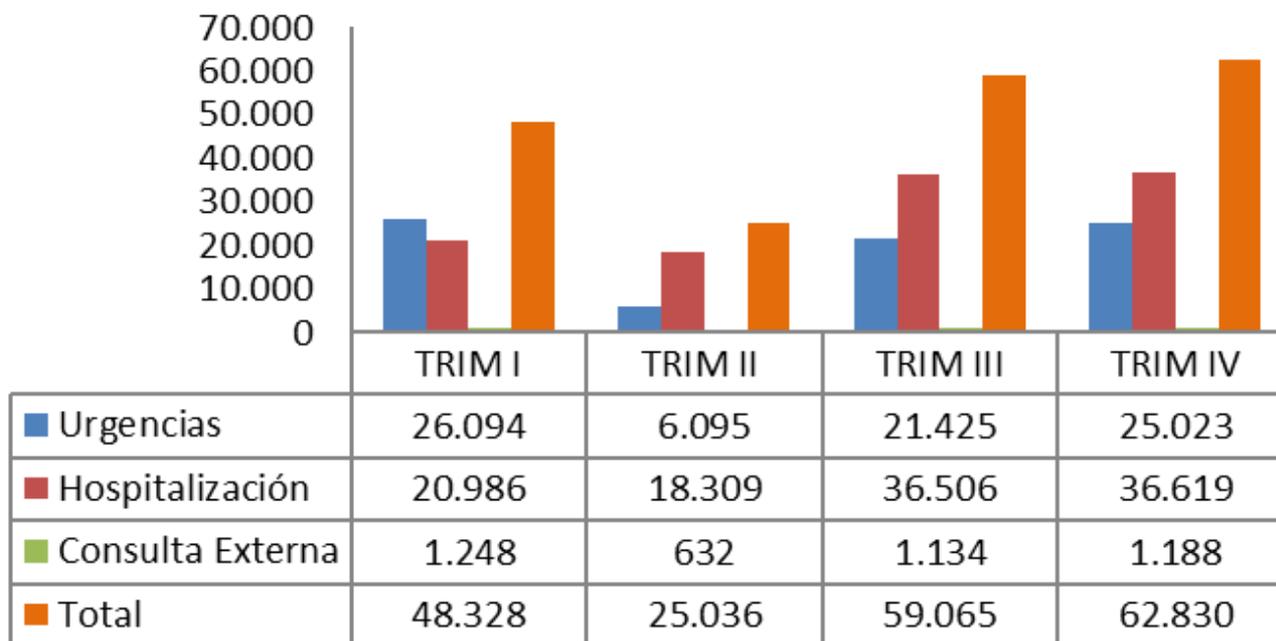
Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Se realizaron 3.037 procedimientos quirúrgicos distribuidos en 68% de urgencias, 18% programados y 14% ambulatorios.
- El análisis por grupos quirúrgicos muestra que los grupos 7 al 10 aportaron el 64% del total de procedimientos, los grupos 2 al 6 el 24%, los grupos 11 al 13 un 7% y en último lugar los procedimientos del grupo del 20 al 23 con un 5%.

Laboratorio Clínico

05GIS40-V6

Hospital Regional de Zapaquirá. Atenciones laboratorio por servicio origen. Comparativo trimestral 2020

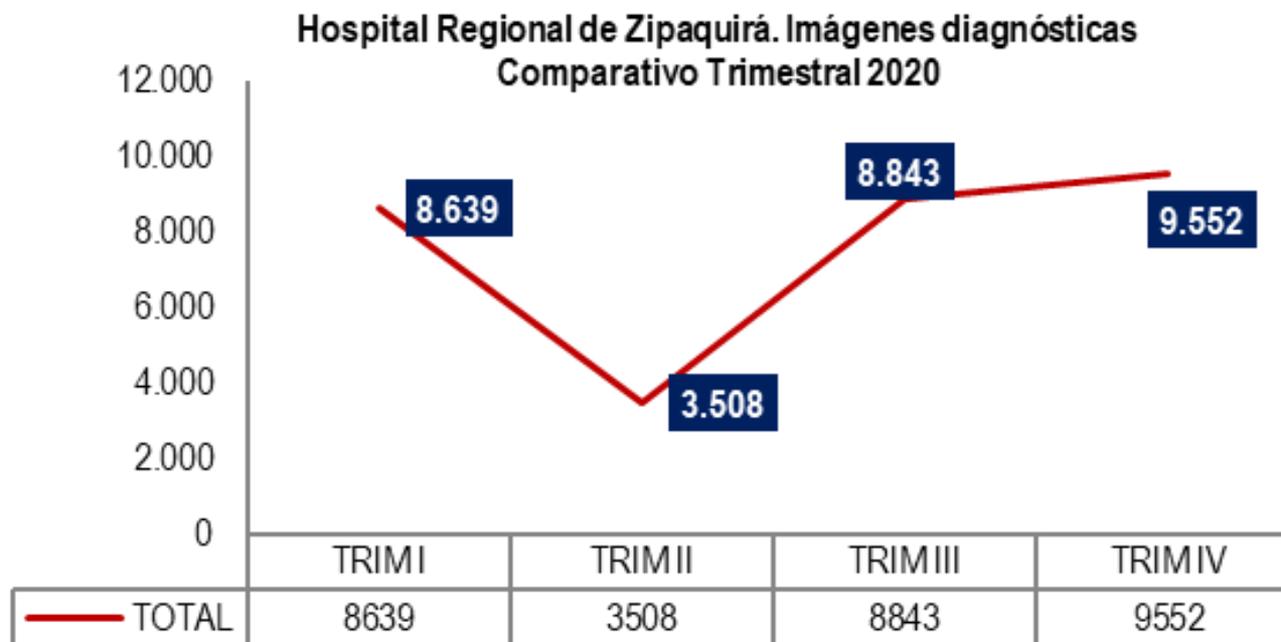


Fuente: Sistema Labcore - Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Se han realizado 195.257 exámenes de laboratorio, distribuidos porcentualmente así: 58% hospitalización, 40% urgencias y 2% consulta externa.
- Química sanguínea representa el 64% del total de exámenes realizados

Imágenes Diagnósticas

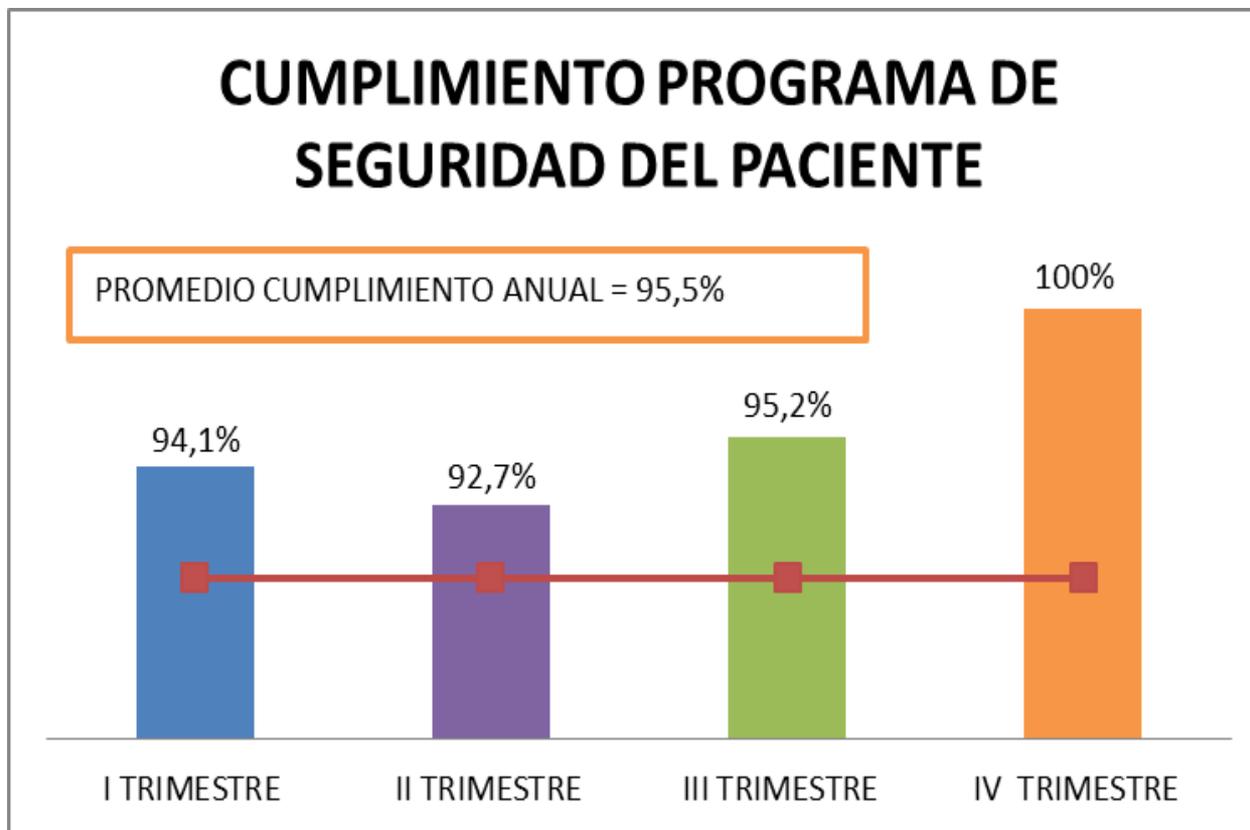
05GIS40-V6



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

- Se realizaron un total de 30.542 estudios de imágenes diagnósticas, distribuidas en ecografías 15%, radiología convencional 69% y Tomografías 16%.
- El servicio de hospitalización representó un 26.8%, urgencias 69,4% y consulta externa con el 3.8%.

05GIS40-V6

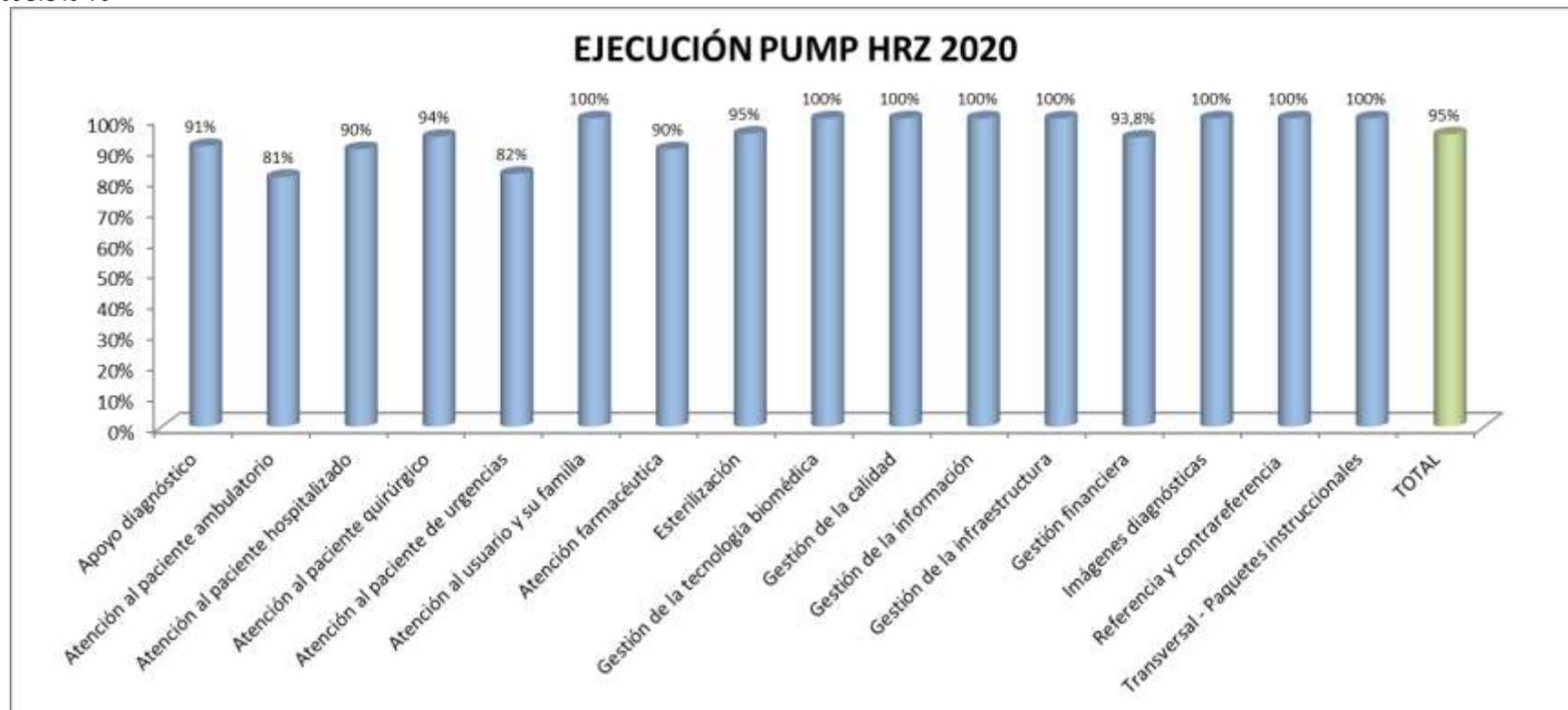


Fuente: Cronograma de Seguridad del Paciente 2020

El programa de seguridad del paciente obtuvo un cumplimiento final del **95,5%** en el año 2020 frente a la meta establecida del 90%.

