

## E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

# INFORME DE RENDICION DE CUENTAS AÑO 2021

Mayo del Año 2022



*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075  
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

## JUNTA DIRECTIVA

**DOCTOR GILBERTO ALVAREZ URIBE**

**Presidente Junta Directiva - Delegado del Señor Gobernador de Cundinamarca**

**DOCTOR NODIER MARTIN FERRO**

**Delegado del Señor Secretario de Salud de Cundinamarca**

**DOCTOR MIGUEL DARIO RICO ACOSTA**

**Representante de los Profesores Eméritos del HUS**

**SEÑORA ANA FLORISA MORENO DE RODRIGUEZ**

**Representante de los Usuarios**

**SEÑOR HERNAN ORLANDO MAHECHA CAMACHO**

**Representante de los Gremios de la Producción**

**LICENCIADO EDWIN DARIO ARCHILA HERNANDEZ**

**Representante del sector Científico**

**DOCTOR EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS**

**Secretario**

**Gerente del HUS**



051



SC5520-1

*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

## COMITÉ DIRECTIVO

**DOCTOR EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS**  
Gerente

**DOCTORA LILIANA SOFIA CEPEDA AMARIS**  
Director Científico

**LICENCIADA NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Director de Atención al Usuario

**ABOGADO SANDRA ELIANA RODRIGUEZ GARCIA**  
Director Administrativo

**CONTADOR JOSE JAIME PINZON RIAÑO**  
Director Financiero

**ABOGADO NEIDY ADRIANA TINJACA RUEDA**  
Jefe Oficina Jurídica

**ABOGADO YETICA HERNANDEZ ARIZA**  
Jefe Oficina Control Interno

**DOCTOR YESID ESNEIDER RAMIREZ MOYA**  
Jefe Oficina de Planeación y Garantía de Calidad



051



SC5520-1

*Humanizada*

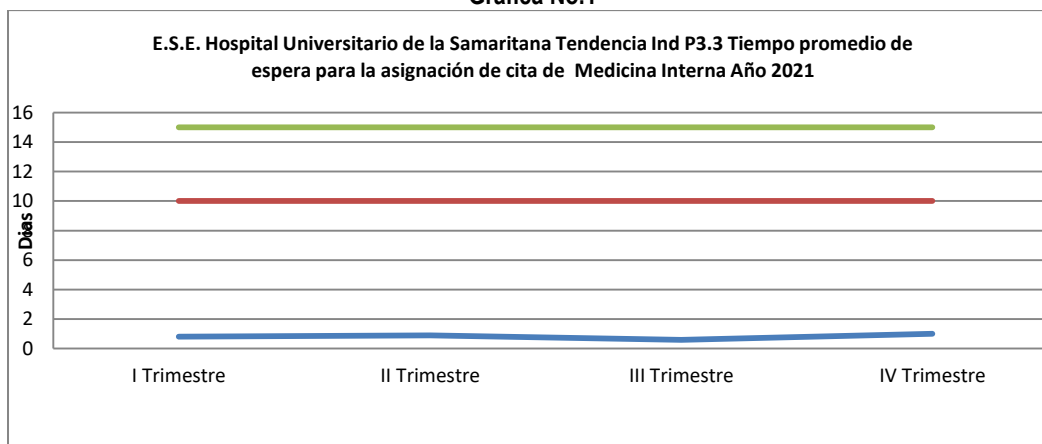
**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2021**
**CAPITULO I**
**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA AÑO 2021**
**1.1 - PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD**
**1.1.1. Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.**

 • **Indicadores de oportunidad**

**Tabla No. 1**  
**Indicadores de oportunidad en asignación de citas de especialidades Años 2020 - 2021**

OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS	I TRIM		II TRIM		III TRIM		IV TRIM		AÑO	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Oportunidad en cita Medicina interna (15 días)	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
Oportunidad en cita Cirugía (20 días)	3	2	10	0,5	1	0,4	1	1	3	1
Oportunidad en cita Ginecología (5 días)	4	0,3	1	0,1	1	0,4	1	1	2	1
Oportunidad en cita Obstetricia (5 días)	2	0,4	1	0,2	0,2	0,4	0,3	1	1	0,5
Oportunidad en Anestesia (10 días)	2	0,3	1	1	2	1	2	2	2	1
Oportunidad en demás especialidades (12 días)	5	2	8	1	3	1	3	3	5	2

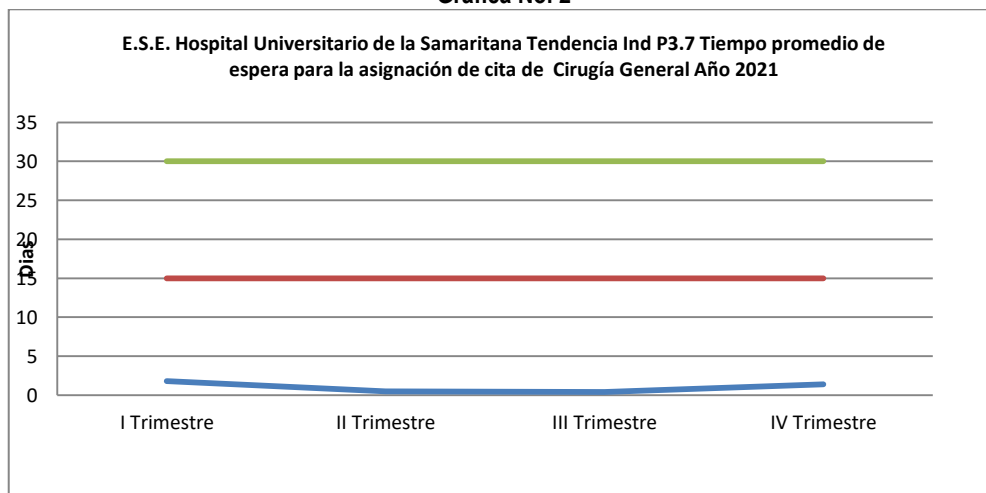
\*Sistema de información de Consulta Externa – Tabla No. 4

**Grafica No.1**


\*Sistema de información Oficina de Planeación

**Medicina Interna** (Ind 182, meta 10 días), tiempo promedio de espera para la asignación de cita, que son <15 días, pero para el HUS tenemos la meta en 10 días. Oportunidad a 1 día en el trimestre, tanto para citas de 1er vez como para controles, el resultado evidenció cumplimiento del 100%, gracias a la ampliación paulatina de agendas en coordinación con el Subdirector de Medicina Interna. Excelente rendimiento de 2,1 consultas x hora, teniendo en cuenta 20 minutos de consulta de control y 30 minutos de primera vez. Se ofertaron 234 horas en el trimestre (mientras que para el año anterior se ofertaron 72 horas), promedio horas en el mes 78, para 19 horas semanales. Promedio de pacientes atendidos por mes 164. Pacientes atendidos en el trimestre 493. Telemedicina 82. Inasistencia 56 pacientes, correspondió al 10%, bajo frente al III trimestre, que fue 12%. Detalle de causas, en indicador de inasistencia No. 174. Ocupación del 85% (se amplía análisis, en indicador 179 uso capacidad de oferta). Pacientes atendidos en el año 1426

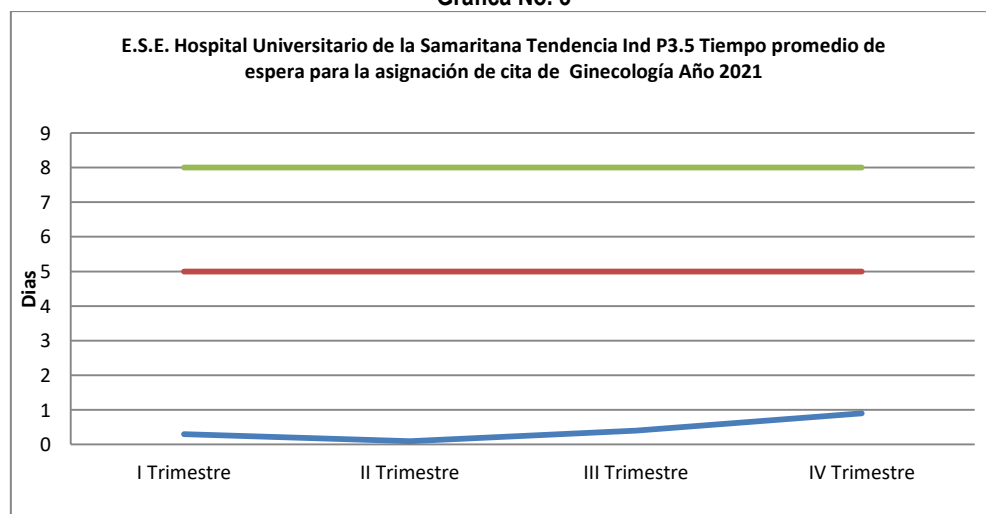
**Grafica No. 2**



\*Sistema de información Oficina de Planeación

Para **Cirugía General** (Ind. 184, meta 20 días), la oportunidad estuvo por debajo del máximo aceptable por norma que son 30 días, pero en el HUS tenemos la meta a 15 Días. Oportunidad al día en el trimestre, tanto para citas de 1er vez como para controles, resultado logrado en coordinación con el Subdirector de Cirugía, con la ampliación de la oferta de acuerdo a la demanda. Se obtuvo excelente rendimiento de 2,9 consultas x hora. Tiempo de consulta 20 minutos. Se ofertaron 147 horas en el trimestre (mientras que para el año anterior se ofertaron 89 horas), promedio horas en el mes 49, para 12 horas semanales. Promedio de pacientes atendidos por mes 143. Pacientes atendidos en el trimestre 429. Telemedicina 12. Inasistencia 39 pacientes, correspondió al 8%, bajo frente al III trimestre, que fue 10%. Detalle de causas, en indicador de inasistencia No. 174. Ocupación del 99% (se amplía análisis, en indicador 179 uso capacidad de oferta). Pacientes atendidos en el año 1228

**Grafica No. 3**



\*Sistema de información Oficina de Planeación – Gráfico No.4

En **Ginecología**. (Ind. 185, meta 5 días), la oportunidad estuvo por debajo del máximo aceptable por norma que son 8 días, sin embargo en el HUS tenemos la meta en 5 días. Oportunidad al día en el trimestre, tanto para citas de 1er vez como para controles. Se logró este resultado gracias a la oferta de cuatro (4) días en la semana y al ajuste de la oferta de acuerdo a la demanda en conjunto con el Subdirector de Ginecología.



051



SC5520-1

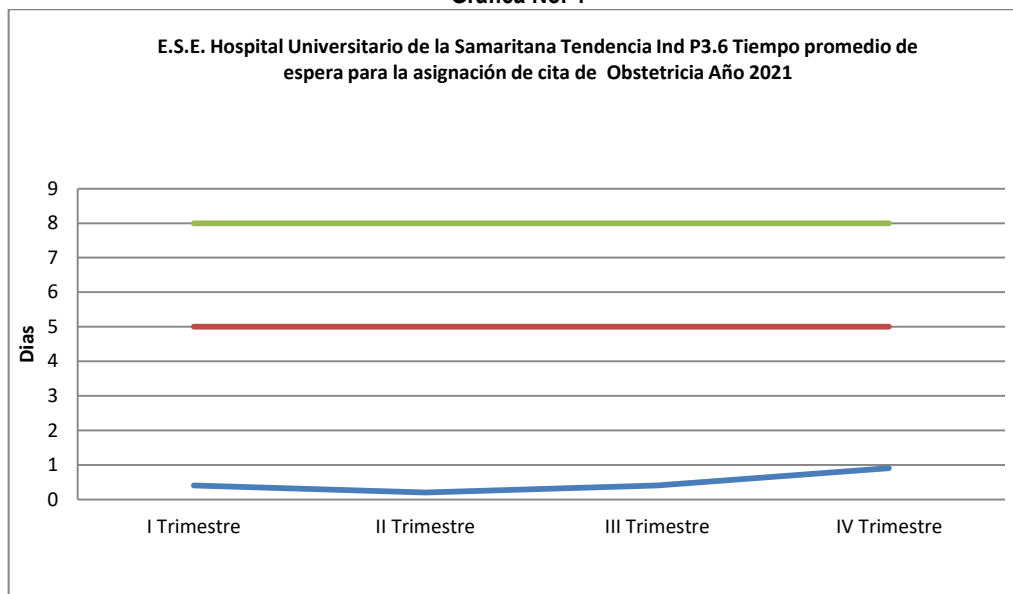


Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Grafica No. 4**


\*Sistema de información Oficina de Planeación – Gráfico No.5

El HUS solo atiende el **Alto Riesgo Obstétrico**. Se atiende bajo el acuerdo con el servicio de Ginecología “Atención el mismo día, para materna de alto riesgo que se acerca a programar cita de primera vez y ya ha pasado la agenda, canalizándola por urgencias”. La atención de las maternas se prioriza en todas las consultas, optimizando en un traslado al HUS todas las posibles citas especializadas o de apoyo diagnóstico que se requieran, como ecografía, laboratorios y otras consultas (Nutrición, Psicología y Trabajo Social), cuando la EPS las autoriza. En ningún momento de la emergencia por Covid 19, se bajó la oferta, por corresponder a alto riesgo obstétrico.

**Oportunidad en asignación de citas** demás especialidades (Ind. 187, meta 12 días, adicionalmente riesgo identificado en matriz del riesgo del proceso). La demanda aumentó para todas las especialidades, pero gracias al aumento paulatino de la oferta, en las agendas que así lo requirió, se dio respuesta a la misma excepto en Reumatología (aunque mejoró comparado con el III trimestre del año), mejorando la oportunidad en las **diferentes especialidades**, por lo cual se mantuvo por debajo de la meta.

- **Calidad de la atención en salud**

### Sistema Único de Habilitación

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

**Tabla No. 2**  
**Novedades transitorias de habilitación**

NOMBRE SEDE	GRUPO CAPACIDAD INSTALADA	DESCRIPCION CAPACIDAD INSTALADA	HABILITADAS EN REPS	EXPASIVAS
E. S. E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA	CAMAS	Adultos	149	0
	CAMAS	Cuidado Intermedio Adulto	5	0
	CAMAS	Cuidado Intensivo Adulto	11	16

**Tabla No. 3**  
**Autoevaluación de la E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana**

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

Al realizar la autoevaluación para la 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%.