Plan Único de Mejora Por Procesos PUMP

05GIS40-V6



Fuente: PUMP HRZ 2020

El Cumplimiento del PUMP en la vigencia 2020 fue del **95%** , resultado de los hallazgos de las auditorias internas, auditorías externas, auditorías de control interno, PQRS, Matriz de Riesgos, novedades de seguridad del paciente entre otras.

Programa de Auditoria Para el Mejoramiento de la Calidad

PAMEC

EJECUCIÓN PAMEC HRZ 2020								
ESTÁNDAR	Nº DE ACCIONES DE MEJORA PROGRAMADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	COMPLETO	EN DESARROLLO	NO INICIADO	ATRASADO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE RESULTADO
PACAS	18	67	63	0	0	4	95%	94%
Talento Humano	5	16	15	0	0	1	99%	100%
Mejoramiento	5	17	17	0	0	1	100%	100%
Gestión de la tecnología	8	24	22	0	0	2	93%	88%
Gerencia de la información	5	21	18	0	0	3	81%	80%
Ambiente físico	6	23	23	0	0	0	100%	100%
TOTAL	47	168	158	0	0	11	94%	94%

Fuente: PAMEC HRZ 2020

El total de acciones de mejora identificadas en la vigencia 2020 fue de 47 con 168 actividades, logrado un indicador de cumplimiento del **94%** y un indicador de resultado del **94%** (Nº de acciones de mejora cerradas / Nº de acciones propuestas).

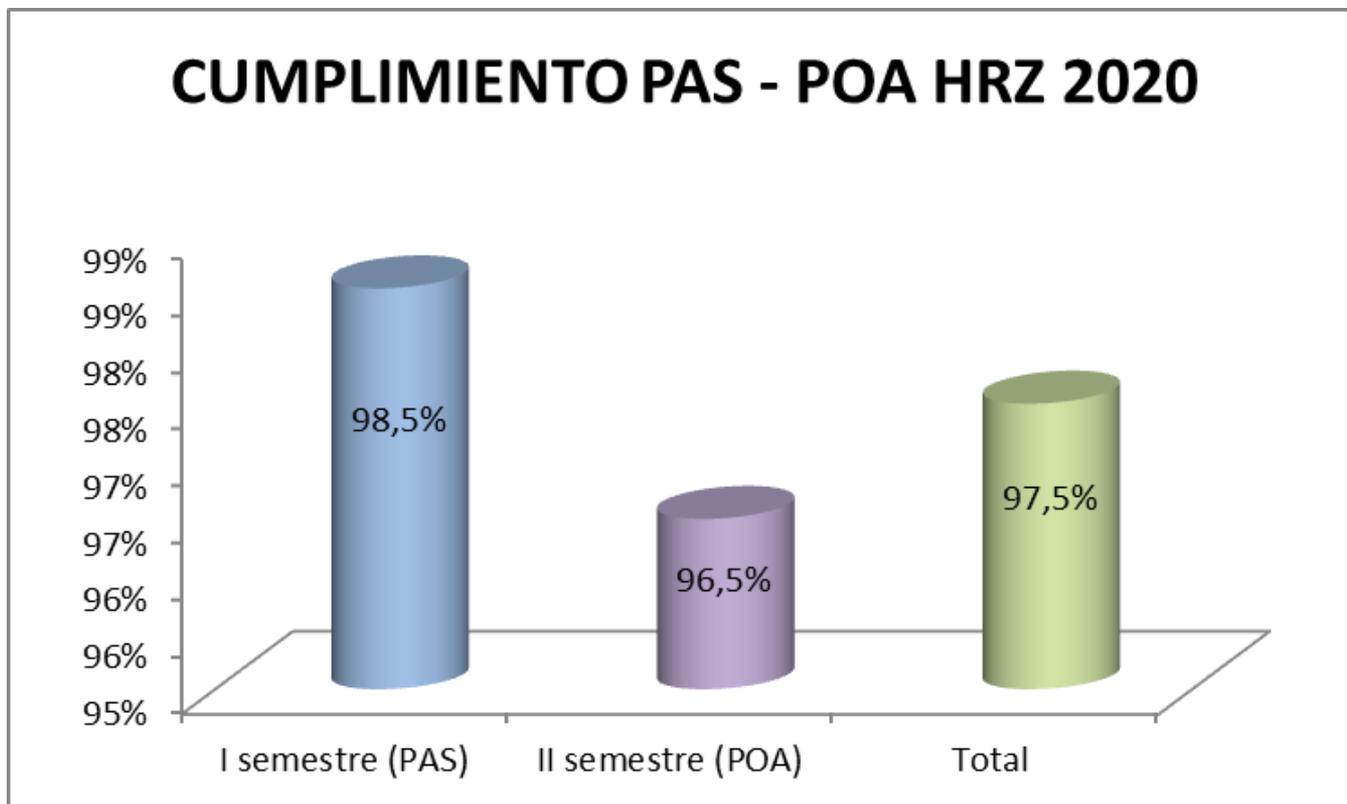
Sistema único de Acreditación SUA

GRUPO DE ESTÁNDARES SEDES INTEGRADAS		
CALIFICACIÓN SEDES INTEGRADAS		
ESTÁNDARES	2019	2020
10	1,4	1,6
59	1,60	1,30
60	1,50	1,30
61	1,20	1,30
62	2,10	1,60
63	1,00	1,70
64	1,00	1,50
65	2,20	2,40
66	3,10	2,30
67	1,70	2,00
68	1,50	2,00
69	1,10	2,00
70	1,10	2,10
71	1,60	1,80
72	2,20	2,90
73	1,10	2,10
PROMEDIO	1,60	1,86

CONSOLIDADO AUTOEVALUACIÓN CUANTITATIVA	
ESTÁNDARES	PROMEDIO ESTANDAR
GRUPO DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN DEL CLIENTE ASISTENCIAL	1,8
GRUPO DE ESTÁNDARES DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	1,8
GRUPO DE ESTÁNDARES DE GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO	1,8
GRUPO DE ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	1,76
GRUPO DE ESTÁNDARES DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	1,77
GRUPO DE ESTÁNDARES DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	1,86
PROMEDIO	1,8

El resultado obtenido de la autoevaluación cuantitativa para el grupo de estándares de sedes integradas en red en la vigencia 2020 es de **1,86** se evidencia un incremento de 0,26 puntos frente a la vigencia anterior de 1,60, logrando el cumplimiento de la meta establecida. El resultado general de los estándares de acreditación para la vigencia 2020 fue **1,80**.

05GIS40-V6

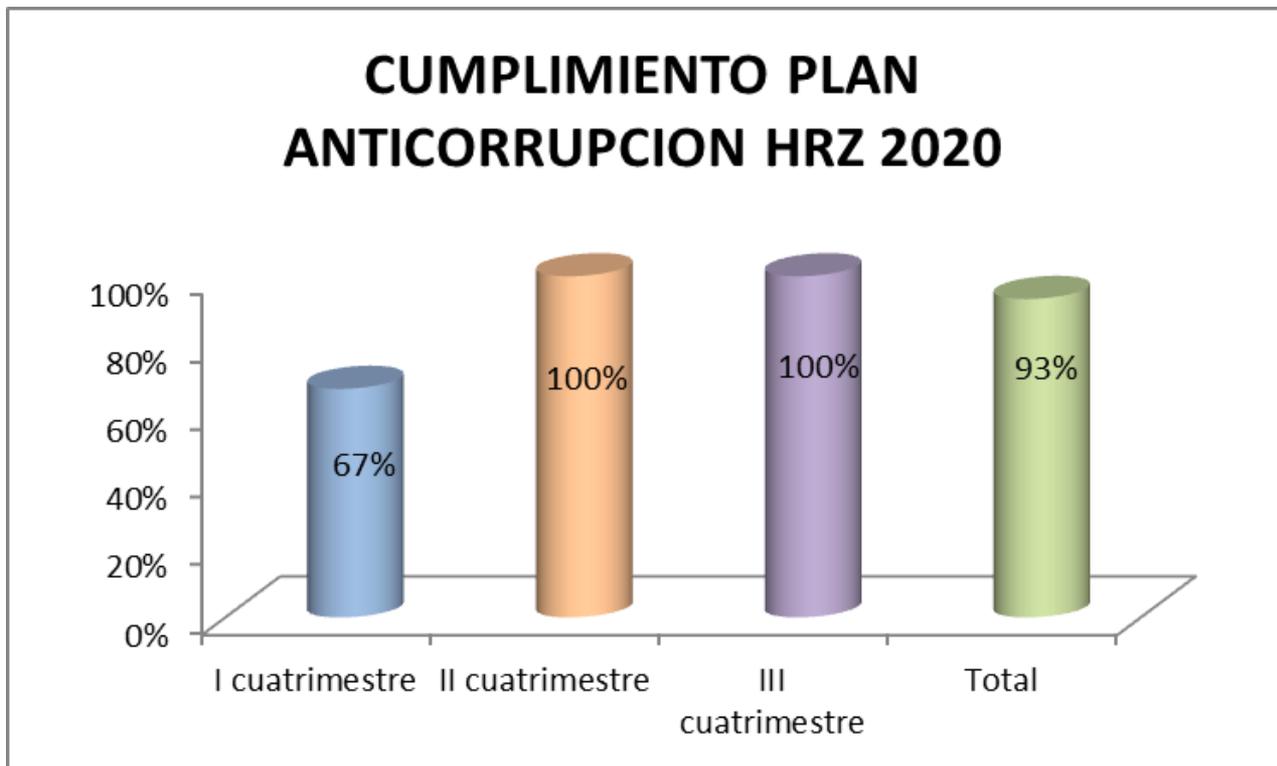


Fuente: POA HRZ 2020

Para el I semestre del año, se ejecutó el Plan de Acción en salud (PAS) con un porcentaje de cumplimiento del **98,5%**; para el II semestre se proyectó y ejecutó el Plan Operativo Anual (POA) con un cumplimiento del **96,5%**. De esta manera, se obtuvo un promedio de cumplimiento del **97,5%**, dando cumplimiento a la meta establecida que corresponde a $\geq 90\%$.

Seguimiento Plan Anticorrupción

05GIS40-V6

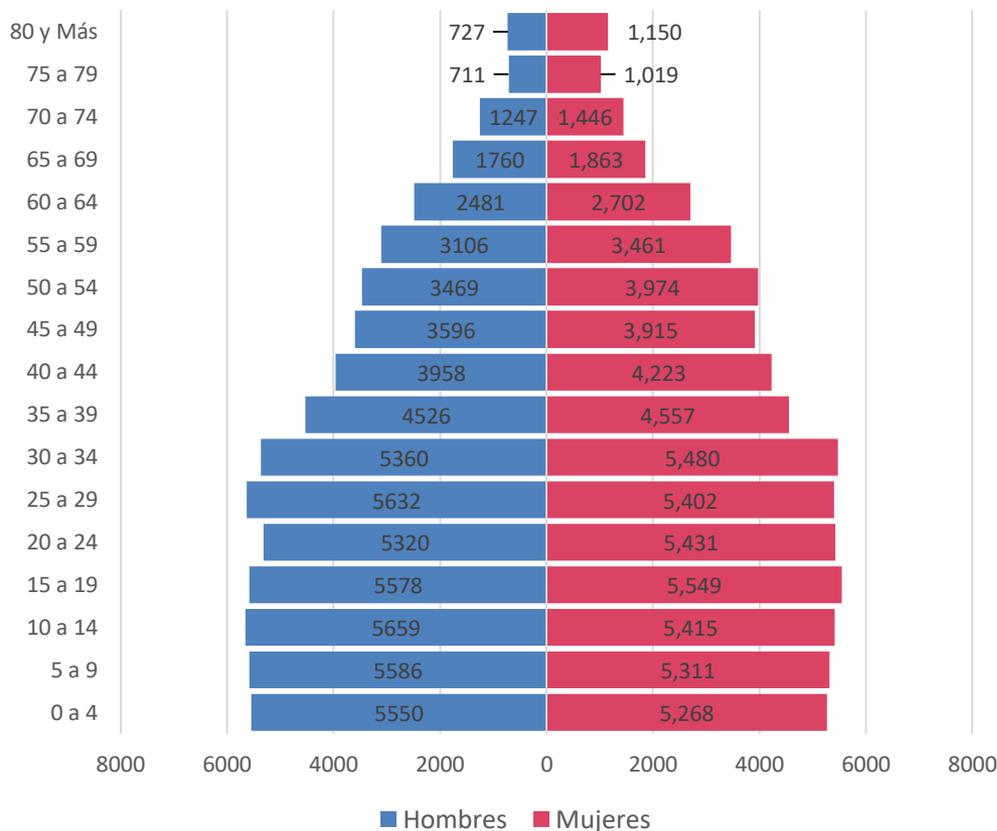


Fuente: Plan anticorrupción HRZ 2020

Como resultado del seguimiento, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del **93%**, ya que por emergencia sanitaria por pandemia Covid 19, no se ejecutaron las jornadas de inducción programadas para los meses de Marzo y Abril de 2020 mientras se implementaba la inducción virtual a la cual se le dio inicio en el mes de Mayo de 2020. Se programaron **30** actividades de las cuales se ejecutaron **28**.

Población DANE –Zipaquirá 2020

05GIS40-V6

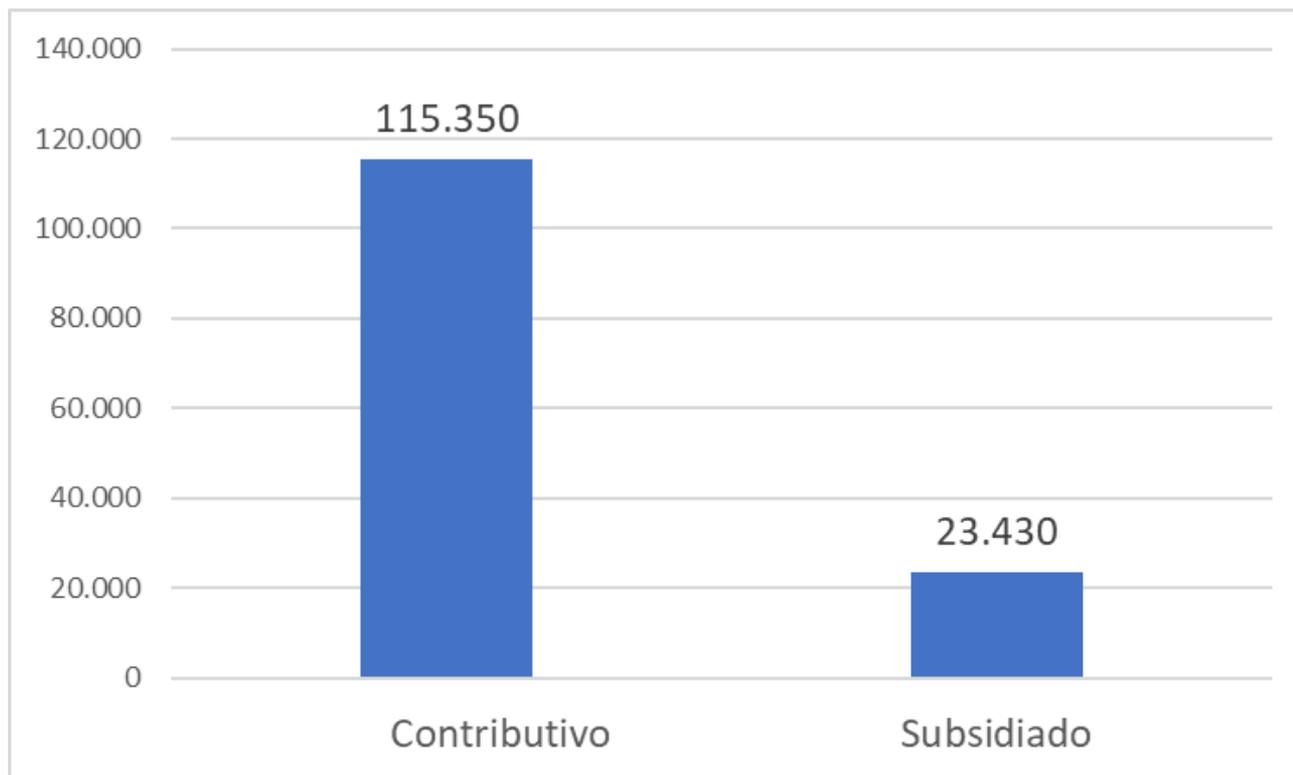


La población total de Zipaquirá asciende a 130.432 habitantes de los cuales 64.266 habitantes son de sexo Masculino el 49,2 % y 66.166 habitantes son de sexo femenino el 50,7 %.

La población del Municipio de Zipaquirá por ciclos vitales tiene la siguiente distribución; Primera Infancia de 0 a 5 años 9,9 %, Infancia de 6 a 11 años 10 %, Adolescencia de 12 a 17 años 10,2 %, Juventud de 18 a 28 años 18,4 %, Edad Fértil de 14 a 44 años 24,3 %, Adulthood de 29 a 59 años 39,7 %, y Vejez (Adultos Mayores) mayor de 60 años 11,5 %.

Población y Aseguramiento Zipaquirá

05GIS40-V6



La distribución de acuerdo al régimen de afiliación es 83,1 % Contributivo, 16,8 % Subsidiado.

Causas de Consulta en el Servicio de Consulta Externa 2020

05GIS40-V6

CAUSA	TOTAL	PORCENTAJE
FRACTURAS	619	3%
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	480	2%
GASTRITIS CRONICA, NO ESPECIFICADA	466	2%
HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	344	1%
MIGRAÑA, NO ESPECIFICADA	335	1%
EPILEPSIA, TIPO NO ESPECIFICADO	290	1%
HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL	203	1%
COXARTROSIS, NO ESPECIFICADA	141	1%
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	133	1%
EPISODIO DEPRESIVO, NO ESPECIFICADO	123	1%
OTRAS CAUSAS	5903	65%
TOTAL	9037	100%

Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Dentro de las 10 primeras causas el 34% corresponden a patologías crónicas, llama la atención la inclusión de la enfermedad mental como una de las 10 primeras causas de consulta.

Causas de Consulta en el Servicio de Urgencias 2020

05GIS40-V6

CAUSA	TOTAL	PORCENTAJE
COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	4609	11%
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	1214	3%
CONTUSION DE DIFERENTES AREAS ANATOMICAS	702	2%
ATENCION EMBARAZO, PARTO	653	2%
MIGRAÑA	620	1%
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	489	1%
TRAUMATISMO SUPERFICIAL DIFERENTES AREAS	446	1%
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	423	1%
HERIDAS DIFERENTE LOCALIZACION ANATOMICA	358	1%
DOLOR PRECORDIAL	347	1%
OTRAS CAUSAS	7322	43%
TOTAL	17183	100%

Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Dentro de las 10 primeras causas el 47% corresponde a la atención por Covid-19, el 15% esta relacionado con lesiones de diferente orden.

Causas de Consulta en el Servicio de Hospitalización 2020

05GIS40-V6

CAUSA	TOTAL	PORCENTAJE
Covid-19 virus identificado	627	15%
partos espontaneos y por cesarea	520	12%
Neumonía bacteriana, no especificada	152	4%
Infección de vías urinarias, sitio no especificado	98	2%
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica con exacerbación aguda	89	2%
Apendicitis aguda, no especificada	78	2%
recién nacidos pretérmino	55	1%
Infarto agudo del miocardio	41	1%
Insuficiencia cardíaca congestiva	39	1%
Hipertensión escencial (primaria)	38	1%
Otras causas	2446	58%
TOTAL	4183	100%

Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

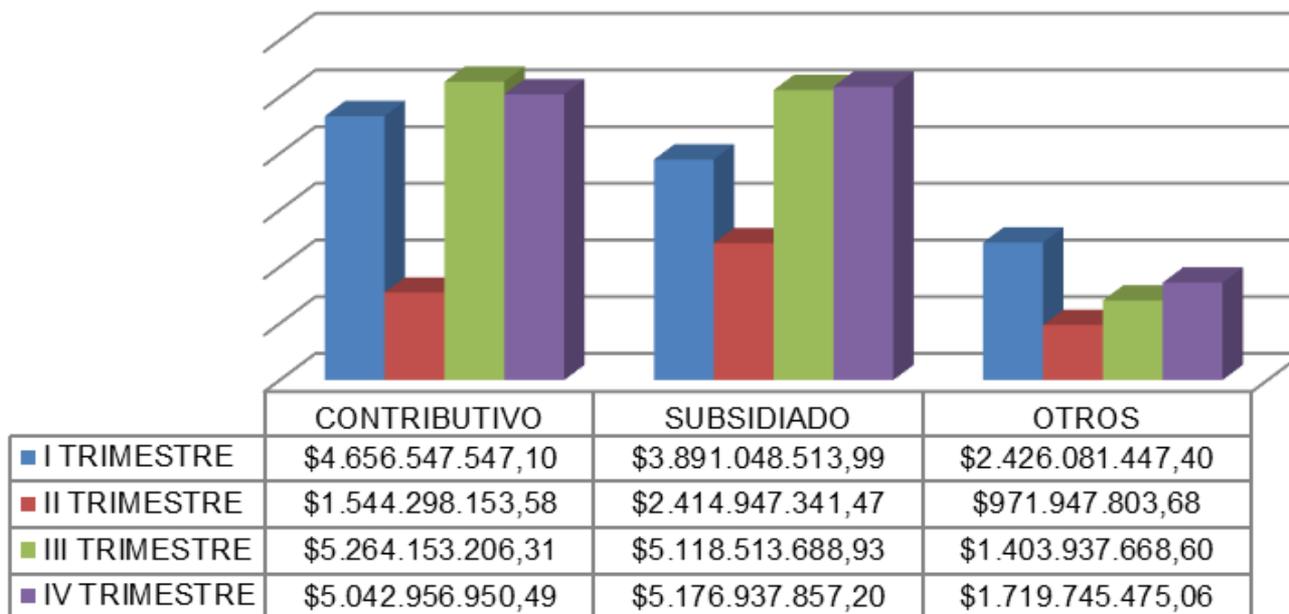
Dentro de las 10 primeras causas el 36% corresponde a la atención por Covid-19, el 30% esta relacionado con la atención del parto, el 15% con enfermedades infecciosas, el 9% con enfermedades crónicas .

Aspectos Financieros

Condiciones financieras de la entidad y la gestión de recursos

05GIS40-V6

FACTURACIÓN POR REGIMEN



Fuente: Dinámica Gerencial HRZ

El régimen Subsidiado refleja en la vigencia 2020 un margen de participación el 41,89% de Facturación, por un monto de \$16.601.447.401, el régimen Contributivo refleja el 41,65% en la Facturación por un monto \$16.507.955.857 y el régimen de Otros refleja el 16,46% por un monto \$ \$6.521.712.394 , para darnos un monto \$39.631.115.653 por el 100%. Observandose que se refleja un aumento significativo en el III y IV Trimestre de los regímenes Subsidiado y Contributivo muy similares.

Aspectos Financieros

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior

05GIS40-V6

CONCEPTO	AÑO 2019			AÑO 2020		
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 11.838,00	\$ 11.838,00	\$ 11.838,00
INGRESOS CORRIENTES	\$ 36.667,00	\$ 35.411,00	\$ 33.016,00	\$ 76.339,00	\$ 66.376,00	\$ 43.958,00
... VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	\$ -	\$ 2.457,00	\$ 62,00	\$ 50.648,00	\$ 39.649,00	\$ 17.230,00
... OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 40,00	\$ 40,00
... INGRESOS POR TRANSFERENCIA	\$ 36.667,00	\$ 32.954,00	\$ 32.954,00	\$ 25.691,00	\$ 26.687,00	\$ 26.687,00
INGRESOS DE CAPITAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CUENTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.840,00	\$ 1.840,00
TOTAL INGRESOS	\$ 36.667,00	\$ 35.411,00	\$ 33.016,00	\$ 88.178,00	\$ 80.054,00	\$ 57.636,00
TOTAL INGRESOS SIN DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 36.667,00	\$ 35.411,00	\$ 33.016,00	\$ 76.339,00	\$ 68.126,00	\$ 45.797,00

Cifras en Miles de pesos. Fuente: Dinámica Gerencial HRZ

El Presupuesto de Ingresos y gastos Aprobados para la vigencia 2020 es de \$88.178 millones, con un aumento del 140% frente al presupuesto del año 2019.

Analizando los recaudos por venta de servicios podemos evidenciar una ejecución de \$17.230 millones que equivalen al 44% del valor reconocido.

Logramos tener reconocimientos por apalancamientos financieros por convenio interadministrativo 716, convenio interadministrativo 445 del 2019, aporte para compra de insumos de Covid de la Gobernación de Cundinamarca, la Secretaria de Salud y Ministerio de Salud.