### E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana

- Novedades el sistema de Información Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS
- Apertura del servicio de Consulta Externa Cirugía Cabeza y Cuello
- Novedad de cierre temporal de Servicios de Consulta Externa Endocrinología y Consulta Prioritaria

A final del IV trimestre se evidencian 76 servicios habilitados

### E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá

- Apertura del servicio de Consulta Externa Neumología Pediátrica y Infectología Pediátrica (Otras especializadas)
- Apertura del servicio Quirúrgico Cirugía Vascul y angiológica

A final del IV trimestre se evidencian 67 servicios habilitados

### Programa de Gestión al Riesgo

#### Cumplimiento Cronograma para la Ejecución del Programa Gestión del Riesgo HUS

**Tabla No. 4**  
**Cronograma para la Ejecución del Programa Gestión del Riesgo HUS**

CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA GESTIÓN DEL RIESGO TRIMESTRALMENTE DEL AÑO 2021				
TRIMESTRE	Planeado	Ejecutado	% cumplimiento	Cumplimiento acumulado
I	14	14	100%	37%
II	12	11	92%	66%
III	6	6	100%	82%
IV	6	6	100%	97%
Total	38	37	97%	

Fuente: Elaboración Oficina de Planeación y Garantía de Calidad HUS

Se presentan los resultados obtenidos del cumplimiento del cronograma de gestión de riesgos correspondiente al cuarto trimestre, igualmente el comparativo de los tres años anteriores, con el fin de observar el comportamiento durante el trimestre y el año, en términos del cumplimiento de las tareas propuestas para la gestión de los riesgos en el HUS. Por otra parte se muestra el cumplimiento sucedido con respecto a las líneas estratégicas en igual periodo, la trazabilidad del cumplimiento de la gestión de riesgos



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

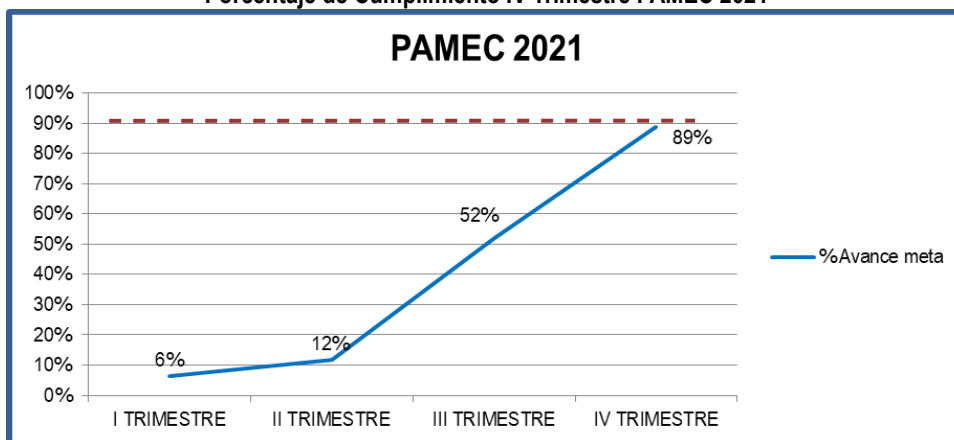
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

durante los últimos cuatro años. Finalmente se hará el balance de los resultados de la gestión y las acciones que permitirán el mejoramiento de este aspecto en el Hospital. Las actividades propuestas para el cuarto trimestre de las seis previstas se ejecutaron en su totalidad, estas incluían temas seguimiento de las actividades de riesgos propuestas, análisis y evaluación de los indicadores de los riesgos, participar en inducción y re inducción del talento humano en los temas de riesgos, la evaluación de la cultura de la gestión de riesgos .En términos de la gestión de riesgos el resultado con los riesgos identificados y gestionados para esta vigencia, fue satisfactoria por cuanto se ejecutaron las acciones de control previstas, el nivel de materialización de los riesgos fue mínima, lo que permite concluir que los controles fueron efectivos .Por último durante los meses de noviembre y diciembre la Oficina de Control Interno, realizo auditoria a los riesgos de corrupción y de proceso, centrando sus observaciones en el mejoramiento y claridad de la política y metodología para la gestión de riesgos, por lo cual la Oficina Asesora de Planeación y y garantía de Calidad, realizó el ajuste de los mismos e inicio la realización de planes de mejora con el fin de que los riesgos de corrupción y procesos de la vigencia 2022, sean adecuadamente identificados y gestionados, con el fin de lograr los resultados de los procesos y el logro de la misión institucional.

**Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad. PAMEC 2021**

**Grafica No. 5**  
**Porcentaje de Cumplimiento IV Trimestre PAMEC 2021**



Fuente: Sistema de Gestión Almera

Para el año 2021 se cuenta con meta anual de PAMEC del 90%, durante el año 2021 se cuenta con un porcentaje de avance anual del 89% pese a que se encuentra por debajo de la meta se logró aumentar la ejecución respecto al año anterior.

**Tabla No. 5**  
**Porcentaje de avance en la ejecución por grupos de estándares de Acreditación**

	2019	2020	2021	TENDENCIA
<b>CIERRE PAMEC</b>	90%	80%	89%	

El avance en la ejecución por grupos de estándares de acreditación en la meta anual definida para el año 2021, se evidencia aumento en la ejecución en relación con el III trimestre, el mayor porcentaje de encuentra Ambiente físico, talento humano y tecnología con 100% seguido de PACAS 93% y direccionamiento y gerencia 83%; se evidencia estándares como gerencia de la información y mejoramiento con resultados muy por debajo de la meta esperada.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Tabla No. 6**  
**Porcentaje de cumplimiento PAMEC por estándares**

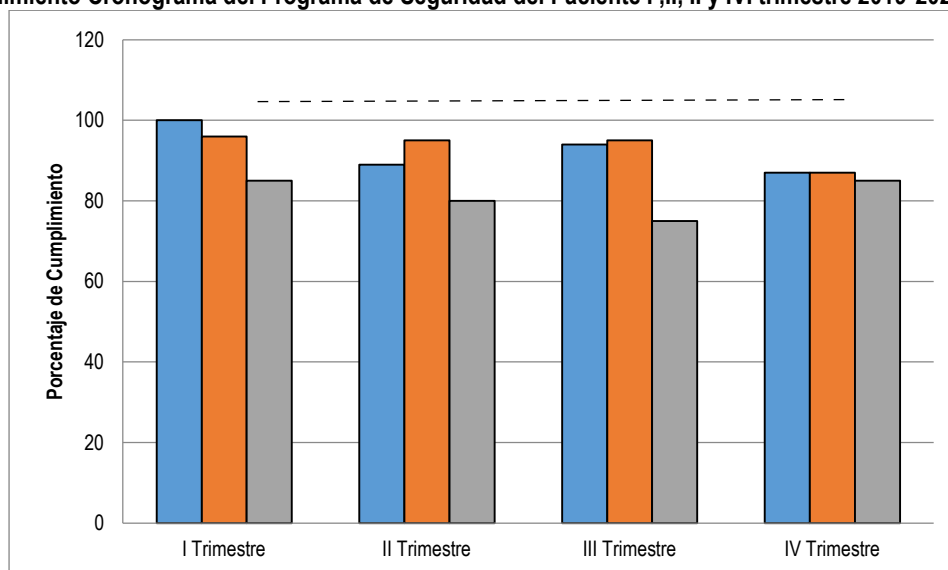
ESTANDAR	% Avance II Trimestre	% Avance III Trimestre	% Avance IV Trimestre
Ambiente Físico	8%	71%	100%
Direccionamiento y Gerencia	4%	19%	83%
Gerencia de la Información	11%	22%	22%
Mejoramiento	7%	33%	47%
Talento Humano	24%	51%	100%
Tecnología	40%	53%	100%
PACAS	18%	63%	93%
<b>Total</b>	<b>16%</b>	<b>52%</b>	<b>89%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Almera

Producto del plan de acción implementado durante el II semestre del 2021 con seguimientos permanentes y constantes se logró aumentar el porcentaje de ejecución del PAMEC y obtener resultados más cercanos a la meta establecida para el año 2021. Esta estrategia se mantendrá durante el año 2022 con el fin de obtener mejores resultados y finalmente lograr superar la meta anual.

**Cumplimiento del Programa:** La política de Seguridad del Paciente “Primero no Hacer daño”, se ejecuta a nivel institucional a través del Programa de Seguridad del paciente, el cual se implementa a través de la ejecución del cronograma del Programa, proyectado a través de las 6 líneas estratégicas del programa, que para el IV trimestre de 2021, presenta un cumplimiento del 85% lo cual representa una disminución de 2 puntos porcentuales en relación al mismo periodo de la vigencia 2020, a continuación, se muestra un comparativo de cumplimiento de las últimas tres vigencias.

**Grafica No. 6**  
**Cumplimiento Cronograma del Programa de Seguridad del Paciente I, II, III y IV trimestre 2019-2020 y 2021**



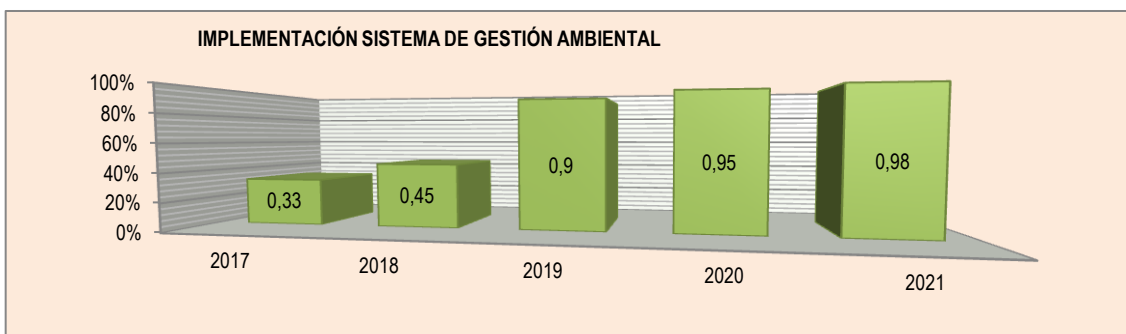
Fuente: Cronograma de Seguridad del Paciente, años:2019,2020 y 2021

**Cultura del Reporte:** Se observa disminución en la cultura del reporte, para el IV trimestre de 2021, por lo cual se requiere fortalecimiento de la cultura del reporte con diferentes estrategias como la educación en puesto de trabajo, participación en equipos primarios de diferentes áreas y servicios, a través del curso virtual de Buenas Prácticas, correo institucional y pantallas institucionales.

**Sistema de Gestión Ambiental**

Dentro de las metas establecidas en el Plan Indicativo para el fortalecimiento de la gestión ambiental institucional se enuncian principalmente el sistema de gestión ambiental mediante los lineamientos de la norma ISO 14001:2015 y la ejecución del plan de acción del Programa Hospital Verde.

**Grafica No. 7**  
**Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.**

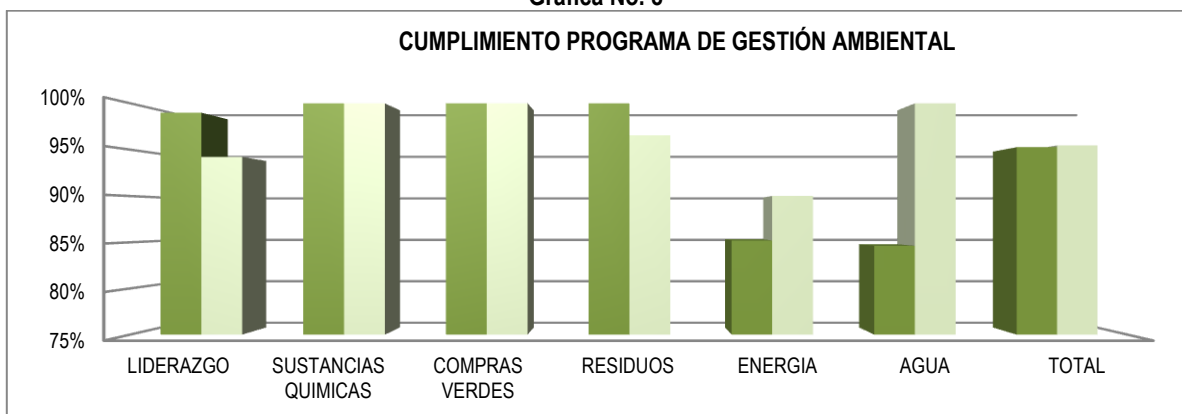


Fuente: Gestión Ambiental

Para el Sistema de Gestión Ambiental basado en la ISO 14001:2015 se obtiene un avance del 98% en su implementación, esto basado en la evaluación de planes de mejora producto de la auditoria al Sistema de la vigencia anterior (2020) y la implementación progresiva de los numerales de la ISO 14001:2015. Para la vigencia 2021 se ha fortalecido los controles para la minimización de los riesgos ambientales significativos de la institución como la implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR y las auditorías ambientales, entre otros.

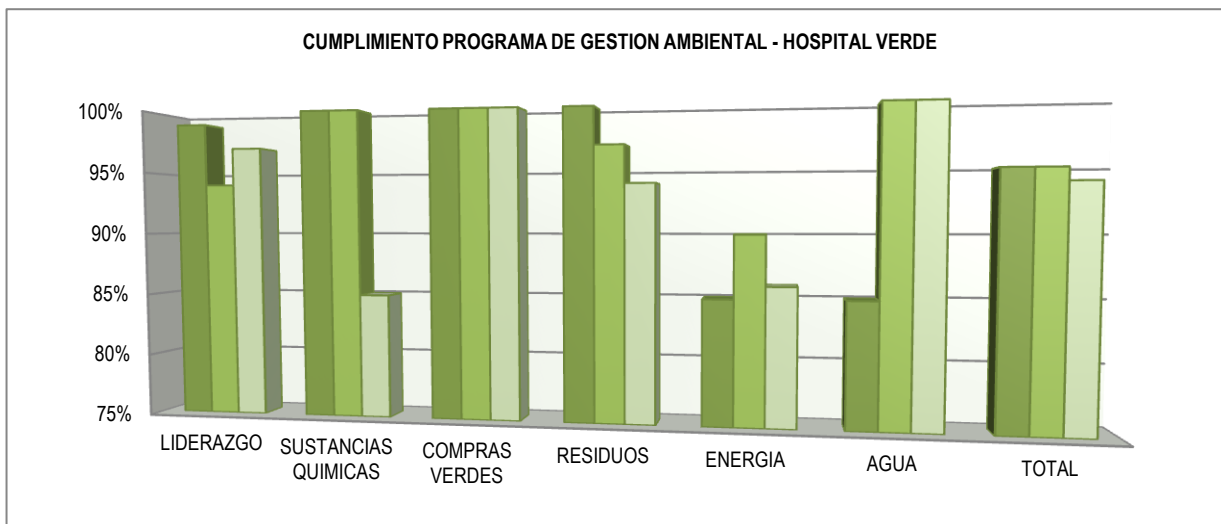
Para la vigencia 2020 se establecieron 132 actividades enfocadas en los 6 objetivos ambientales adquiridos del Programa de Hospitales Verdes y Saludables. Estas actividades van enfocadas al cumplimiento de los 3 objetivos ambientales de la institución. Se logró un cumplimiento del 95% en promedio de todas las líneas estratégicas.