Aspectos Financieros

Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior

05GIS40-V6

CONCEPTO	AÑO 2019				AÑO 2020			
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 11.270,00	\$ 10.037,00	\$ 6.239,00	\$ 4.851,38	\$ 58.260,00	\$ 50.771,00	\$ 45.085,00	\$ 44.298,00
... GASTOS PERSONAL	\$ 5.928,00	\$ 5.738,00	\$ 3.095,00	\$ 2.533,19	\$ 41.762,00	\$ 38.210,00	\$ 34.583,00	\$ 34.517,00
... SERVICIOS DE PERSONAL ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 243,00	\$ 231,00	\$ 231,00	\$ 231,00
... SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 5.928,00	\$ 5.738,00	\$ 3.095,00	\$ 2.533,00	\$ 41.519,00	\$ 37.979,00	\$ 34.352,00	\$ 34.286,00
... GASTOS GENERALES	\$ 5.342,00	\$ 4.299,00	\$ 3.145,00	\$ 2.318,00	\$ 16.246,00	\$ 12.540,00	\$ 10.482,00	\$ 9.761,00
... IMPUESTOS, TASAS, MULTAS Y CONTRIBUCIONES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 200,00	\$ -	\$ -	\$ -
... TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 52,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS	\$ 2.933,00	\$ 2.515,00	\$ 844,00	\$ 20,28	\$ 16.017,00	\$ 12.699,00	\$ 9.211,00	\$ 7.021,00
... COMPRA DE BIENES PARA LA VENTA	\$ 2.876,00	\$ 2.458,00	\$ 844,00	\$ 20,00	\$ 15.175,00	\$ 11.924,00	\$ 8.576,00	\$ 6.447,00
INVERSION	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 11.799,00	\$ 10.835,00	\$ 10.835,00	\$ 10.791,00
TOTAL GASTOS	\$ 36.667,00	\$ 32.914,00	\$ 23.327,00	\$ 21.115,00	\$ 88.178,00	\$ 76.347,00	\$ 66.386,00	\$ 63.327,00

Cifras en Miles de pesos. Fuente: Dinámica Gerencial HRZ

El Presupuesto de Ingresos y gastos Aprobados para la vigencia 2020 ascienden a \$88.178 millones, se ejecutan unos compromisos por \$76,347 millones equivalentes al 86% del presupuesto aprobado de gastos, en el presupuesto de ingresos se presentaron unas ventas que ascienden a la suma de \$ 39,649 millones con una ejecución del 45% frente al presupuesto aprobado para la vigencia, observándose un déficit del 48% dentro de los ingresos para cubrir las obligaciones.

Aspectos Financieros

Informe sobre la gestión del riesgo financiero

Para la vigencia del año 2020 no se evalúa el Riesgo Financiero según lo establecido en la Resolución No. 856 del 29 de Mayo del año 2020 del Ministerio de Salud y de la Protección Social en su artículo No.6 en relación a la suspensión del plazo para la determinación del Riesgo de las ESES.



Aspectos Financieros

Análisis del balance general y el estado de resultados

05GIS40-V6

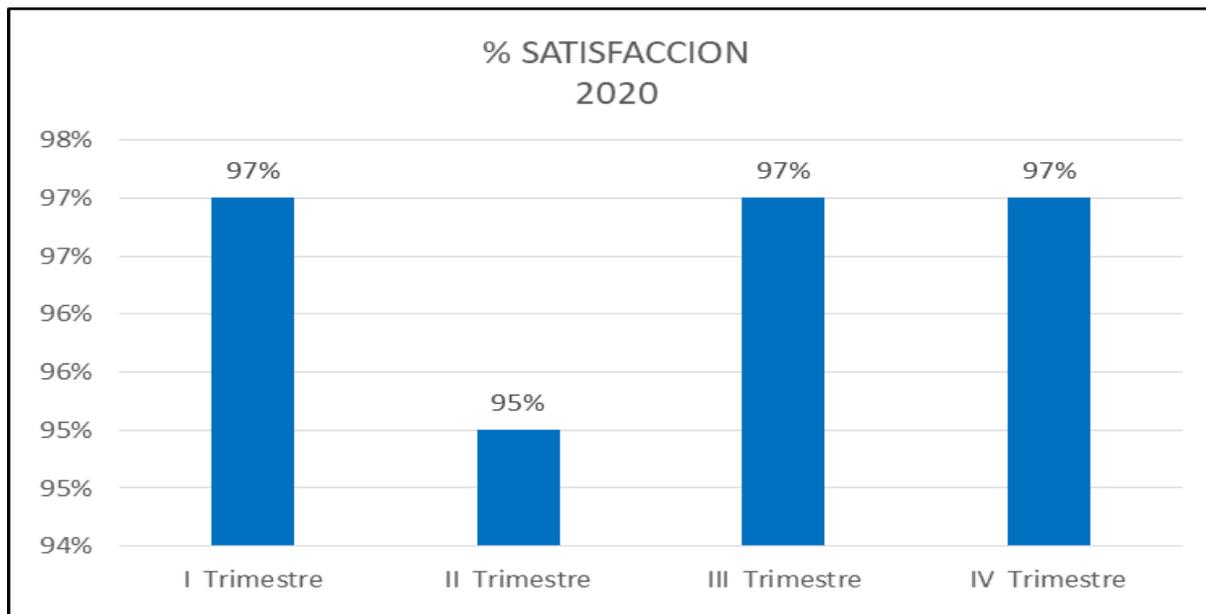
CONCEPTOS	2019	2020
INGRESOS PRESTACION DE SERVICIOS	2.457.357	39.648.654
VENTA DE SERVICIOS	2.457.357	39.648.654
COSTO POR PRESTACION DE SERVICIOS	4.610.713	55.764.907
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	4.610.713	55.764.907
UTILIDAD BRUTA	-2.153.356	-16.116.253
GASTOS ADMON Y OPERACIÓN	281.124	2.999.831
ADMINISTRACION	165.664	2.833.344
DETERIORO, DEPREC Y AMORTIZACIONES	115.460	166.487
RESULTADO OPERACIONAL	-2.434.480	-19.116.084
TRANSFERENCIAS	32.958.762	42.704.469
OTROS INGRESOS	5.286	9.796
OTROS GASTOS	0	15.170
RESULTADO DEL PERIODO	30.529.568	23.583.011

Cifras en Miles de pesos. Fuente: Dinámica Gerencial HRZ

En el 2020 la Venta de servicios de salud por \$39.649 millones - un valor mensual de \$3.304 millones, incide en el comportamiento de los ingresos la pandemia por COVID19 por ser el hospital referente en este concepto. Costos por \$55.765 millones de pesos - un valor mensual de \$4.647 millones. Hay déficit operacional al estar aún en periodo preoperativo y apertura de servicios, pero el resultado se compensa por las transferencias por \$42.704 millones. Se presenta una utilidad en el periodo de \$23.583 millones de pesos, producto de las subvenciones.

05GIS40-V6

Porcentaje Satisfacción global usuarios



Fuente: Estadística SIAU HRZ

PRINCIPALES CAUSAS DE PQRSD IV TRIMESTRE HRZ.

- La barrera que se presenta con la asignación de citas en el servicio de Consulta Externa
- Falta y demora en brindar información del estado de salud de los pacientes hospitalizados
- Inconvenientes con la entrega de elementos de aseo y elemento personales de valor para los pacientes hospitalizados
- Reclamos con relación a la inoportunidad en la realización de cirugías

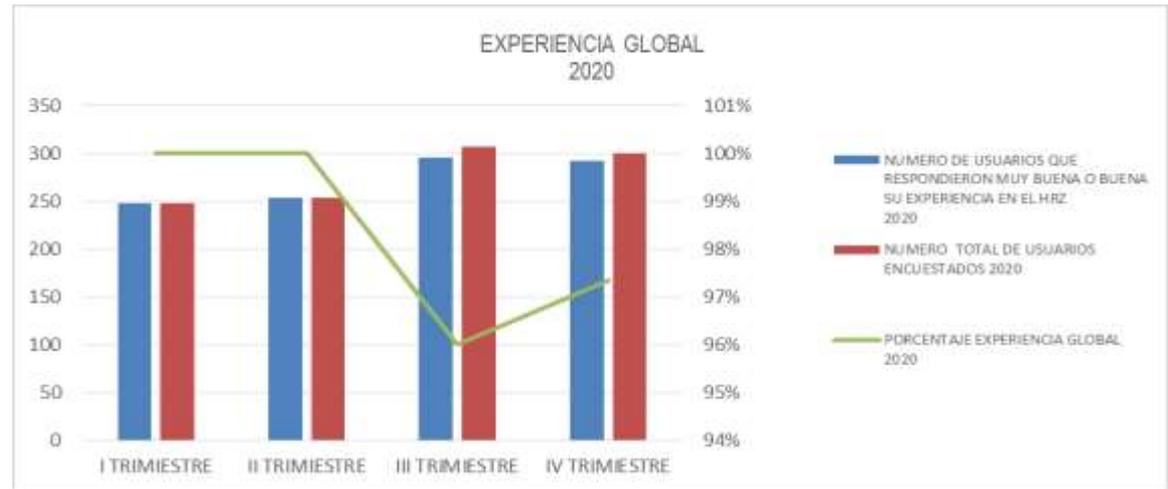
Atención al Usuario y su Familia

05GIS40-V6

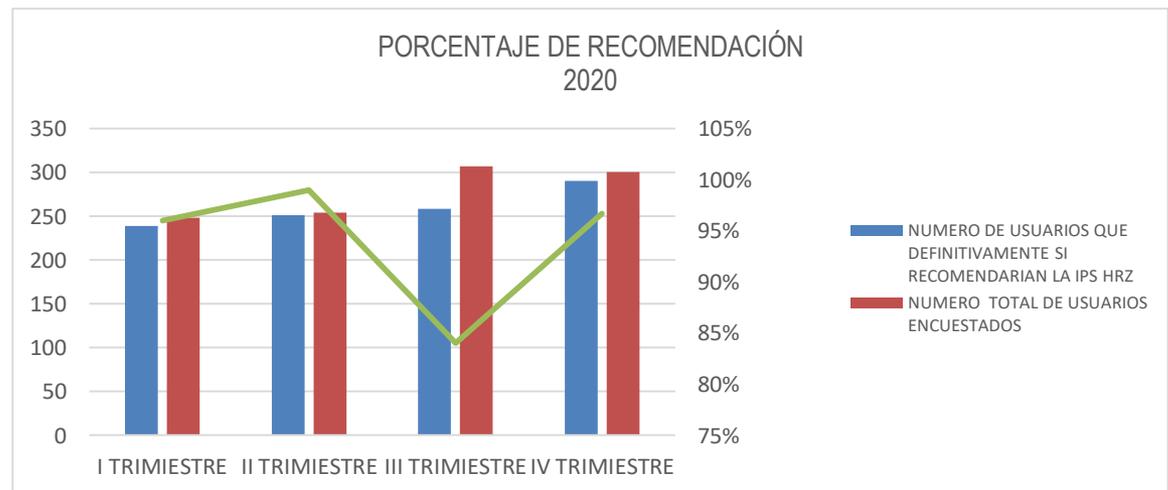
- La percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en el Hospital Regional de Zapaquirá es muy positiva con un porcentaje del 97%,

- Cuarto trimestre del año 2020 el 97% de usuarios encuestados respondieron que si recomendarían al Hospital regional de Zapaquirá

Proporción de lealtad del usuario (RES.256/16)



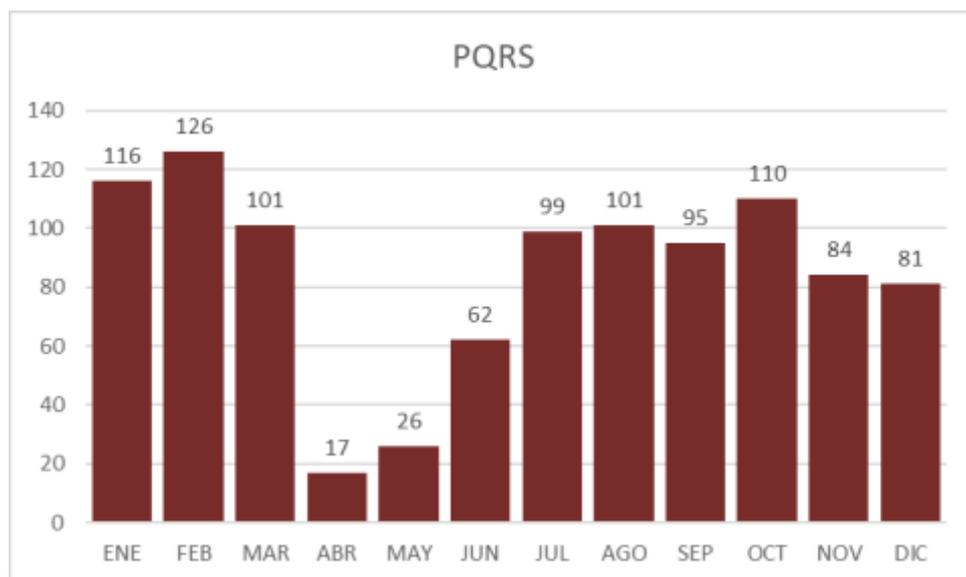
Fuente: Estadística SIAU HRZ



Atención al Usuario y su Familia PQRS

05GIS40-V6

TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECLAMOS	55	32	37	10	6	16	13	22	26	7	20	18	262
PETICIONES	0	0	0	0	5	4	20	19	10	13	13	4	88
QUEJAS	15	16	11	2	0	0	2	7	4	4	4	1	66
SUGERENCIAS	7	12	4	0	0	1	4	6	9	9	7	10	69
FELICITACIONES	38	65	48	1	4	29	41	33	32	64	36	46	437
INFORMACION	1	0	1	4	11	12	16	13	10	13	4	2	87
D. PETICION	0	1	0	0	0	0	3	1	4	0	0	0	9
TOTAL	116	126	101	17	26	62	99	101	95	110	84	81	1018



Para el año 2020 el 43% de las manifestaciones de los usuarios del HRZ fueron felicitaciones, el 26% reclamos, el 9% peticiones y solicitud de información.