**Grafica No. 8**



Fuente: Gestión Ambiental

**Grafica No. 9**



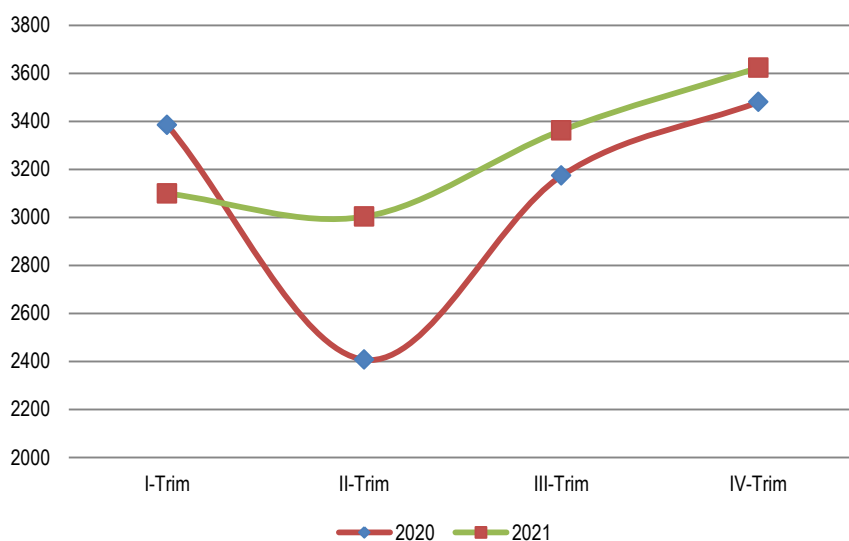
Para la vigencia 2021 se contempló una meta del 90%, con respecto a la implementación del Programa de Hospitales verdes. Para el cierre de la vigencia se observa un cumplimiento del 94% con respecto a la meta anual, dado que se cumplieron 96 actividades de las 102 programadas la vigencia 2021. Las líneas estratégicas con mayor cantidad de actividades completas son liderazgo (implementación de la Norma ISO 14001:2015) Compras verdes (evaluaciones técnicas ambientales), y Agua (debido a la implementación de la Planta de Tratamiento de Aguas residuales y las mediciones continuas del recurso).

- **Servicios prestados**

**Servicio de Urgencias**

**Grafica No. 10**

**NUMERO DE CONSULTAS REALIZADAS EN URGENCIAS POR MEDICO GENERAL  
COD:1139**



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

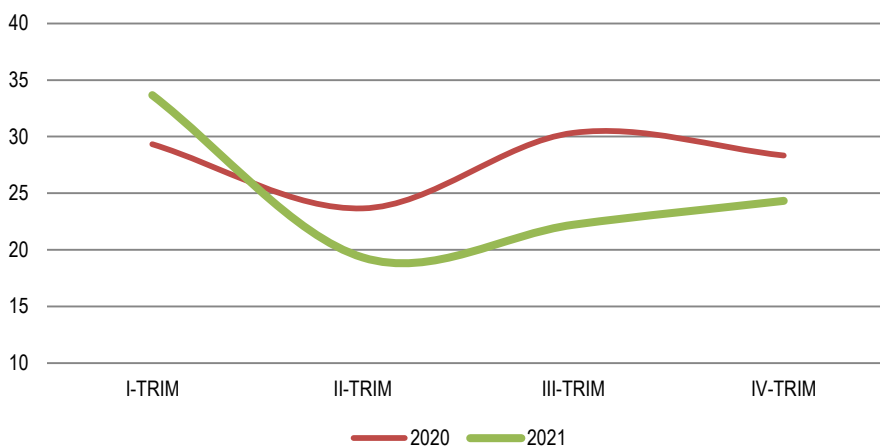
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Para el año 2021 se notó incremento del 4% respecto al mismo periodo del año 2020 (3480 a 3623) en atenciones por médico de urgencias. Tendencia creciente en relación a trimestres inmediatamente anteriores del 8% (3362 a 3623). Por otro lado respecto a años anteriores (por ejemplo 2020), sí se denota un descenso significativo de alrededor de un 22% en la producción general de atenciones de urgencias (demanda espontánea), esto explicado por mayor aceptación de pacientes por vía referencia que mantiene la tendencia creciente en consultas médicas, detallada anteriormente.

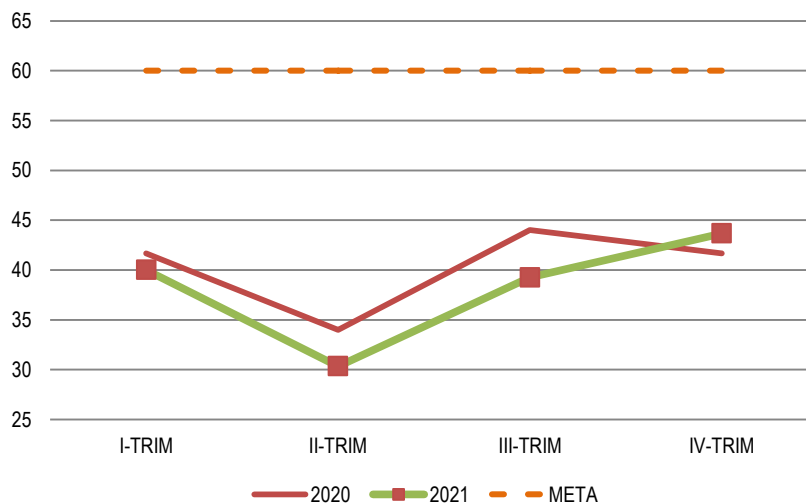
**Grafica No. 11**

**COD 276 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCION EN URGENCIAS DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE II**



**Grafica No.12**

**COD 1127 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCION EN URGENCIAS DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE III**



Para el cierre de la vigencia (2021) se mantuvo el indicador por debajo de la meta (25 minutos) a pesar de discreto incremento de los tiempos durante el primer trimestre (34 minutos), de ello gracias a la estrategia de socialización y monitorización mensual en equipo primario del servicio de urgencias



051



SC5520-1



Humanizada"

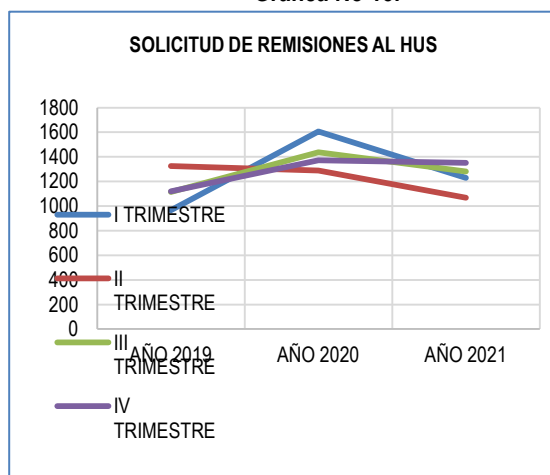
Para el cuarto trimestre de la vigencia se mantuvieron los tiempos promedio en la oportunidad de Triage II (24 minutos) por debajo de la meta (<30 minutos), sin desviaciones respecto a periodos anteriores ni tendencia creciente. Lo anterior se ha monitorizado mensualmente en el equipo primario de urgencias, revisando los casos de desviación como mecanismo de control y seguimiento. Para los últimos periodos y debido a la no disponibilidad permanente de profesional de enfermería para realizar triage (sobre todo jornada PM – dificultad en contratación y uso de recurso para expansiones y reconversiones en servicios hospitalarios), se han notado leve incrementos de tiempos pero que no afectaron el indicador mensual de atención de pacientes, sobre todo en triage III (consulta más frecuente).

### Servicio de Referencia y Contrareferencia

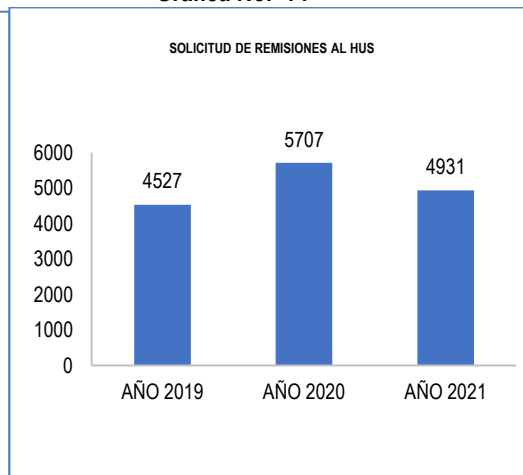
**Tabla No. 7**  
**Solicitud de Remisiones a la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana Años 2020 - 2021**

SOLICITUD DE REMISIONES AL HUS					
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
<b>AÑO 2020</b>	1607	1289	1438	1373	5707
<b>AÑO 2021</b>	1229	1068	1282	1352	4931

**Grafica No 13.**



**Grafica No. 14**

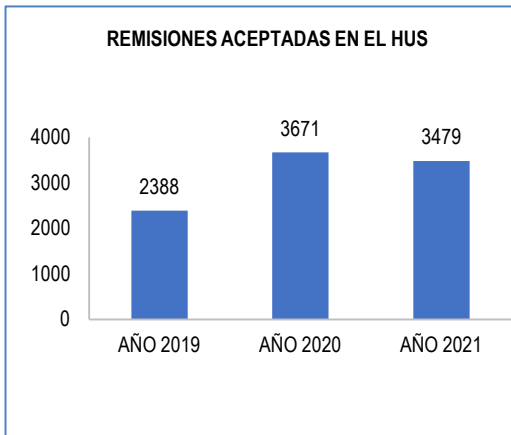


Para el IV trimestre del año 2021 el número de solicitudes de remisiones al HUS respecto al año 2020, se mantiene muy similar, respecto al año 2019 aumenta en el número de remisiones comentadas; el comparativo respecto al año 2020 disminuye este se atribuye factores el descenso de pacientes vinculados del departamento, el vencimiento de contrato con el INPEC, y la terminación del contrato con Capresoca impacto la solicitud de remisiones.

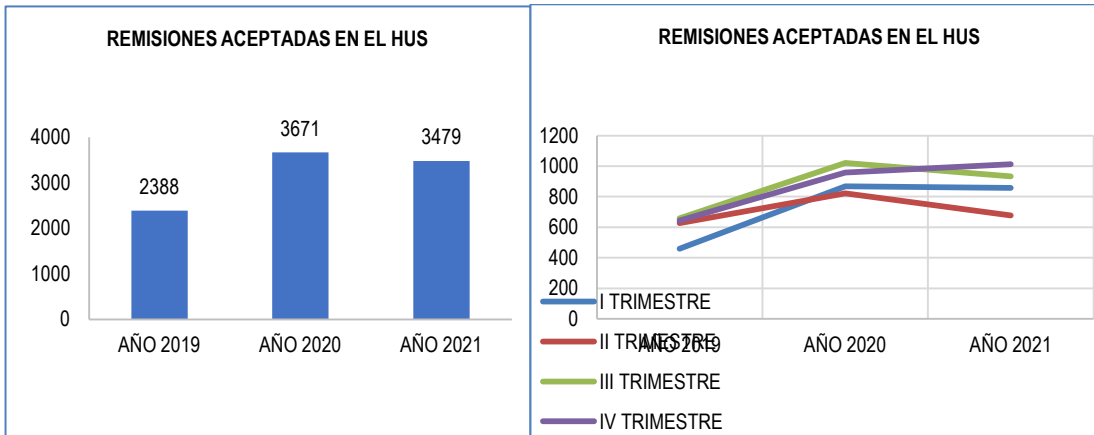
**Tabla No. 8**  
**Solicitud de Remisiones Aceptadas en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana Años 2020 - 2021**

SOLICITUD DE REMISIONES AL HUS ACEPTADAS					
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
<b>AÑO 2020</b>	869	821	1022	959	3671
<b>AÑO 2021</b>	858	677	932	1012	3479

Grafica No. 15



Grafica No. 16



Para el cuarto trimestre del 2021 se aumenta el número de remisiones respecto al año 2020, en el consolidado anual hay disminución respecto al año 2020 debido al impacto del pico por SARS COV 19 entre el segundo trimestre y parte del tercer trimestre., la sobreocupación del Servicio de Urgencias por demanda espontanea limito la aceptación.

## Servicio de Consulta Externa

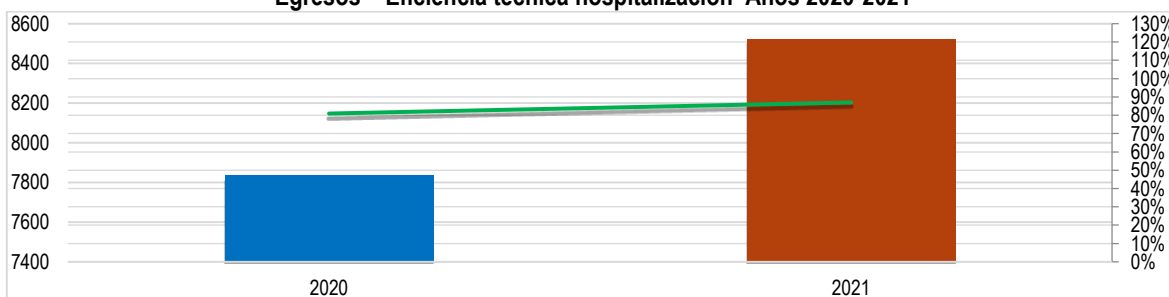
Tabla No. 9

### Producción de Consultas Especializadas Años 2020 - 2021

COMPORTAMIENTO DE LA CONSULTA ESPECIALIZADA	AÑO	
	2020	2021
Consultas asignadas = programadas	25.927	33.419
Consultas realizadas	22.214	29.270
Teleorientación (consolidada en la consulta realizada)	404	177
Teleconsulta	153	1.120

Sistema de información de Consulta Externa – Tabla No. 1

La **consulta realizada**, en el consolidado del **año** presentó un **aumento de un 32%** por reactivación de la consulta comparado con el año 2020. En el 2020 hacia la segunda semana de marzo inicio la emergencia de salud por la PANDEMIA COVID 19 (bajo Circular 086 del 19/03/20 de la Secretaría de Salud de Cundinamarca, Circular 015 del 23/03 de la Secretaría de Salud de Bogotá, “reprogramación de todas las citas no prioritarias” y Circular 029, del 29 de abril de 2020, de la Secretaría de Salud de Bogotá. “Recomendaciones para la organización operativa de servicios ambulatorio, hospitalario, cirugía y otros en el marco de la emergencia por Covid -19 fase mitigación), restricción que obligó a bajar la oferta desde ese momento. Se dio continuidad a la atención por **llamada de orientación telefónica**, implementada desde inicio de la pandemia, con historia clínica diseñada para tal fin (solo aplica para casos de control, reformulación o para prórroga de incapacidad); esta atención, fue autorizada por las EPSs y solicitada por el paciente, mediante correo electrónico, como soporte de consentimiento para esta modalidad; por **tele orientación**, se realizaron **177 atenciones** en el año 2021, frente al 2020 **404 atenciones**, se presenta una disminución de un 56% por reactivación de la consulta presencial, debido a que los pacientes prefieren atención presencial. La modalidad de atención por **tele consulta**, aumento en más de 300% frente al 2020. Desde el mes de mayo del 2020, se cuenta con contrato con Fiduprevisora en esta modalidad, para la atención de población privada de la libertad - PPL, en consultas de Medicina Interna, Pediatría, Ortopedia, Cardiología, Ginecología, Dermatología, Endocrinología, Neurología, Geriátria, Urología, Otorrinolaringología y Nutrición.

**Servicio de Hospitalización**
**Grafica No. 17**  
**Egresos – Eficiencia técnica hospitalización Años 2020-2021**


Fuente: Sistema de información Almera

En el total de egresos hospitalarios están incluidos los relacionados a los servicios de: hospitalización adultos, Ginecoobstetricia, Cuidado intensivos e intermedios adulto, Cuidado intensivo, intermedio y básico neonatal y área Covid. En el año 2021 se presentó un incremento el 9% (687 egresos) respecto al año 2020.

El comportamiento de los egresos durante los años 2020 y 2021 evidencian la operatividad de los lineamientos departamentales, distritales, nacionales acorde a la dinámica de la pandemia por COVID-19. Durante este tiempo la institución acopló la infraestructura, los procesos y el talento humano para responder a esta dinámica de pandemia (reactivación de los servicios quirúrgicos, programación de servicios ambulatorios y atención de pacientes con secuelas de COVID-19). Las principales causas de egreso en el año 2021 fueron Infección de vías urinarias, parto único espontáneo, presentación cefálica de vértice, otros recién nacidos pre término en comparación con el año 2020 donde la primera causa de egreso fue la Infección por COVID 19, en orden descendente la Infección de vías urinarias, parto único espontáneo, presentación cefálica de vértice, otros recién nacidos pre término. Otras causas de egreso fueron Preeclampsia, Insuficiencia Cardíaca congestiva, Hiperplasia prostática.

**Eficiencia técnica hospitalaria**
**Tabla No. 10**  
**Comparativo Eficiencia Técnica hospitalaria años 2020 - 2021**

Descripción	UCI ADULTOS					INTERMEDIOS ADULTOS					HOSPITALIZACIÓN ADULTOS							
	% Ocupacional		Promedio Día Estancia		Giro Cama	% Ocupacional		Promedio Día Estancia		Giro Cama	% Ocupacional		Promedio Día Estancia		Giro Cama			
	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año	Meta	Año		
2020	=>	87%	=<	8,6	=>	3,44	=>	73%	=<	4,2	=>	2,84	=>	81%	=<	8,5	=>	3,26
2021	90%	90%	10,9	7	2,5	3,43	90%	85%	4,5	3,9	4	4,48	90%	87%	7,6	8,8	4,4	3,75

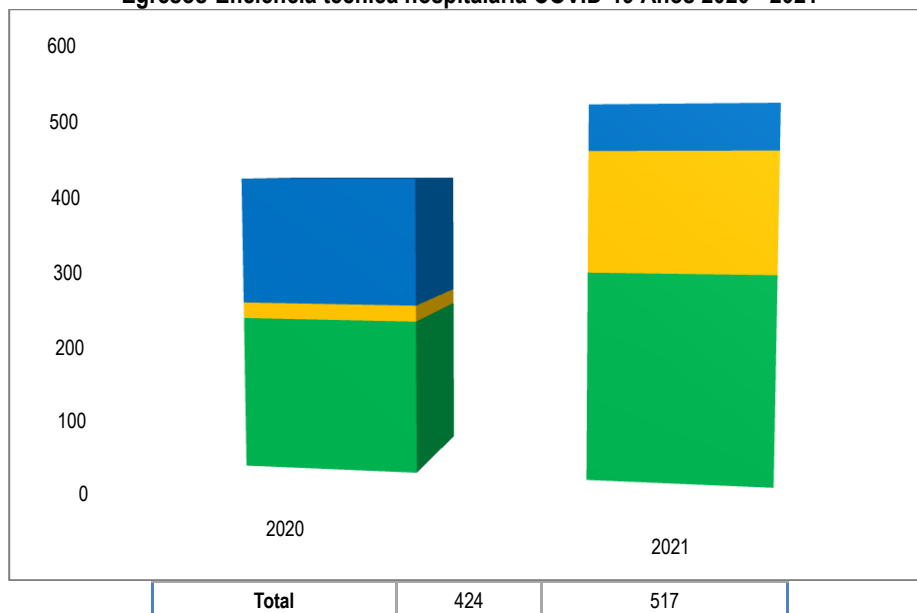
Fuente: Sistema de información Almera

En el año 2021 se presentó una buena eficiencia técnica en los servicios de internación a expensas del porcentaje ocupacional pasando en cuidado intensivo del 87% en 2020 a 90% en 2021; cuidado intermedio mejoró en un 8% y hospitalización adulto un 6% pasando de 81 a 87%. El promedio día estancia y giro cama se vieron afectados ligeramente por estancia prolongada de pacientes de causa extra institucional como fueron: demora por parte de las EPS en ubicación de pacientes de patologías oncológicas, renales; para continuar manejo integral por especialidades como hematología, onco-hematología, demora en la entrega de oxígeno domiciliario, demora en entrega de medicamentos como anticoagulantes. Otras causas atención de pacientes extranjeros irregulares para su manejo ambulatorio y en abandono social.

**Atención hospitalaria en pandemia COVID-19**

La institución respondió de manera dinámica a las diferentes fases de la pandemia por COVID-19 desde el punto de vista de talento humano, infraestructura, tecnología biomédica, reorganización de camas, medicamentos y dispositivos médicos.

**Grafica No. 18**  
**Egresos-Eficiencia técnica hospitalaria COVID-19 Años 2020 - 2021**



Fuente: Sistema de información Almera

En el año 2021 incrementaron los egresos de pacientes con infección por Sars Cov - 2 en un 31% a expensas en mayor proporción en pacientes con manejo en la unidad de cuidado intermedio y cuidado intensivo dado el estado clínico y comorbilidades de los pacientes atendidos. En el servicio de hospitalización se observó una disminución del 35%.

**Tabla No. 11**  
**Eficiencia técnica hospitalaria COVID-19**

VARIABLES	CUIDADO INTENSIVO COVID		INTERMEDIOS COVID		HOSPITALIZACION GENERAL COVID	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
	(abr-dic)	(año)	(jul-dic)	(año)	(abr-dic)	(año)
Total egresos	220	294	23	169	181	64
PDE	8,5	10,1	5,3	4	4,5	9,3
Giro cama	2,2	2,1	1,6	4	3,1	2,2
% Ocupacional	75%	82,10%	42%	56%	40%	63%

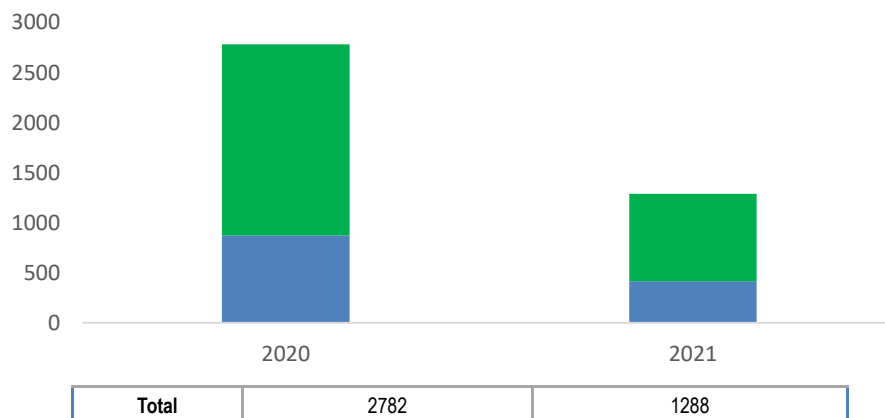
Fuente: Sistema de información Almera

En el año 2021 se evidenció una buena eficiencia técnica para el servicio de cuidado intensivo dado por el porcentaje ocupacional, giro cama y promedio día estancia. En el caso de la unidad de cuidado intermedio y hospitalización se refleja la disponibilidad de camas que la institución mantuvo para poder atender la potencial demanda de pacientes durante el periodo de pandemia.



**Pruebas de Laboratorio clínico COVID-19 Años 2020-2021**

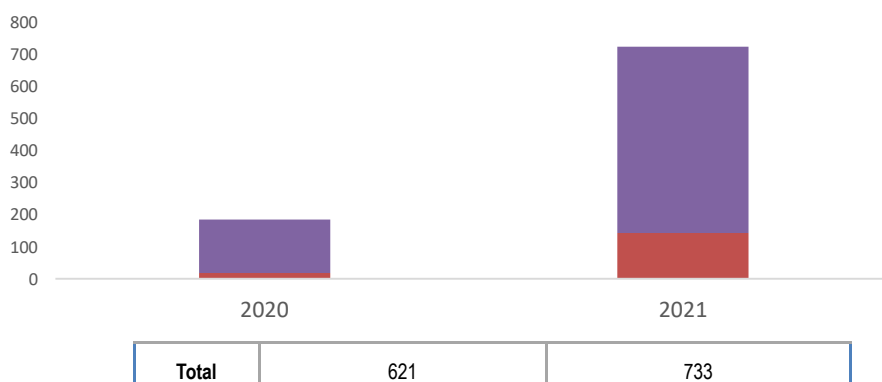
**Grafica No. 19**  
**Pruebas PCR SARS CoV-2 COVID 19**



Fuente: plataforma SISMUESTRAS

En el 2021 se realizaron 1288 pruebas con un porcentaje de positividad del 32% correspondiente a 417 pruebas. No hay diferencias significativas con el comportamiento de positividad del 2020. Es importante resaltar que el índice de mayor positividad se presentó en el segundo trimestre de 2021 con un 48%, acorde al comportamiento nacional y la atención de los pacientes atendidos en la institución. En el 2021 se presenta una disminución en el número de pruebas realizadas de -115% respecto al 2020 conforme a la evolución de la pandemia.

**Grafica No. 20**  
**Pruebas para ANTIGENO SARS CoV-2 COVID-19**



Fuente: plataforma SISMUESTRAS

Durante el año 2021 se realizaron 723 pruebas de Antígeno para SARS CoV-2 COVID 19, con un porcentaje de positividad del 20%, que corresponde a 143 pruebas. El mayor número de pruebas de antígeno se realizaron en el II trimestre de 2021 con 283 pruebas y un porcentaje de positividad del 35%. De igual manera que el PCR, los resultados obtenidos coinciden con el comportamiento que ha tenido la pandemia por SARS CoV-2, COVID 19. Es importante mencionar que la prueba de antígeno busca proteína del virus y que se pueden usar en los primeros 11 días de la infección de acuerdo con la validación de su desempeño.



051



SC5520-1



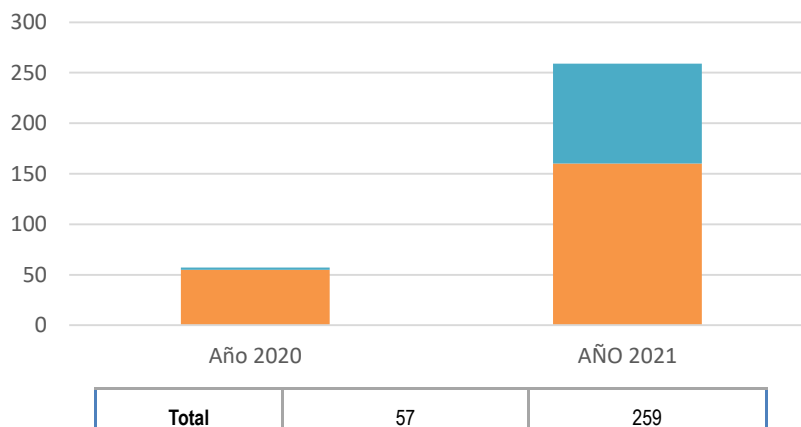
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Grafica No. 21**  
**Pruebas para ANTICUERPOS SARS CoV-2 COVID-19**

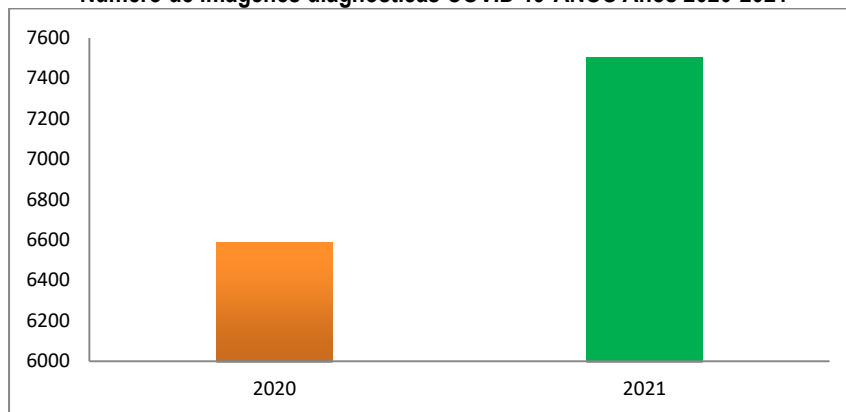


Fuente: plataforma SISMUESTRAS

En el 2021 se realizaron 259 pruebas para Anticuerpos **SARS CoV-2** de las cuales 62% fueron positivas; respecto al año 2020 se realizaron 57 de las de las cuales 96% positivas. Las pruebas de detección de Anticuerpos IgG/IgM específicas contra **SARS-CoV-2** indican exposición, probable infección, o vacunación. Son pruebas complementarias que se implementaron en agosto de 2020.

### Imágenes Diagnosticas

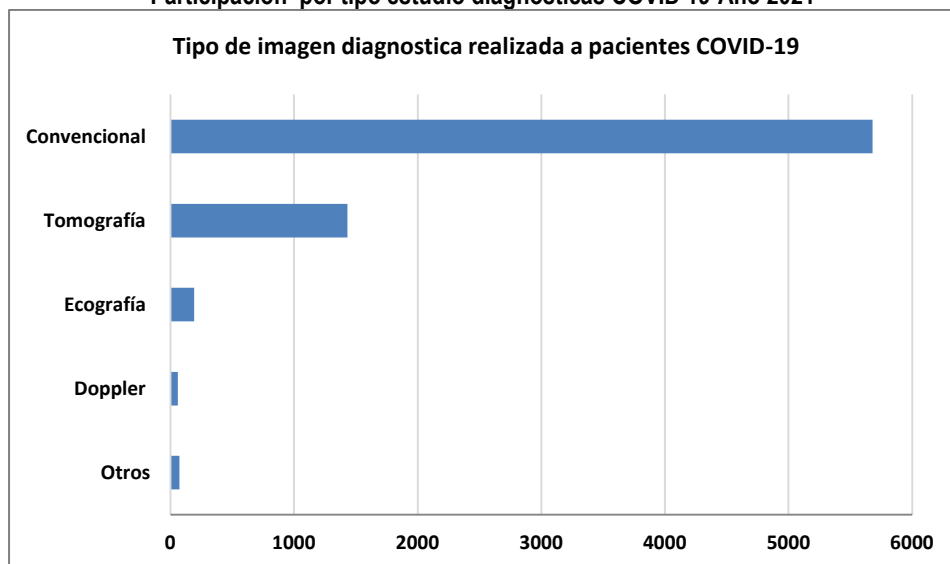
**Grafica No. 22**  
**Número de imágenes diagnósticas COVID 19-AÑOS Años 2020-2021**



Fuente: Sistema de Información de Radiología

En el comparativo anual se refleja un aumento del 12.2% de estudios de Imágenes diagnosticas tomadas con protocolo Covid 19, este aumento se da por el pico de la pandemia que se presentó para los meses de Mayo a Julio del 2021 donde el promedio de estudios realizados fue de 1.200 estudios, siendo de mayor proporción los estudios tomados con este protocolo para los servicios de Hospitalización, donde estos aumentaron un 40% con respecto al 2020, seguidos de los servicios prestados para urgencias con un aumento del 18 % y finalmente los servicios prestados de forma ambulatoria que presentaron disminución del 12% con respecto al 2020; esta disminución en los servicios ambulatorios se relaciona a las mismas medidas de confinamiento adoptadas por el gobierno nacional.