Atención al Usuario y su Familia

Principales causas de PQRS

05GIS40-V6

I SEMESTRE.

Para el I semestre del año 2020, las principales causas de las peticiones, manifestadas por los usuarios, debido a la pandemia, se presentó dificultad en la información de como solicitar citas e historias clínicas.



II SEMESTRE

Con respecto al comportamiento de PQRSFD durante el segundo semestre del 2020 el cuadro muestra que octubre fue el mes con mayor dinámica para peticiones recepcionadas, resaltando las felicitaciones 53% del total, reclamos con un 45% por inoportunidad en la atención y fallas en el suministro de información de la salud de los pacientes a sus familiares y peticiones por la dificultad en la solicitud de citas por medio de línea telefónica e información médica de pacientes hospitalizados en general con un 30%.

UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ



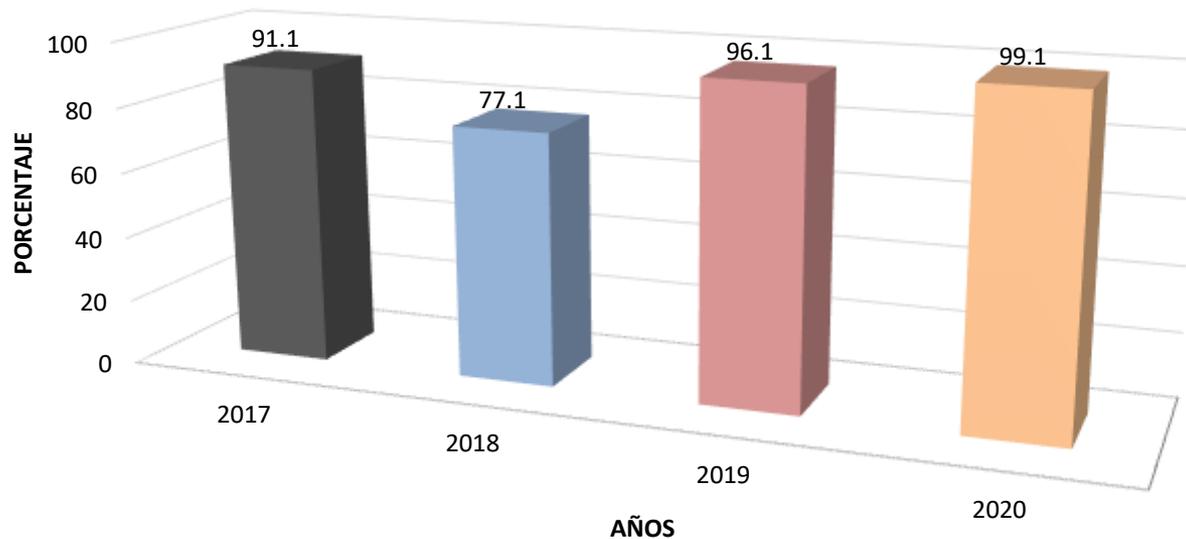
PUESTO DE SALUD DE SAN CAYETANO



CENTRO DE SALUD DE COGUA

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Cumplimiento del Programa de Seguridad del Paciente comparativo 2017, 2018, 2019, 2020



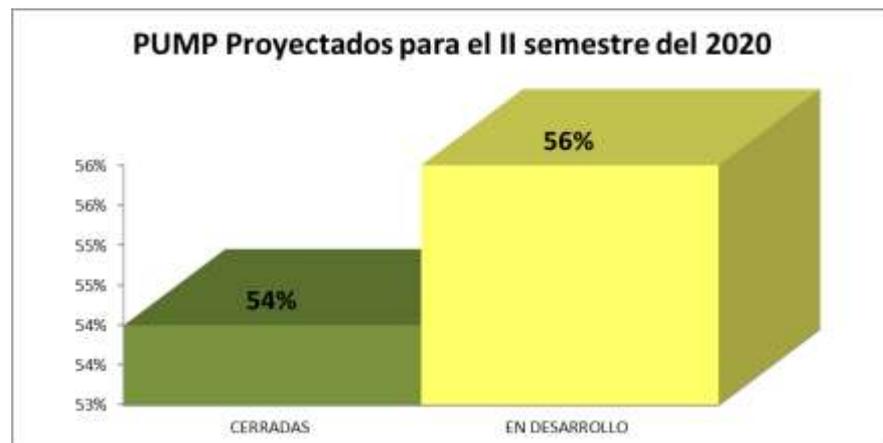
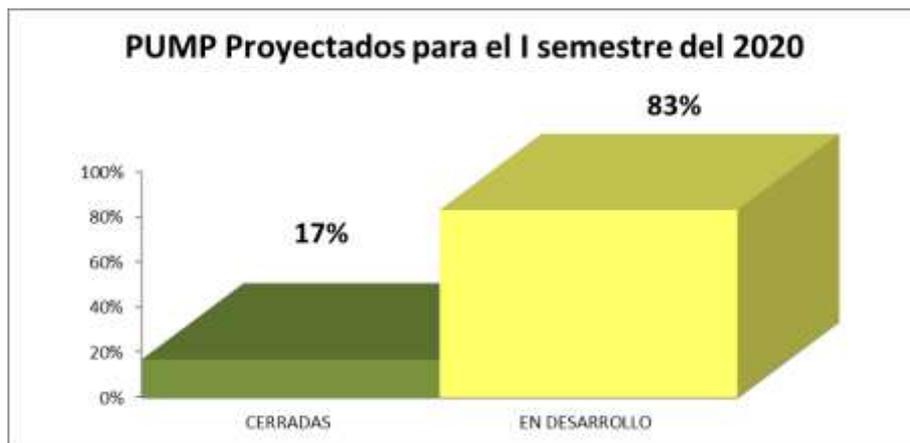
Fuente: cronograma de cumplimiento de seguridad del paciente 2017, 2018, 2019 2020

El programa de seguridad del paciente cuenta con un 99,1% de cumplimiento en el año 2020, la meta establecida para el programa es del 90%. Se planearon 114 actividades de las cuales se ejecutaron 113.

De las 818 novedades 201 eventos adversos que equivale al 25%, 461 incidentes que equivale al 56%, 9 complicaciones que equivale al 1%, anuladas 79 novedades Anuladas que Corresponde al 10% y repetidas 56 novedades correspondiente al 7%. Teniendo como principal causa la no adherencia a protocolos y/o procedimientos por enfermería.

PLANES ÚNICOS DE MEJORA POR PROCESO

05GIS40-V6

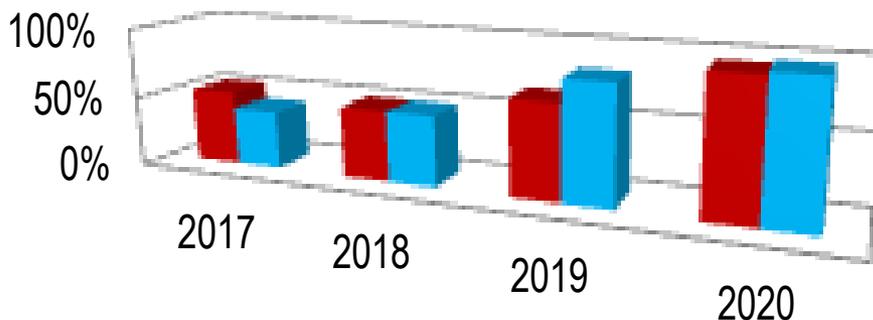


Durante la vigencia del año 2020 se establecieron unas actividades específicas de mejoramiento debido a unas evaluaciones de auditorías internas y externas, las cuales pretenden una mejora continua de cada uno de los procesos y de cumplimiento durante el año en curso.

Según el procedimiento institucional; “Formulación, seguimiento y cierre de plan único de mejora por procesos 02GC03-V7” Se evidencia un cumplimiento de actividades para el segundo semestre del 54% y el 56% se encuentran en desarrollo.

05GIS40-V6

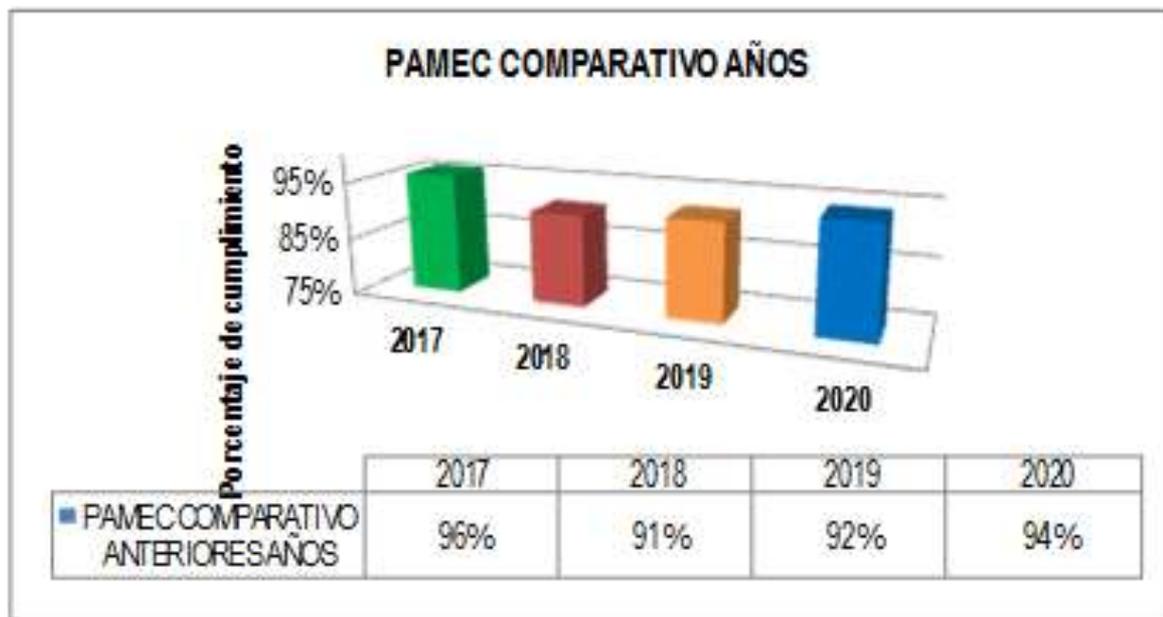
SISTEMA UNICO DE HABILITACION RESOLUCION 2003 DE 2014 DEL AÑO 2017 AL I SEMESTRE DE 2020



	2017	2018	2019	2020
■ Unidad Funcional de Zipaquirá	53%	50%	67%	95,0%
■ Centro de Salud de Cogua Y Puesto de Salud San Cayetano	41%	50%	83%	97,0%

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC

05GIS40-V6



El programa de auditorias para el mejoramiento de la calidad PAMEC- muestra un comportamiento positivo, teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas para el mejoramiento continuo de la institución, basados en la autoevaluación de acreditación que se realiza al iniciar la vigencia.

RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y PROGRAMAS

05GIS40-V6

ANTES



DESPUÉS



PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGOS



Según el programa institucional de gestión y administración del riesgo (01GC04-V6), para la vigencia 2020 se lograron detectar las novedades de riesgo por cada proceso, las cuales después de su respectivo análisis individual, se establecen sus controles y se les realizan seguimientos con el fin de evitar la materialización de los mismos.

REFERENCIACIÓN COMPARATIVA

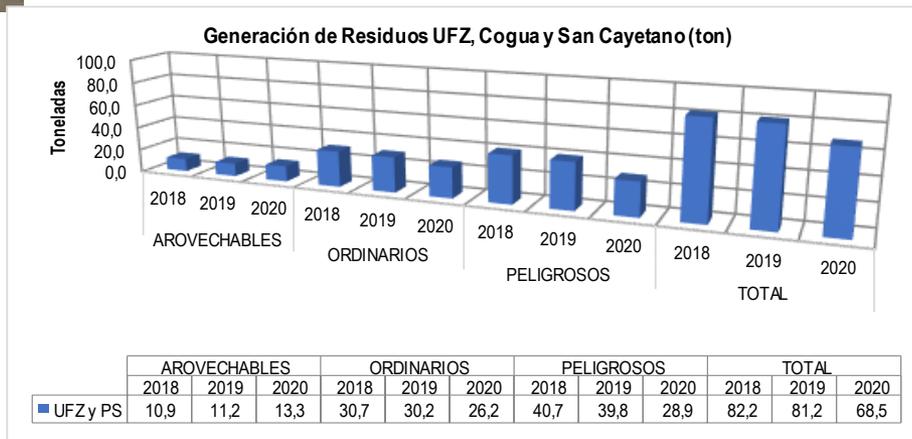
Fecha	Entidad	Tipo de Referenciación	Tema
25 de feb-2020	Hospital Nuestra señora del Carmen de Tabio	Interna	Banco de leche y madre Canguro
22-oct-20	Hospital San Vicente de Paul de Nemocón	Interna	Atención al usuario y trabajo social
27-oct-20	Instituto Roosevelt	Externa	Atención al usuario, manejo de PQRS y encuestas virtual
09-dic-20	Hospital San Rafael de Pacho	Externa	Deposito transitorio de cadáveres
15-dic-20	Hospital Universitario la Samaritana Bogotá	Interna	Higiene de manos virtual
16-dic-20	Hospital Universitario la Samaritana Bogotá	Interna	Sala de Paz

Fuente: Informes y actas de referenciación.