**Grafica No. 23**  
**Participación por tipo estudio diagnosticas COVID 19-Año 2021**

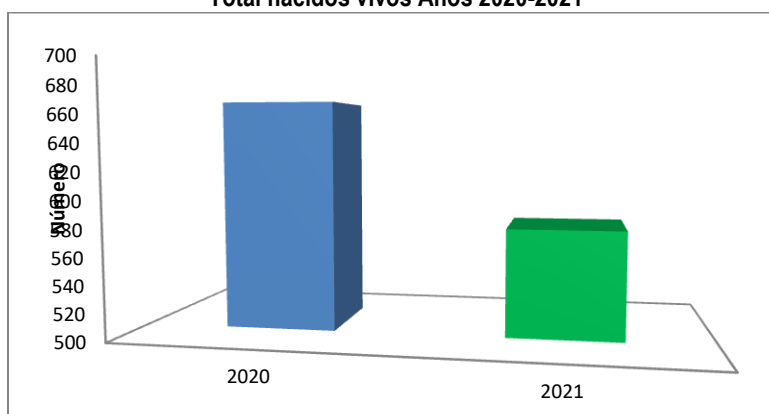


Fuente: Sistema de Información de Radiología

Para el año 2021 la mayor participación por tipo de estudio, en orden de frecuencia fueron: radiología convencional con un 23% (rayos x de tórax principalmente), tomografía 19% (tórax, abdomen, cerebro), radiografías portátiles (17%, Ecografías 2.5%, Doppler 0,8%, los demás estudios representan el 0,9%.

### Servicio de Sala de Partos

**Grafica No. 24**  
**Total nacidos vivos Años 2020-2021**

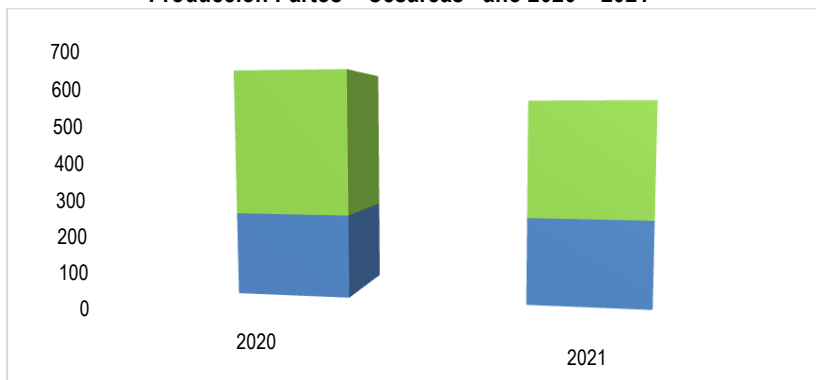


Fuente: Sistema de información Almera

Para el año 2021 se presenta una disminución 14% respecto al 2020 que puede estar relacionada con la apertura del Hospital Regional de Zipaquirá en segundo semestre del mismo año, teniendo en cuenta que dicho hospital presta el servicio de alta complejidad en el servicio de ginecología. El cual se ha consolidado como centro de referencia para la región Sabana centro.

**Ruta materno perinatal – Años 2020-2021**

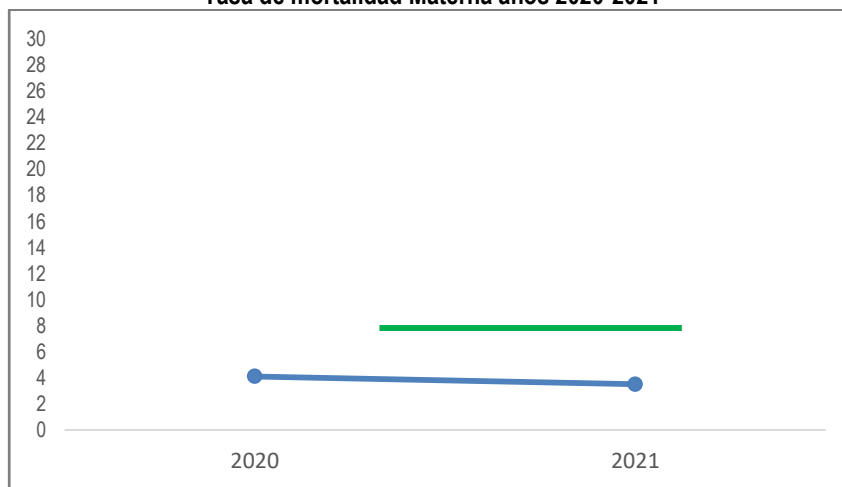
**Grafica No. 25**  
**Producción Partos – Cesáreas año 2020 – 2021**



Fuente: Sistema de información Almera

Para el año 2021 se tuvo un total de 572 atenciones de partos teniendo una disminución del 14% respecto al año 2020, lo cual obedece entre otros factores a: factores sociales por pandemia, las campañas masivas nacionales, departamentales y distritales respecto a: eliminación de barreras mediante interrupción voluntaria del embarazo (IVE) conforme a lo establecido en la sentencia 355 de 2006, fortalecimiento de programas ambulatorios de planificación familiar, como a la implementación de método seguro efectivo y de larga duración para la planificación post evento obstétrico y la oferta del Servicio de Ginecoobstetricia en la sede Hospital Regional de Zipaquirá desde finales del año 2019.

**Grafica No. 26**  
**Tasa de mortalidad Materna años 2020-2021**



Fuente: Sistema de información Almera

La tasa de mortalidad materna presentó una disminución de 0.6 que corresponde a de 3.5 casos de mortalidad por cada 1000 maternas en 2021 comparado con 2020 que se presentaron 4.1 casos de mortalidad. Los casos presentados durante el 2020 fueron asociados a Covid 19 y sus complicaciones derivadas, lo cual impactó principalmente hasta el tercer trimestre de 2021, cuando se implementó la vacunación universal de las gestantes, con lo que evidenciamos una disminución en la mortalidad para el último trimestre 2021 cuando no se presentaron casos.



051



SC5520-1



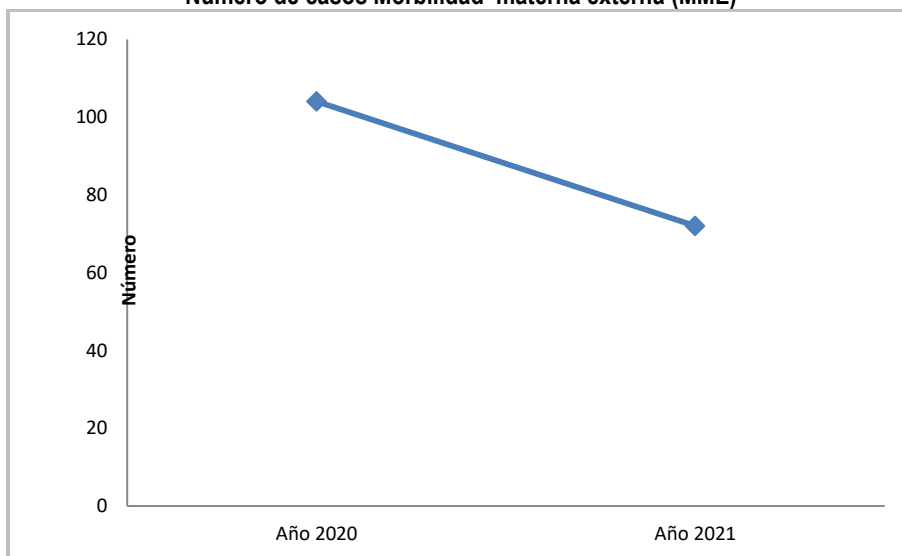
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

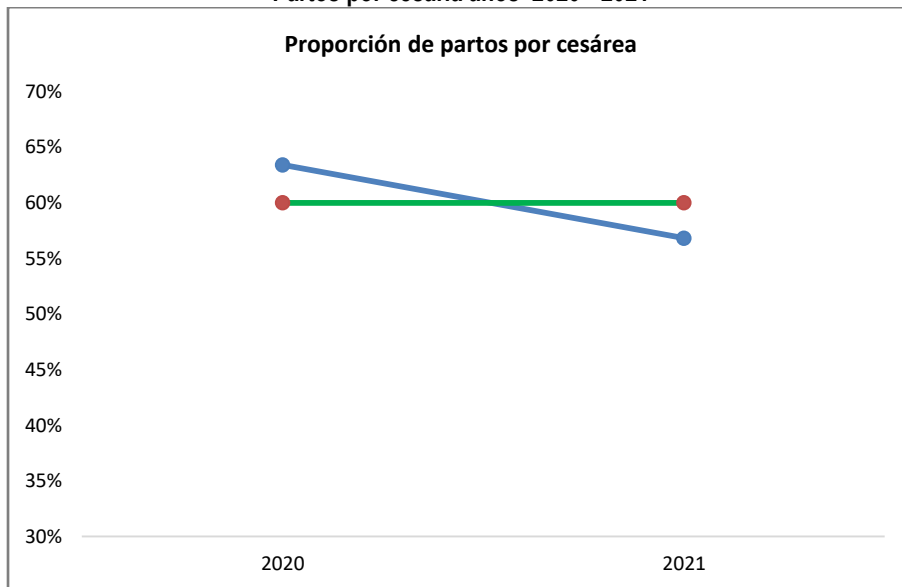
**Grafica No. 27**  
**Número de casos Morbilidad materna externa (MME)**



Fuente: Sistema de información Almera

En el 2021 se presentó una reducción del 30.8% en los casos de morbilidad materna extrema respecto al año 2020. Esto relacionado a implementación de la ruta materna perinatal que realiza una identificación temprana de los riesgos lo que permita intervenir tempranamente para disminuir las morbilidades evitables.

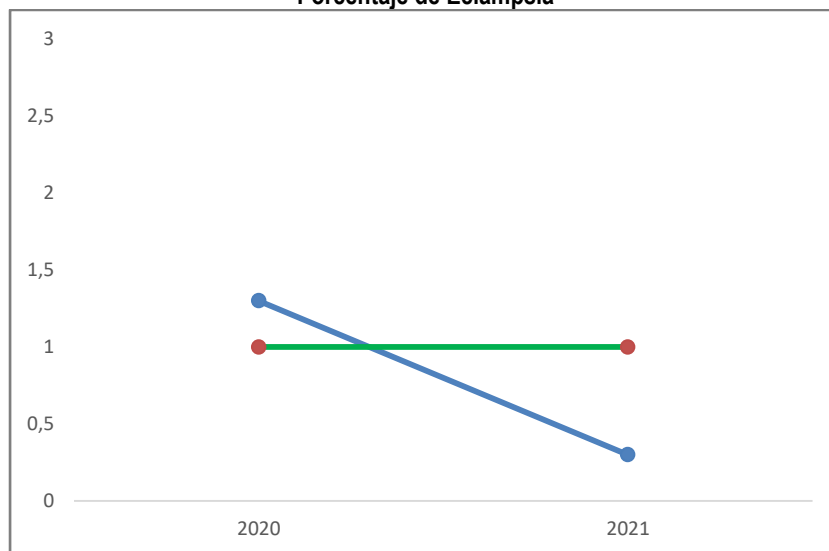
**Grafica No. 28**  
**Partos por cesárea años 2020 - 2021**



Fuente: Sistema de información Almera

La proporción de partos por cesárea presenta en el 2021 una disminución de 6.4 respecto al año 2020. Dato que se encuentran en la meta institucional (60%), para el año 2021, teniendo en cuenta que continuamos siendo centro de referencia de atención de pacientes con múltiples antecedentes de cesárea, alteraciones en la placentación (acretismo placentario) y complicaciones severas del embarazo que requieren finalizar el embarazo en edades gestacionales pretérmino

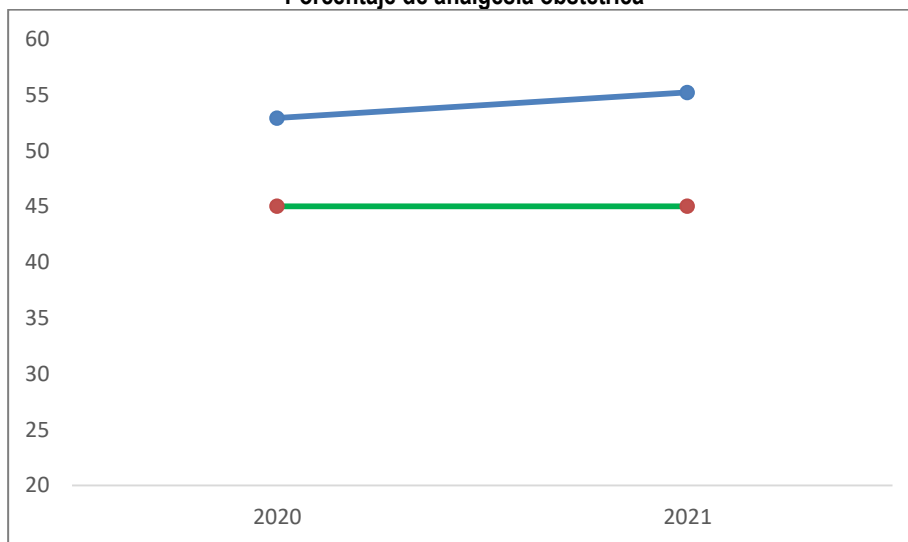
**Grafica No. 29**  
**Porcentaje de Eclampsia**



Fuente: Sistema de información Almera

En el 2021 se presentó una disminución de los casos de eclampsia del 1% respecto al año 2020, esto es debido a el manejo interdisciplinario por un talento humano experto en el tratamiento de pacientes con hipertensión en el embarazo, la disponibilidad de una unidad obstétrica equipada con adecuada tecnología para la monitorización estricta de las pacientes, permitiendo una atención oportuna, segura y continua, en el marco de la Ruta de Atención Materno Perinatal.

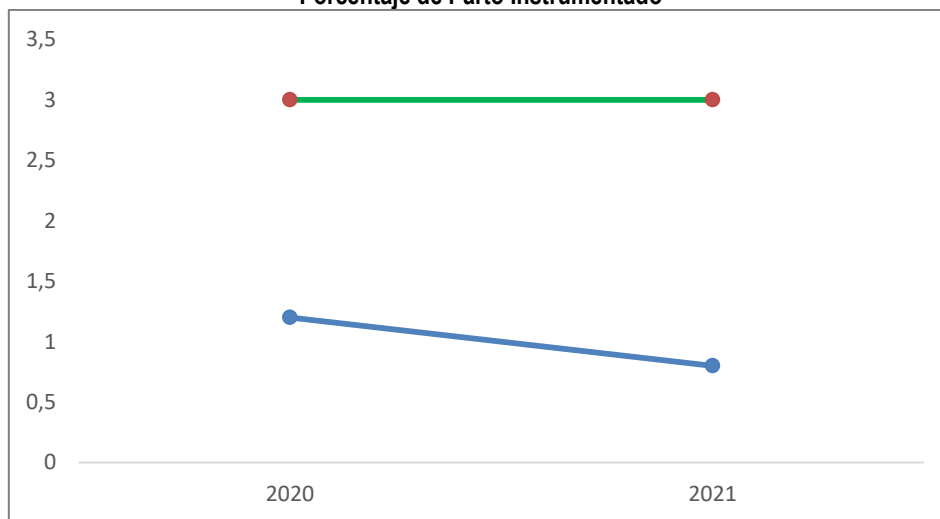
**Grafica No. 30**  
**Porcentaje de analgesia obstétrica**



Fuente: Sistema de información Almera

En año 2021 se evidencia un incremento en la administración de analgesia obstétrica del 2.3% respecto al año 2020. Esto debido a la continuidad de los acuerdos de servicio con anestesia y clínica del dolor, el acompañamiento del programa de humanización y el compromiso del grupo asistencial de sala de partos.