Se observa que se realizaron seis (6) referenciaciones durante la vigencia 2020, de las cuales 4 fueron referenciaciones internas y 2 externas realizadas mediante la modalidad virtual debido a la actual condición sanitaria de la pandemia.



Generación de Residuos Hospitalarios

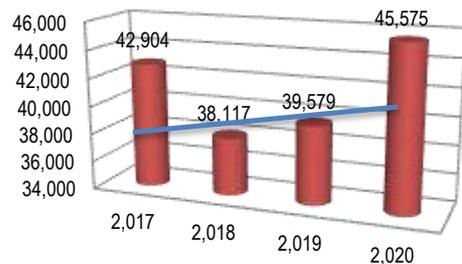


Se evidencia una reducción en la generación total de residuos en 12,7 toneladas con relación a la vigencia anterior, por un lado, los residuos aprovechables aumentaron en (+)2,1 ton, los residuos ordinarios disminuyeron en (-)4 ton y los residuos peligrosos disminuyeron (-)10,9 ton con relación al año anterior.

Fuente: RH1 – UFZ, Centro de Salud de Cogua y Puesto de Salud de San Cayetano 2020

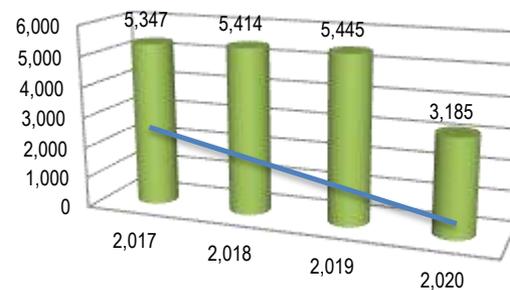
CONSULTA EXTERNA : PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Dosis de Biológicos Aplicados



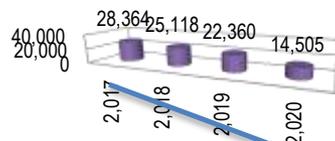
	2,017	2,018	2,019	2,020
■ Dosis de Biológicos Aplicados	42904	38117	39579	45575

Controles de Enfermería



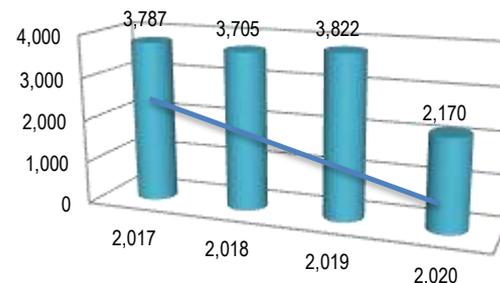
	2,017	2,018	2,019	2,020
■ Controles de Enfermería	5347	5414	5445	3185

Otros controles de P y P



	2,017	2,018	2,019	2,020
■ Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	28364	25118	22360	14505

Citologías Cervico vaginales

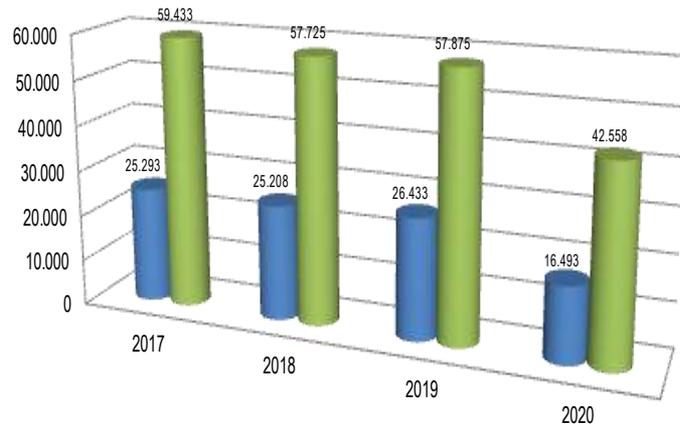


	2,017	2,018	2,019	2,020
■ Citologías Cervicovaginales	3787	3705	3822	2170

FUENTE: Oficina de Salud Pública,

CONSULTA EXTERNA : MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA

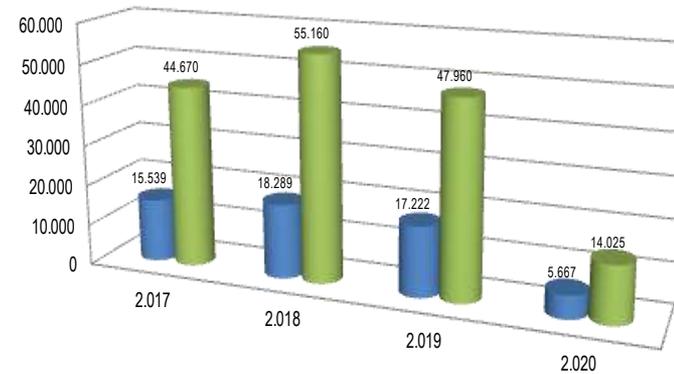
Consulta General - Medicina General Comparativo Anual



	2017	2018	2019	2020
■ Horas médico programadas consulta	25.293	25.208	26.433	16.493
■ No de consultas realizadas	59.433	57.725	57.875	42.558



Consulta Externa - Medicina Especializada Comparativo Anual



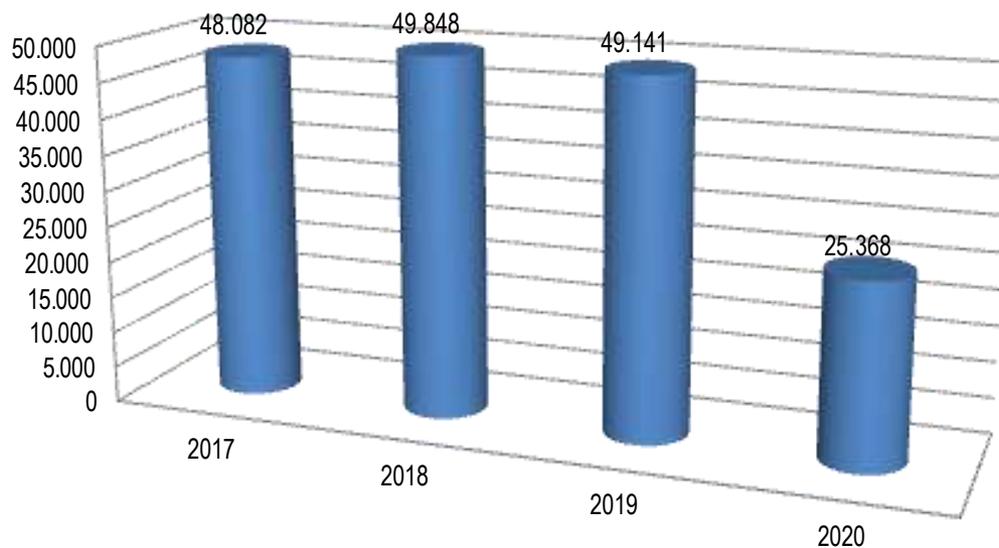
	2017	2018	2019	2020
■ Horas médico programadas en consulta	15.539	18.289	17.222	5.667
■ # de consultas especialistas	44.670	55.160	47.960	14.025





URGENCIAS

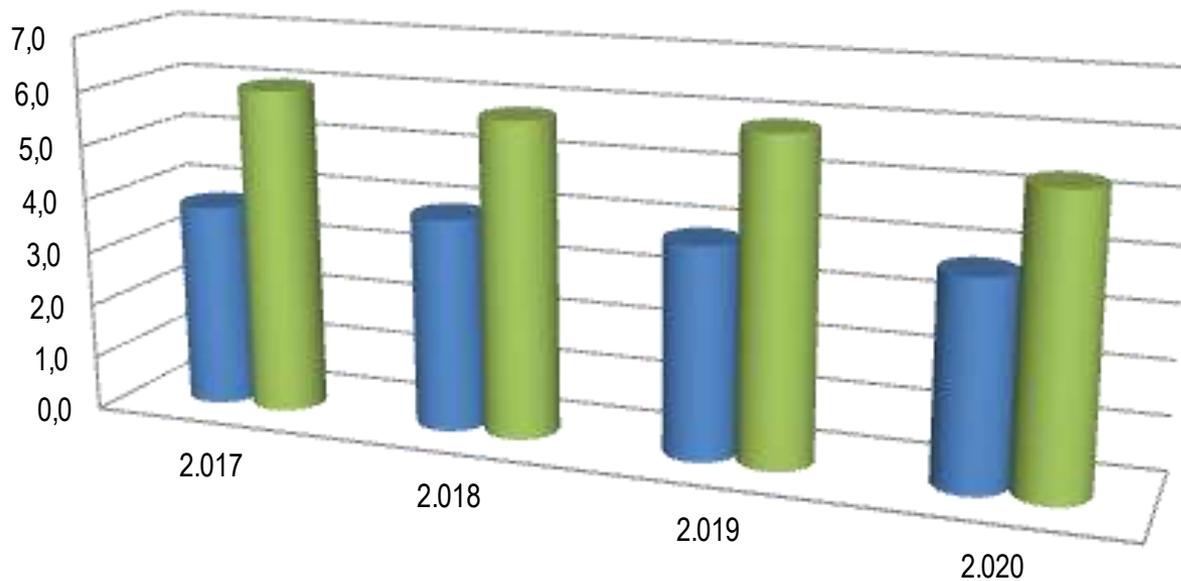
Total Consultas Urgencias Comparativo Anual