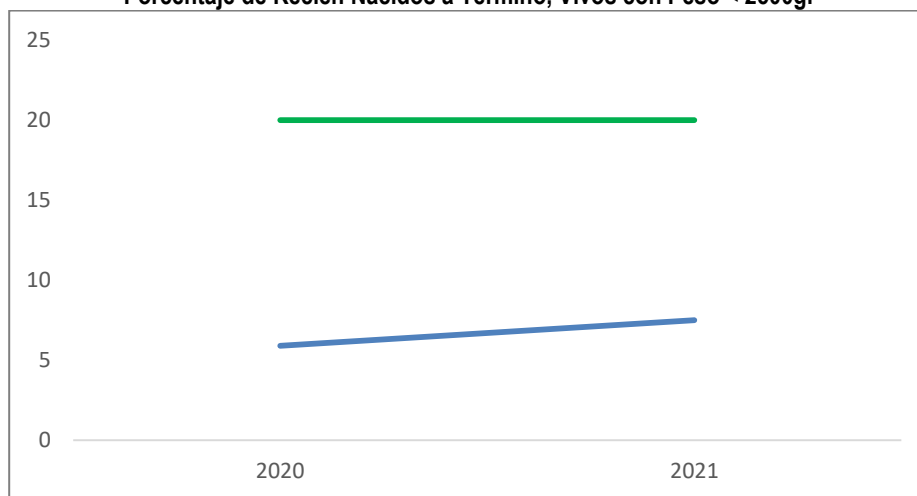
**Grafica No. 31**  
**Porcentaje de Parto Instrumentado**



Fuente: Sistema de información Almera

La proporción anual de partos instrumentados, presentó una reducción del 0.4% en el año 2021 respecto al año 2020, esto se debe a la implementación de la ruta de atención materno-perinatal que prioriza la conducción del parto institucionalizado con enfoque de humanización donde se busca disminuir las intervenciones obstétricas solo realizarlas en caso de indicación puntual, por lo tanto, este indicador se encuentra en la meta institucional (3%).

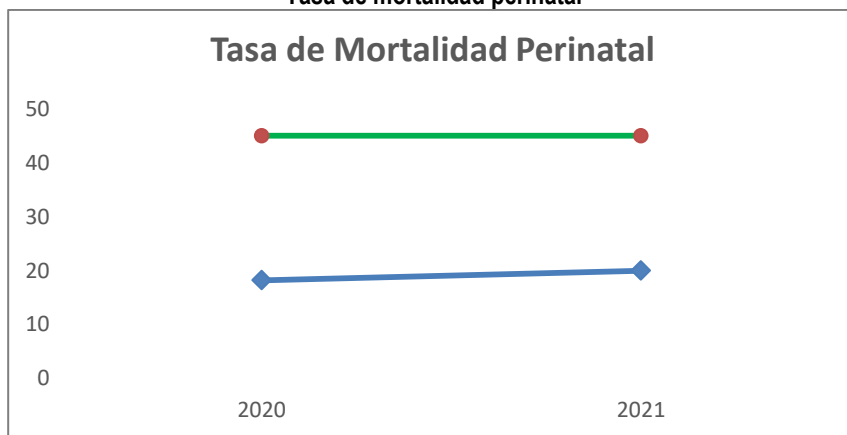
**Grafica No. 32**  
**Porcentaje de Recién Nacidos a Término, Vivos con Peso < 2500gr**



Fuente: Sistema de información Almera

Para el año 2021 evidenciamos un leve aumento 0.6% de los recién nacidos a término con peso menor a 2500 gramos respecto 2020, esto debido a las condiciones de vulnerabilidad de la población materna asociada a los efectos socio económicos de la pandemia Covid 19 y el fenómeno de la migración que genera una afectación de la nutrición materna y poco acceso a la suplementación con micronutrientes lo cual se refleja en los últimos 2 trimestres de 2021.

Grafica No. 33  
Tasa de mortalidad perinatal

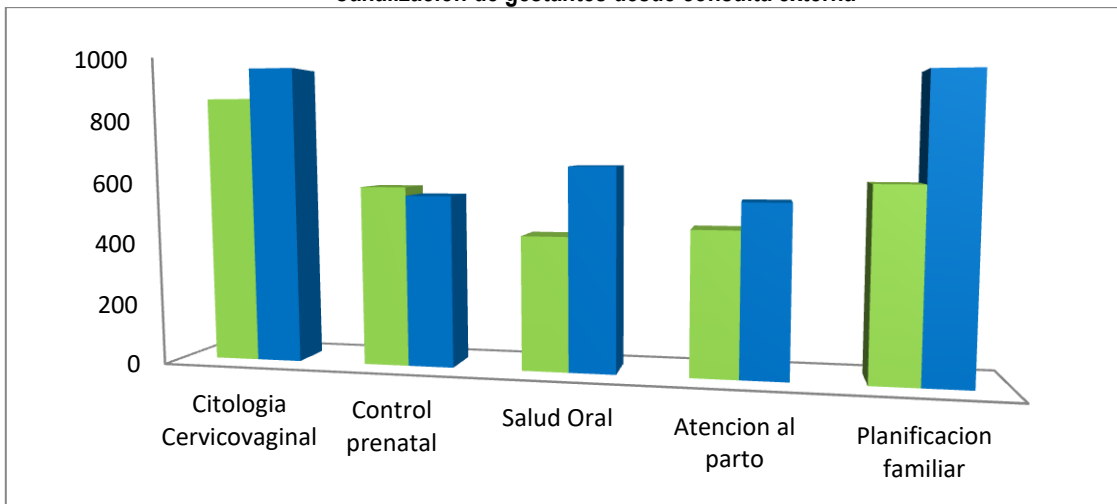


Fuente: Sistema de información Almera

La tasa de mortalidad perinatal presentó un incremento de 1.8 que corresponde a 20 por cada mil 1000 nacidos comparado con 2020. esto es debido a que continuamos siendo centro de referencia de pacientes obstétricas de alto riesgo que requieren finalización del embarazo pretérmino por sus condiciones de salud, además en los dos últimos años nos hemos consolidado como centro de referencia para el diagnóstico prenatal y la atención de gestantes con feto malformado tanto en la red de samaritana como a nivel departamental, lo cual ha impactado en el aumento de muertes perinatales no evitables, en cada caso se ha realizado análisis de mortalidad en conjunto con la unidad neonatal lo cual ha permitido fortalecer el manejo integral de estas patologías.

**Canalización de población materno perinatal desde consulta externa Años 2020 - 2021**

Grafica No. 34  
Canalización de gestantes desde consulta externa



Fuente: Sistema de información Almera-Programa de Promoción y Prevención

Se trabaja de manera articulada con los diferentes servicios de consulta externa en canalización a las diferentes actividades de Promoción y Prevención logrando incrementar los resultados a nivel general en el 2021 respecto al 2020, de manera descendente en el siguiente orden: 35% planificación familiar, 33% salud oral, 15% atención al parto, 10% citología Cervicovaginales.



051



SC5520-1



Humanizada"

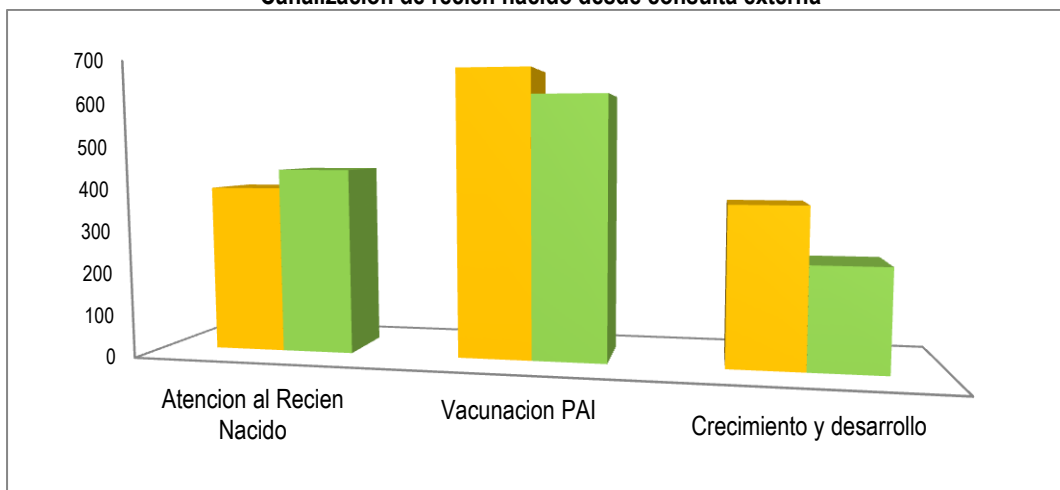
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Grafica No. 35**  
**Canalización de recién nacido desde consulta externa**

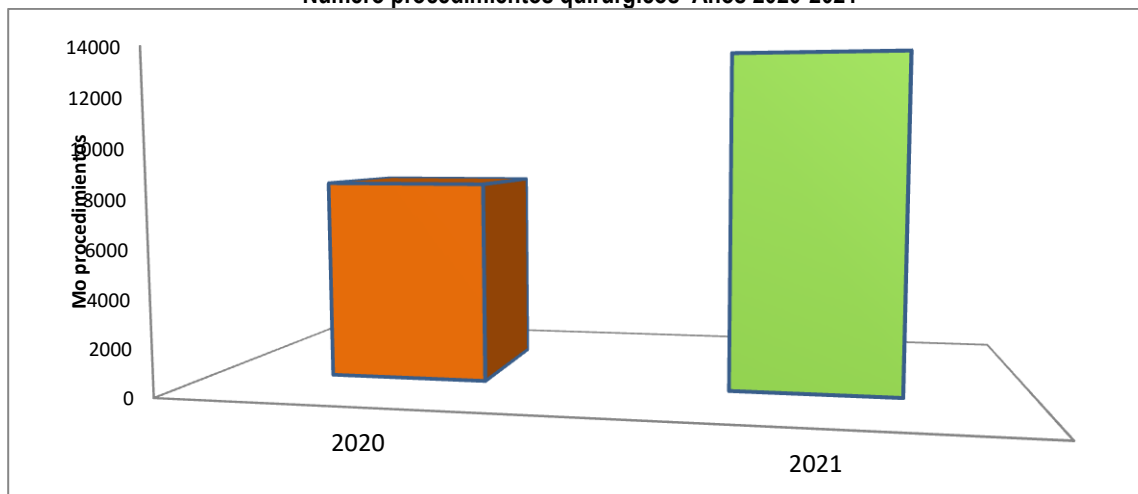


Fuente: Sistema de información Almera-Programa de Promoción y Prevención

En el 2021 se evidencia un incremento en la canalización a la atención del recién nacido del 10% comparado con el 2020 lo anterior gracias al trabajo mancomunado con los diferentes servicios. Respecto a la canalización a vacunación PAI se presentó una disminución del 9% y de Crecimiento y desarrollo la disminución fue de 42%. Este resultado está asociado a la buena cobertura de vacunación del HUS, el seguimiento periódico que se realiza desde el programa de plan carguero, la capacitación y orientación realizada durante la hospitalización y al egreso de pacientes maternas y neonatos.

### Servicio de Salas de Cirugía

**Grafica No. 36**  
**Número procedimientos quirúrgicos Años 2020-2021**



Fuente: Sistema de información Almera

Como se aprecia en la gráfica, el número de procedimientos quirúrgicos en el año 2021 respecto al año 2020 presentaron un incremento significativo (38.7%) que correspondió a 5354; asociado a la reactivación de la programación de cirugía electiva, de los servicios ambulatorios y mayor demanda en el uso del servicio de urgencias. Durante los dos últimos años se cumplió con los lineamientos departamentales, distritales y nacionales establecidos durante la Pandemia COVID-19, Las especialidades con mayor participación para el 2021 en orden descendente fueron Ortopedia, Cirugía Plástica, Ginecoobstetricia, Cirugía General y Oftalmología.

**Producción por grupo quirúrgico**

**Tabla No. 12**  
**Número de Procedimientos por Grupo Quirúrgico 2020 a 2021**

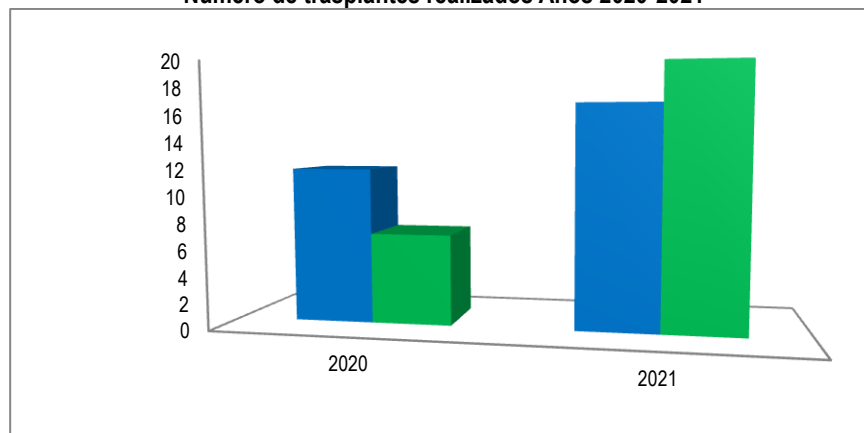
Vigencia	Grupo 2-6		Grupo 7-10		Grupo 11-13		Grupo 20-23		Total
	No	% part	No	% part	No	% part	No	% part	
2020	1428	17%	4138	49%	1780	21%	1131	13%	8475
2021	2223	16%	6008	43%	3170	23%	2428	18%	13829

Fuente: Sistema de información Dinámica

En cuanto a la participación por grupo quirúrgico, de acuerdo con las cifras registradas en la tabla anterior, se evidencia que los procedimientos correspondientes al grupo 2 a 6 se ha mantenido en un comportamiento similar en los últimos dos años con un 16% y 17% respectivamente, lo cual se debe al enfoque de la Institución en cuanto a la cirugía de mayor complejidad; el grupo 7 al 10 ha tenido la mayor participación en los últimos dos años con un 43% y 49% (Lavado quirúrgico más desbridamiento, Colectomía por laparoscopia, Lavado peritoneal y Cesárea). Es importante resaltar el aumento en la participación de procedimientos quirúrgicos de los grupos 20 al 23 en un 5% y del grupo 11 al 13 en un 2%. Del grupo 11 al 13 los procedimientos más frecuentes fueron: Colgajo local de piel compuesto, reducción abierta y fijación interna de fémur y radio; del grupo 20 al 23 los procedimientos más frecuentes fueron: Extracción extra capsular asistida de cristalino y Vitrectomía posterior, Reemplazo de cadera, resección de tumor de cráneo y drenaje de espacio subdural por craneotomía. Las especialidades con mayor participación en este grupo fueron, en orden descendente: Oftalmología, Ortopedia y Neurocirugía.