	2017	2018	2019	2020
■ Total Consultas	48.082	49.848	49.141	25.368

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

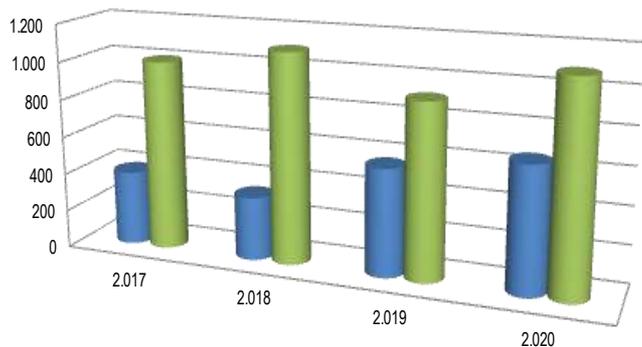
Hospitalización Comparativo Anual



	2017	2018	2019	2020
■ PROMEDIO DIA ESTANCIA	3,8	3,9	3,9	3,8
■ GIRO CAMA	6,0	5,8	5,9	5,3

SERVICIOS DE SALAS DE PARTOS Y CIRUGÍA

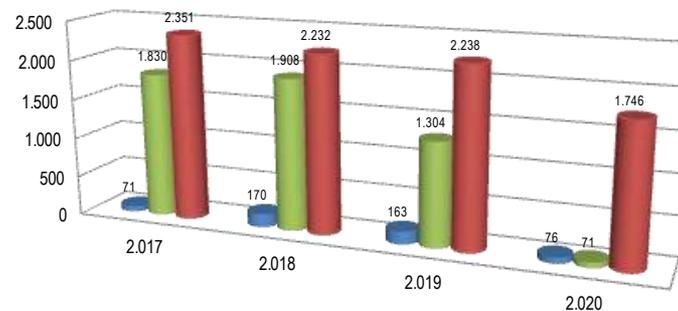
Total Salas de Partos Comparativo Anual



	2.017	2.018	2.019	2.020
■ PARTOS POR CESAREA	393	334	565	661
■ PARTOS VAGINALES	1.004	1.105	916	1.093

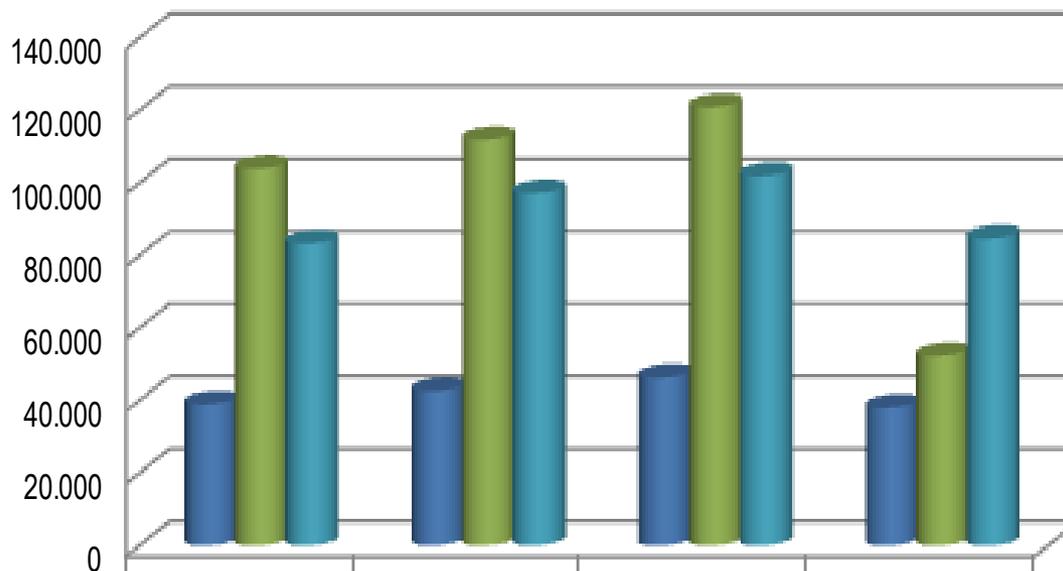


Total Salas de Cirugía Comparativo Anual



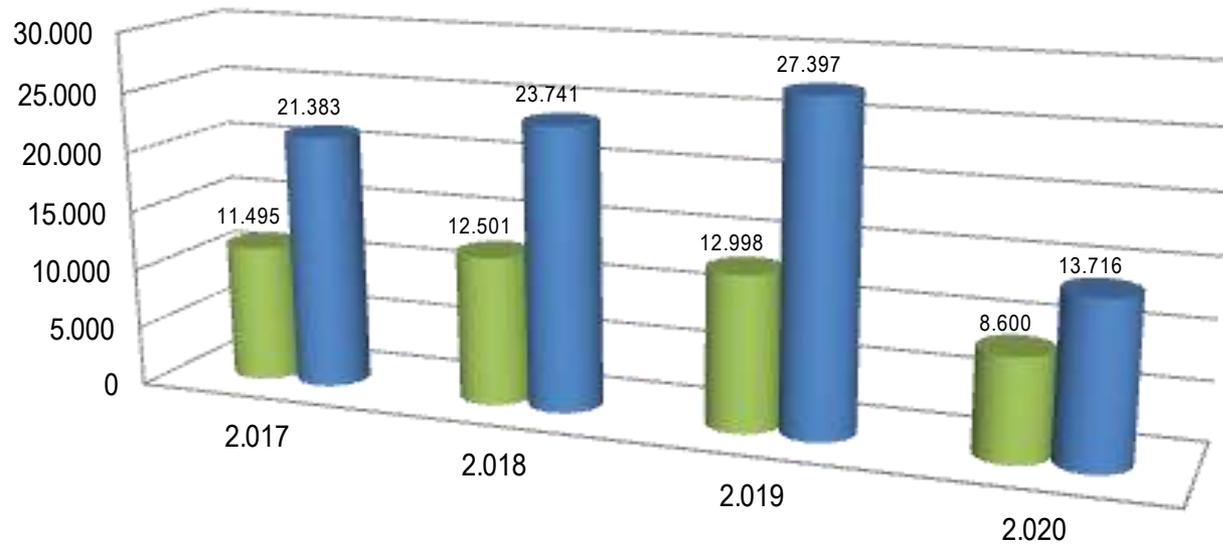
	2.017	2.018	2.019	2.020
■ ELECTIVA CON ESTANCIA	71	170	163	76
■ AMBULATORIAS	1.830	1.908	1.304	71
■ URGENTES	2.351	2.232	2.238	1.746

Laboratorio Clínico - comparativo Anual



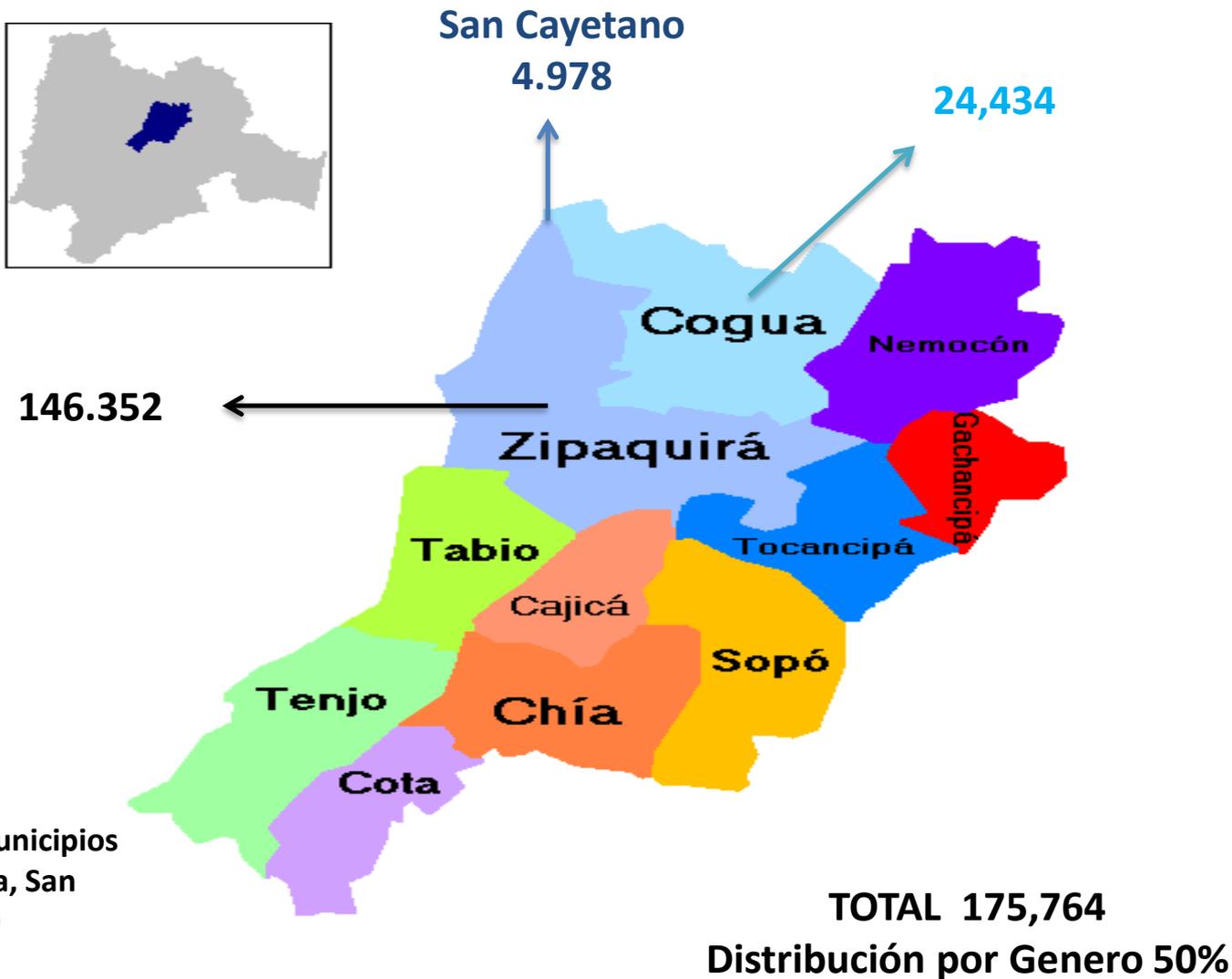
	2017	2018	2019	2020
# Exámenes de laboratorio Hospitalización	38.932	42.636	46.337	38.046
# Exámenes de laboratorio Externos	103.943	111.899	120.945	52.292
# Exámenes de laboratorio Urgencias	83.362	97.193	101.966	84.718

Imagenología Comparativo Anual



	2.017	2.018	2.019	2.020
■ Ecografías	11.495	12.501	12.998	8.600
■ Radiografías	21.383	23.741	27.397	13.716