**Trasplantes realizados**

**Grafica No. 37**  
**Número de trasplantes realizados Años 2020-2021**



Fuente: Programa de Donación y trasplantes

Para el año 2021 respecto al 2020 se observa un aumento del 70% en el número de trasplantes oculares y más del 100% de los osteomusculares: esto debido a las recomendaciones de la Sociedad Colombiana de Oftalmología (SOCOFTAL) para la re-apertura de los servicios de oftalmología, y las recomendaciones en fase de des-confinamiento para la atención en consulta externa, salas de cirugía, ayudas diagnósticas, que fueron recopiladas a través del Lineamiento técnico para la Red de Donación y Trasplantes relacionado con el coronavirus SARS-CoV-2, responsable de ocasionar la enfermedad infecciosa por Coronavirus (COVID19) v. 0.1 adoptadas en los protocolos de trasplantes del hospital.

**Telemedicina**

**Tabla No. 13**  
**Atención de Tele consultas Años 2020 - 2021**

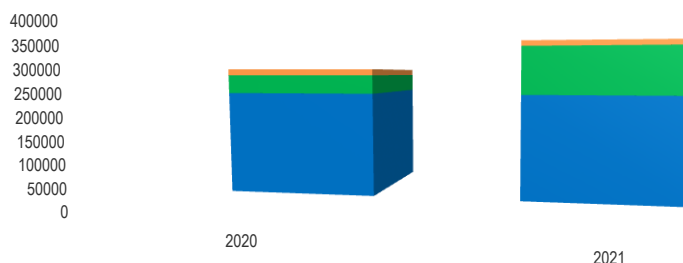
COMPORTAMIENTO PROGRAMACIÓN TELE-CONSULTAS AÑO 2020 - 2021		
ESPECIALIDAD	2020	2021
MEDICINA INTERNA	99	311
UROLOGIA	31	177
ORTOPEDIA	4	154
DERMATOLOGIA	14	149
NEUROLOGÍA	8	102
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	46
CIRUGÍA GENERAL	0	36
GASTROENTEROLOGIA	0	28
ANESTESIOLOGÍA	0	23
INFECTOLOGIA	0	16
REUMATOLOGÍA	0	16
GINECO-OBSTETRICIA	24	13
NEUROCIRUGÍA	0	10
HEMATOLOGIA	0	10
OTRAS ESPECIALIDADES	6	29
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>1120</b>

Fuente: bases de datos de Telemedicina

Para el 2021 se evidencia un incremento del 81% de atenciones de telemedicina respecto al 2020, la mayor participación corresponde de manera descendente a los servicios de: medicina interna, urología, ortopedia, dermatología, neurología otorrinolaringología, cirugía general, gastroenterología, anestesiología. Este resultado está relacionado con las estrategias implementadas con los centros remitores del INPEC, la ampliación de oferta de las especialidades (que se incrementó de 11 a 19), las capacitaciones e inscripción en la plataforma, acompañamiento realizado a los centros remitores y oportunidad en la atención.

**Laboratorio Clínico**

**Grafica No. 38**  
**Numero de exámenes de laboratorio Años 2020-2021**



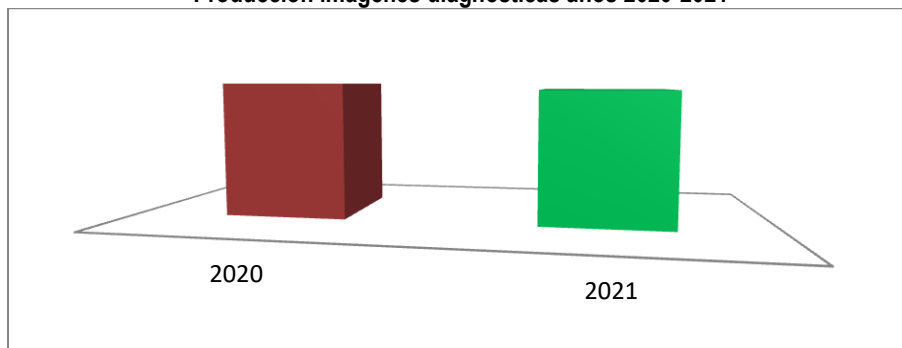
Fuente: Sistema de información Labcore

Como se observa en la gráfica, durante el 2021 se presenta un incremento significativo respecto al año 2020 en la producción de exámenes de laboratorio clínico de 17%. Importante tener en cuenta que en el año 2020 por las medidas tomadas por la pandemia por SARS CoV-2 hubo una disminución y en el 2021 con el progresivo restablecimiento de las actividades, se fue incrementando la producción. En el año 2021 se implementa el test de detección de diagnóstico rápido para la detección de carbapenemasas de oxa - 48, KPC y NDM en colonias bacterianas. De igual manera se amplió la periodicidad de montaje, en pruebas marcadores de COVID 19 tales como la ferritina y el dímero D y se incluyeron como pruebas de rutina en UCI-COVID. Se realiza la implementación de telemetría en todas las áreas de Laboratorio Clínico. De acuerdo a

los lineamientos técnicos y operativos del programa Nacional de prevención y control de la Tuberculosis – PNPCT y con el fin de dar cumplimiento a los mismos, durante los meses de octubre y noviembre de 2021, se realizó la verificación y estandarización in sitio del procedimiento de diagnóstico de cultivo líquido para tuberculosis y en diciembre de 2021 se da inicio a la implementación. Actualmente se procesan en el Laboratorio de Bogotá, en el área de microbiología todas las muestras pulmonares y/o extra-pulmonares que se solicitan en HUS Bogotá, UFZ y HRZ.

## Servicio de Imagenología

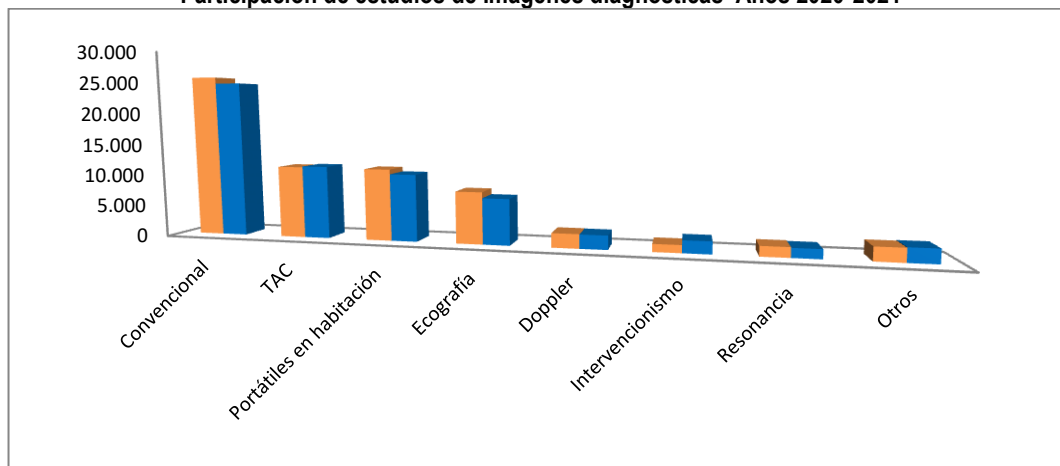
**Grafica No. 39**  
**Producción imágenes diagnosticas años 2020-2021**



Fuente: Sistema de información Dinámica Gerencial

En el año 2021 la producción de estudios de Imágenes Diagnosticas disminuyo respecto al año 2020 en un 3% respectivamente, lo que correspondió a (1.918) estudios, Esta disminución en la productividad de Imágenes Diagnosticas se empieza a reflejar a partir del año 2020 la cual está directamente relacionada a las medidas tomadas por el gobierno nacional, distrital, departamental con el fin de disminuir la velocidad de propagación del virus SARS Cov2. En el comparativo anual por servicio se aprecia para hospitalización una disminución del 10% frente a la vigencia 2020, se resalta el aumento en los estudios realizados de forma ambulatoria en un 26%, y un aumento del 1% en los estudios realizados para el servicio de urgencias. El servicio que genero mayor participación en imágenes diagnosticas para el año 2021 fue Hospitalización, con una participación de 53%; urgencias con una participación de 39% y servicios ambulatorios con una participación 9% Vs el año 2020 donde la participación de Hospitalización fue del 53%, urgencias del 37% y ambulatorio el 6%.

**Grafica No. 40**  
**Participación de estudios de Imágenes diagnosticas Años 2020-2021**

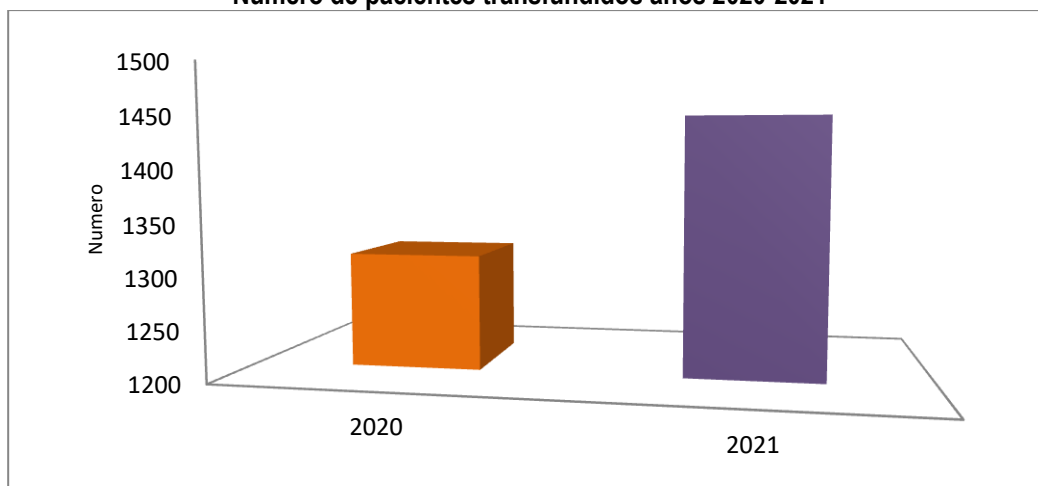


Fuente: Sistema de Información de Radiología

Como se evidencia en la tabla anterior los estudios realizados a pacientes con sospecha o confirmados durante el año 2021 disminuyeron en un 3% (-1870) conforme a la evolución de la pandemia. Para el año 2021 la mayor participación por tipo de estudio, en orden de frecuencia fueron: radiología convencional con un 40% (rayos x de tórax principalmente), tomografía 19% (tórax, abdomen, cerebro), radiografías en habitación (17%). Ecografías (12%), Doppler (4%) Los demás estudios estuvieron representados por: Intervencionismo (4%) Resonancia magnética (2%), y otros (4%).

## Servicio de Banco de Sangre

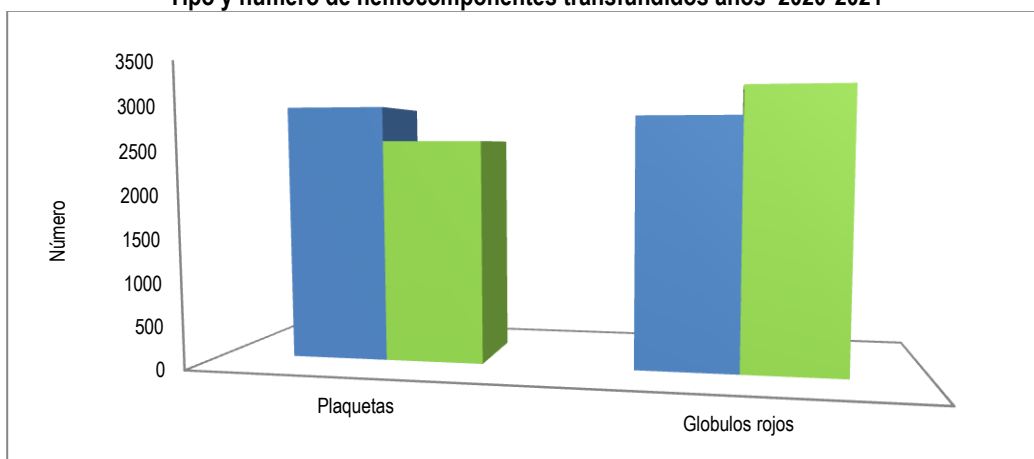
**Grafica No 41**  
**Número de pacientes transfundidos años 2020-2021**



Fuente: Sistema de información Banco de Sangre- Hexabank

Como se puede evidenciar en la gráfica el número de pacientes transfundidos en el 2021 presenta un aumento del 9% con respecto al año 2020, este resultado obedece a la reapertura de servicios después de la pandemia COVID-19, observando un aumento en la demanda en los servicios de UCI con un porcentaje del 4%, Medicina Interna 8.8% y cirugía general en un 2%.

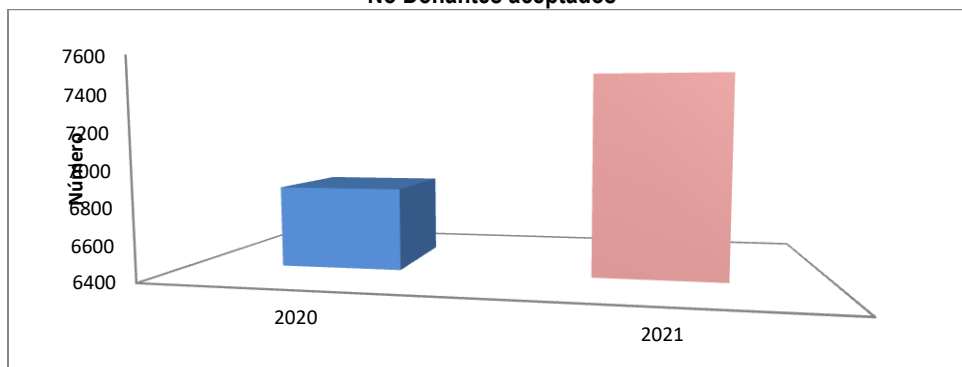
**Grafica No. 42**  
**Tipo y número de hemocomponentes transfundidos años 2020-2021**



Fuente: Sistema de información Banco de Sangre- Hexabank

En el 2021 las plaquetas trasfundidas presentaron una disminución del 15% comparado con el 2020. En cuanto a los glóbulos rojos trasfundidos en el 2021 se presentó un incremento del 10% con relación al 2020. Los servicios que demandaron mayor número de hemocomponentes son: UCI adultos, medicina interna y Cirugía General – nivel quirúrgico; comportamiento que se mantiene a través del tiempo.