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD



Población DANE Municipios
de Zipaquirá, Cogua, San
Cayetano Año 2020

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RIESGO EN SALUD

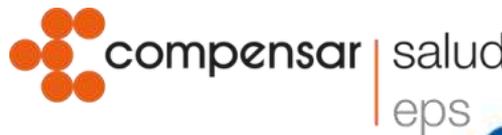

CONVIDA E.P.S.
POR TU SALUD... SIEMPRE CONVIDA


ECOOPSOS
EPS SAS

38.124 - Subsidiado


nueva
eps


Famisanar
EPS


compensar | salud
eps


Salud Total EPS-S

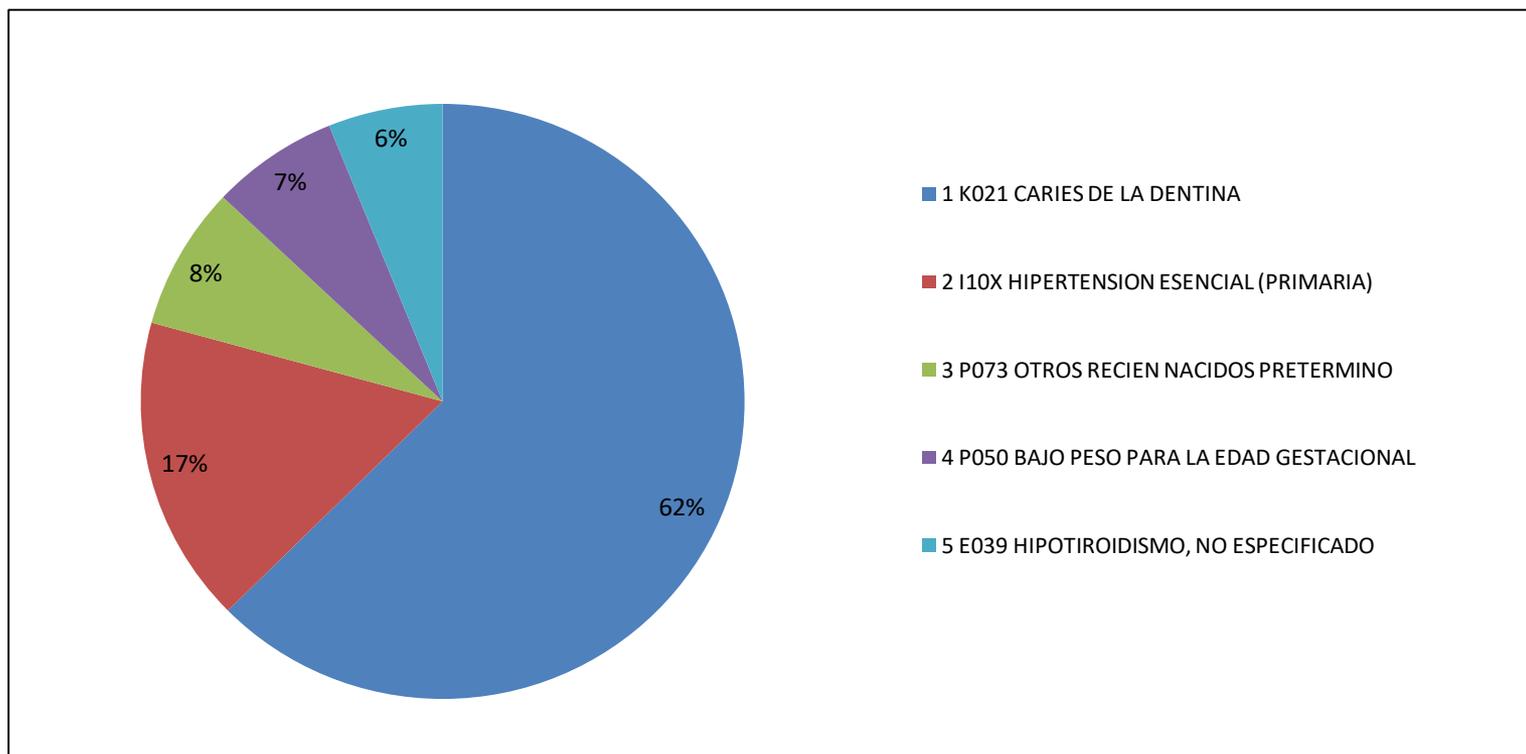
**118.166 -
Contributivo**


CUNDINAMARCA
REGION
Que Progresa!
Gobernación de Cundinamarca

**23.118 -
PPNA**

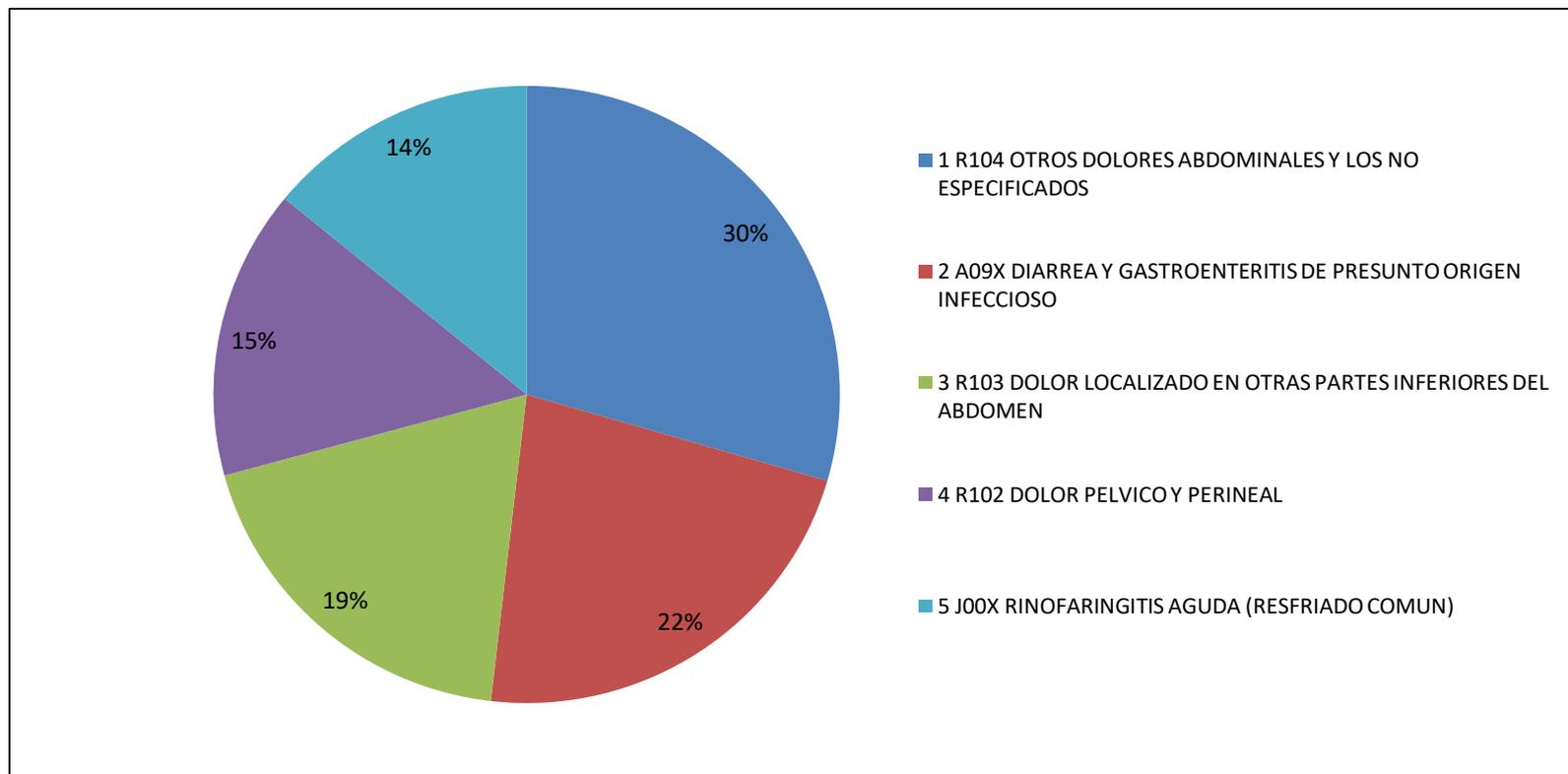
**Población por tipo de aseguramiento
Departamento de Cundinamarca
Municipios Zipaquirá, Cogua y San Cayetano**

MORBILIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AÑO 2020



La morbilidad de Consulta Externa representan el 38 % de causas y el 32 % son de origen crónico y degenerativas y relacionadas con la gestación y endocrinas.

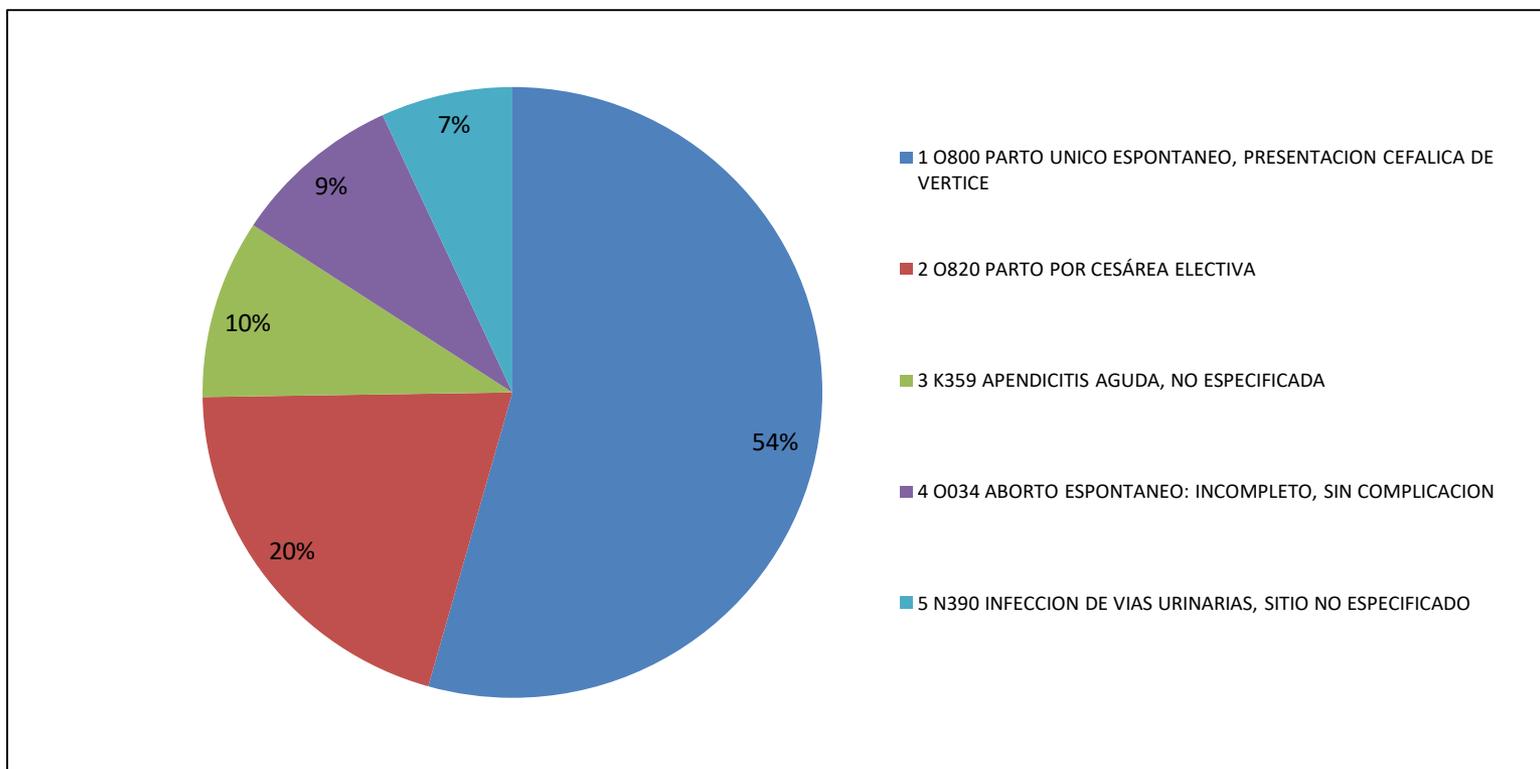
MORBILIDAD DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN AÑO 2020



Las 10 primeras causas de morbilidad de Hospitalización representan el 58% de causas;

El 2% de origen crónico y degenerativas, el 4% neonatales, el 6% son de origen infeccioso, 7% relacionados con el ciclo vital femenino y el 36% están relacionadas con el parto y su atención.

MORBILIDAD DEL SERVICIO DE URGENCIAS AÑO 2020



Las 10 primeras causas de morbilidad del servicio de Urgencias representan el 28% de causas
El 24% son de origen infeccioso e inflamatorias, crónico degenerativas y relacionadas con la gestación.

ASPECTOS FINANCIEROS: CONTRATACIÓN

Condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.

FACTURACIÓN POR RÉGIMEN SEDE HUS UF ZIPAQUIRÁ IV TRIMESTRE ACUMULADO - COMPARATIVO AÑOS 2019- 2020

REGIMEN	2019	% Part.	2020	% Part.
	Vlr (\$\$\$)		Vlr (\$\$\$)	
Contributivo	12.828	35%	7.958	38%
Subsidiado	19.002	51%	8.822	42%
Vinculados	1.961	5%	1.752	8%
Aseguradoras - SOAT	874	2%	418	2%
Demás Pagadores	2.334	6%	2.154	10%
Total	36.999	100%	21.104	100%



Unidad Funcional Zipaquirá, presenta una disminución de \$15.894 millones en ventas de servicios de salud, es decir en un -43%, motivado principalmente por la apertura del Hospital Regional en noviembre del 2019.

TOTAL DE LA CARTERA	AÑO 2019	AÑO 2020
UF ZIPAQUIRÁ	31.177	26.557

ASPECTOS FINANCIEROS: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO	AÑO 2019	AÑO 2020	%
ZIPAQUIRÁ	34.391.074.922	30.436.692.914	-11.49%

El presupuesto aprobado para la unidad funcional del año 2019 al 2020 obtuvo una disminución del 11% debido a que hubo traslado de algunos servicios al Hospital Regional, frente a la ejecución de ingresos por recaudo presento una disminución del -16%.

ASPECTOS FINANCIEROS: INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO

Para la vigencia del año 2020 no se evalúa el Riesgo Financiero según lo establecido en la Resolución No. 856 del 29 de Mayo del año 2020 del Ministerio de Salud y de la Protección Social en su artículo No.6 en relación a la suspensión del plazo para la determinación del Riesgo de las ESES.



ASPECTOS FINANCIEROS:

ANÁLISIS DEL BALANCE GENERAL Y EL ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS CON CORTE A SEPTIEMBRE DE 2019-2020					
CUENTA		UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ			
		2019	2020	inc o dis \$ 2019-2020	%
43	INGRESOS OPERACIONALES	36.998.956	21.104.139	(15.894.817)	-43
63	COSTO DE VENTAS	30.749.678	25.617.549	(5.132.129)	-17
	UTILIDAD BRUTA	6.249.278	(4.513.410)	(10.762.688)	-172
51	GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.574.386	3.737.239	162.853	5
53	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	2.791.840	4.812.674	2.020.834	0
	UTILIDAD OPERACIONAL	116.948)	(13.063.323)	(12.946.375)	-11070
44	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	400.000	991.066	591.066	0
48	OTROS INGRESOS	158.975	389.049	230.074	145
58	OTROS GASTOS	2.239.639	440.880	(1.798.759)	-80
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	(1.797.612)	(12.124.088)	(10.326.476)	-574

Las ventas disminuyen en un 43% por valor de \$15.895 millones.

Se recibieron transferencias por \$991 millones

Los costos disminuyen en \$5.132 millones equivalente al 17% en proporción ventas.

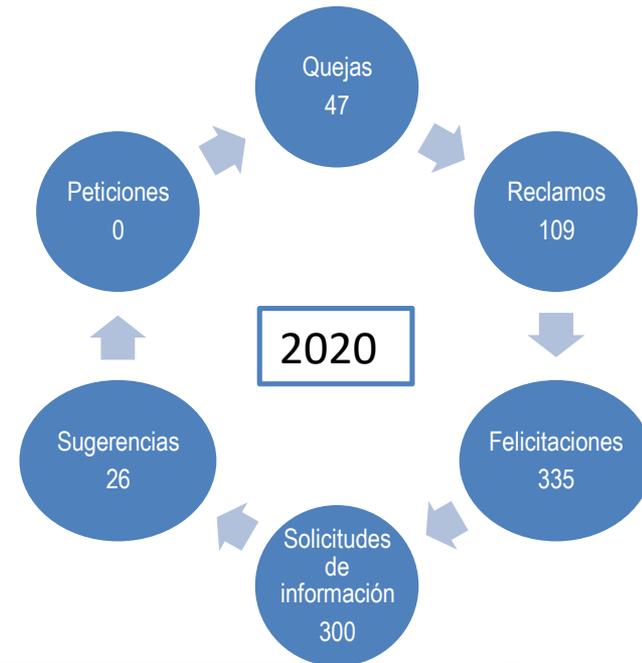
Los gastos de administración se incrementan en un 5% principalmente gastos asociados a la contratación

Los otros gastos disminuyen en \$1.799 millones equivalente a un 80% principalmente en la aceptación de glosa.

Se presenta un déficit en el periodo de - \$12.124 millones de pesos.

COMPARATIVO DE LAS PQRSD RADICADAS

05GIS40-V6



COMPARATIVO DE LAS PQR PRESENTADAS

05GIS40-V6



Quejas
47

Reclamos
109

2020

Quejas
79

Reclamos
238

2019



MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

05GIS40-V6



PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

05GIS40-V6



Recibir información oportuna



Trato humanizado



Demora en la atención



Asignación de citas



Mayor limpieza en los baños

NÚMERO DE FALLOS DE TUTELA A FAVOR DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, DISCRIMINADO POR MOTIVOS

05GIS40-V6

UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ	2019	2020
CITA ESPECIALISTA	1	
EXÁMENES	3	
MEDICAMENTOS	1	1
TRATAMIENTO INTEGRAL		1
Total UF ZIPAQUIRÁ	5	2



**MUCHAS
GRACIAS!**