**Grafica No. 43**  
**No Donantes aceptados**

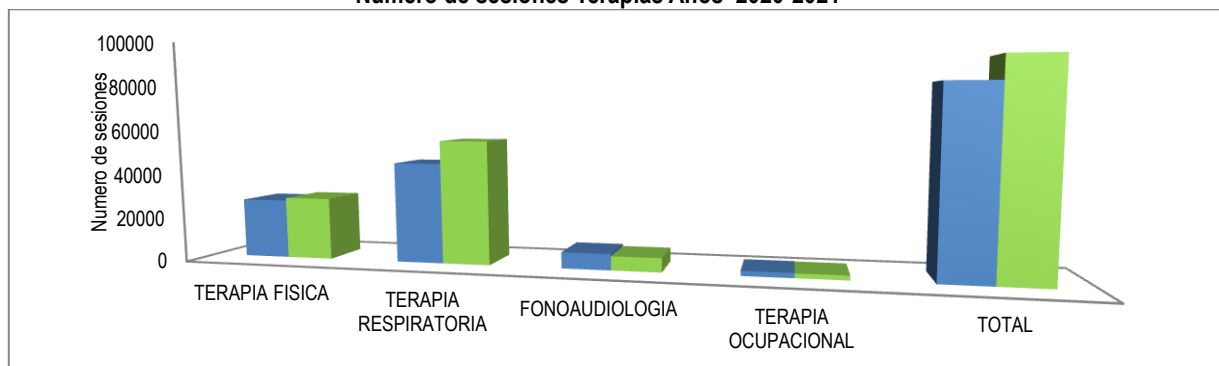


Fuente: Sistema de información Banco de Sangre- Hexabank

Respecto al comportamiento anual de donantes aceptados se ve el incremento del 8% (645) comparado con el 2020, Es importante mencionar que se mantuvieron las jornadas de donación de sangre a pesar de la pandemia por COVID-19 y se lograron mantener las estrategias de las jornadas de donación que permitieron incrementar el número de donantes aceptados. Así mismo, es importante mencionar que para el 2021 hubo mayor número de donantes potenciales con cumplimiento de criterios para donación como edad entre 18 a 65 años, no tener síntomas gripales, no tener sintomatología de gripal en los últimos 15 días que pudieran estar asociados con Covid-19, no estar tomando medicamentos como antibióticos, anti convulsionantes, no cirugía antes de 6 meses, pareja estable en los últimos 6 meses, entre otras. Durante el 2021 en cuanto a los donantes habituales se cumplió con la meta nacional 28.1%, finalizando con una habitualidad de 28.7% y en cuanto a los donantes convocados – voluntarios finalizando 2021 71% en comparación con la meta nacional de 64.6% (suma de Donantes primera vez más no repetitivos).

## Servicio de Terapia Respiratoria

**Grafica No. 44**  
**Número de sesiones Terapias Años 2020-2021**



Fuente: base de datos de Servicio de terapias

En año 2021 el servicio de terapias presenta un crecimiento de la productividad de los abordajes terapéuticos; en terapia física se incrementó de 4% que corresponde a 1234 sesiones. Respecto a terapias respiratoria se presentó aumento de 18.5% que corresponde a 10384 sesiones. Resultado esperado

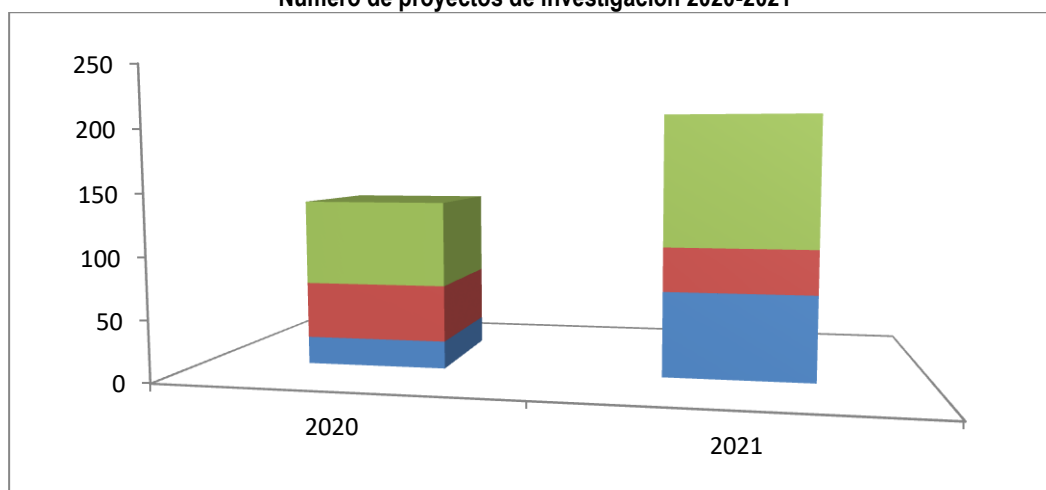
teniendo en cuenta la evolución de la pandemia y la reactivación de los servicios quirúrgicos y ambulatorios de acuerdo a los lineamientos departamentales, distritales y nacionales establecidos durante la Pandemia COVID-19. Atención de rehabilitación de secuelas post Covid (desacondicionamiento físico). Fonoaudiología en 2021 presentó una disminución del 15% que equivale a -955 sesiones comparada con el año 2020. En terapia ocupacional disminuyó 7.9% que equivale a -164 sesiones con relación al año 2020.

**Docencia e Investigación**

**Proyectos de Investigación presentados y avalados en el comité de Ética e Investigación**

**Innovación y Gestión del Conocimiento**

**Grafica No. 45**  
**Número de proyectos de investigación 2020-2021**



Fuente: Información generada por Investigación

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior en el 2021 se presentó un incremento del número de proyectos de investigación del 33% respecto al año 2020. Asociado a 67% (47) de proyectos de investigación en curso del 2020. Que muestran el fortalecimiento en investigación desde los diferentes procesos y servicios.

**Tabla No. 14**  
**Grupos de investigación categorizados 2020 -2021**

CATEGORIA	NÚMERO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	
	2020	2021
CATEGORIA B	2	1
CATEGORIA C	7	11
RECONOCIDO	1	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Fuente: Información generada por educación médica

Como se puede evidenciar en la tabla anterior se cuenta con 14 de grupos de investigación institucional categorizados por MINCIENCIAS. Para el 2021 se logró incrementar los grupos categorizados y reconocidos de 10 a 14. Para el 2021 uno de los grupos categorizado en B pasó a C debido a que la calificación superada a la obtención de una tesis de maestría laureada en la ventana de observación y la tesis que permitió la categoría B superó la ventana. En el 2021 pasaron 4 grupos de investigación de no reconocidos a categoría C este resultado está asociado a la producción de nuevos trabajos.



051



SC5520-1



Humanizada"

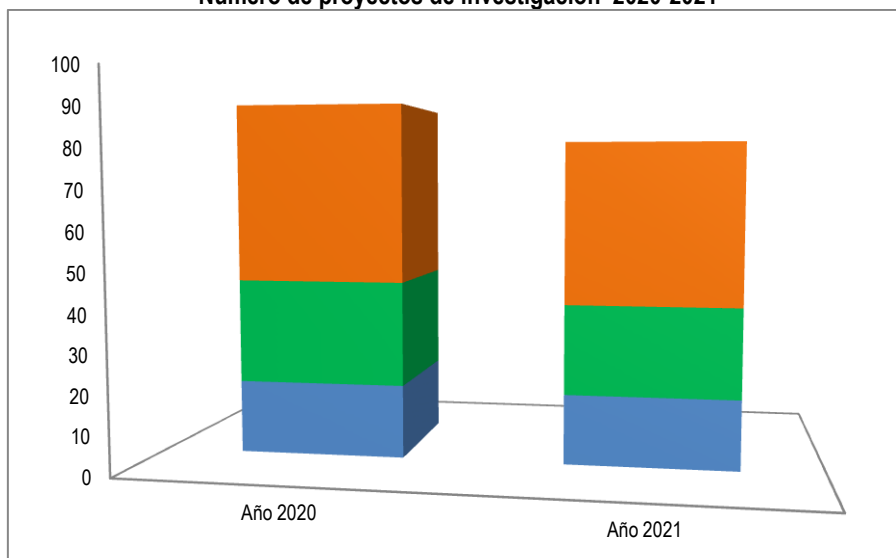
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Grafica No. 46**  
**Número de proyectos de investigación 2020-2021**



Fuente: Base datos CIHUS

En el año 2021 presentaron en total 41 los proyectos de investigación al comité de ética de investigación institucional se evidencia una disminución del 12%, con la participación de 23 de posgrados y 18 de pregrado. Para el 2020 la participación fue de 58% proyectos de posgrado y 41 proyectos de pregrado. Este comportamiento está asociado a la pandemia.

Entre los proyectos de investigación se encuentran:

**Tabla No. 15**  
**Proyectos de investigación año 2021**

GRUPO INVESTIGACION HUS	NOMBRE PROYECTOS
ENFERMERIA	Estudio de impacto de estrategias de información para modificar conocimientos, actitudes y prácticas en enfermedades crónicas en Bogotá proyecto vector salud Bogotá.
CIENHUS	Análisis por método de elementos finitos de tres segmentos vertebrales lumbosacros L4-S1 normales.
RICAVTA	Mejora el diagnóstico temprano de cáncer una investigación de implementación en diferentes sistemas de atención en salud en América Latina ( Equity cáncer LA)
MANDRAGORA	Diámetro Promedio de la Vaina del Nervio Óptico en voluntarios sin enfermedad neurológica asistentes al Hospital Universitario de la Samaritana y Los Cobos Medical Center.
GINECOHUS	Factores de mal pronóstico en recién nacidos con diagnóstico prenatal de gastrosquisis en ocho hospitales de Bogotá, en el periodo del 2011- 2021
INFARMAHUS	Análisis de los patrones y tendencias de consumo de medicamentos utilizados en la sedación y analgesia para el manejo de los pacientes hospitalizados en la UCI COVID de un hospital de tercer y cuarto nivel de Bogotá antes y durante el primer año de pandemia por COVID-19, (2019 – 2021)
UROSAMARITANA	Análisis de los patrones y tendencias de consumo de medicamentos utilizados en la sedación y analgesia para el manejo de los pacientes hospitalizados en la UCI COVID de un hospital de tercer y cuarto nivel de Bogotá antes y durante el primer año de pandemia por COVID-19, (2019 – 2021)
GASTROSUR	Desempeño del índice de rockall para identificar requerimiento de endoscopia urgente y predicción de re sangrado y mortalidad en pacientes con hemorragia de vias digestivas altas no varicosa en un centro de tercer nivel de Bogotá D.c... Durante 2019-2020
TRIBECA	Frecuencia de anticuerpos irregulares identificados en los pacientes del Hus atendidos en el servicio transfusional en un periodo del 2014 al 2018

Fuente: Base datos de investigación



**Tabla No. 16**  
**Convenios y programas establecidos**

PROGRAMAS	2020	2021
	CONVENIOS	CONVENIOS
Medicina	14	11
Bacteriología	2	2
Enfermería	5	5
Psicología	2	3
Fisioterapia	3	3
Instrumentación Quirúrgica	2	2
Radiología	2	2
Bioingeniería	1	1
Auxiliares Servicios Salud	4	3
Auxiliares Enfermería	5	1
Comunicaciones		1
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>34</b>

Fuente: bases de datos Docencia

Para el 2021 se presenta una reducción de 6 contratos de los cuales: 3 son de medicina, 3 técnicos; de medicinas corresponden a las universidades de Quindío, Tolima y Uninavarra (Neiva), en razón que no ha enviado estudiantes en los últimos dos años y tres convenios con instituciones Tecnológicas de auxiliares de enfermería. E Para el 2021 se generaron nuevos convenios uno de Psicología con la Sergio Arboleda y uno para Auxiliares de servicios de salud (estos dos contratos nuevos remplazaron programas que se finalizaron o esta suspendidos en la vigencia).

**Tabla No. 17**  
**Número de programas de posgrado médico y otras disciplinas**

AÑO	Medicina		Otras especialidades
	Pregrado	Posgrado	Posgrados
2020	14	6	3
2021	14	7	3

Fuente: bases de datos Docencia

Para el 2021 se evidencia de aumento de un convenio Marco que se realizó con la Universidad Javeriana para posgrados, los posgrados de otras especialidades corresponden a: Enfermería, Psicología y Fonoaudiología que se mantienen en el mismo número de los tres años

**Tabla No. 18**  
**Número de convenios con universidades e instituciones técnicas**

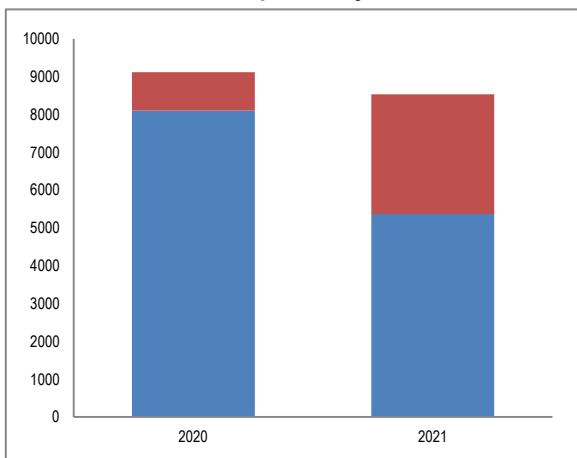
AÑO	Universidades	Técnicos	Internacionales	Total
2020	21	8	2	29
2021	20	2	4	26

En el 2021 se firma un convenio nacional y dos internacionales lo cual totaliza 26 convenios. Los internacionales se llevan a cabo con la U. Continental del Perú y un acuerdo de cooperación con la Universidad Europea del Atlántico (España). A partir del reconocimiento como hospital universitario en noviembre del 2020 dentro de los objetivos se encuentra la realización de convenios con instituciones de educación superior y técnicas con certificaciones de calidad y reconocimiento académico, de manera que se lleva a cabo revisión de cada uno de los convenios en los cuales se verificaron certificaciones de estas condiciones a partir de lo cual se suspendieron tres convenios con instituciones de educación técnica. Finalizan dos convenios que son los de la escuela logística militar que pasó a ser dependencia del Ministerio de Defensa, el segundo convenio finalizado es el de la Cruz Roja y el tercer convenio, tercero es de Humanarte.

## 1.1.2.- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.

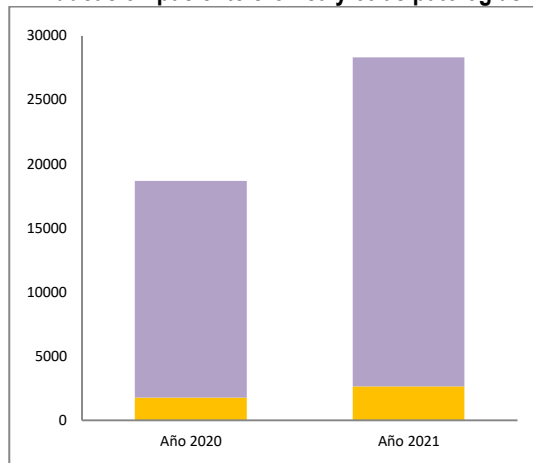
### Educación, Promoción y Prevención

**Grafica No. 47**  
Educación a paciente y familia



Fuente: Sistema de información Almera-Programa de Promoción y Prevención

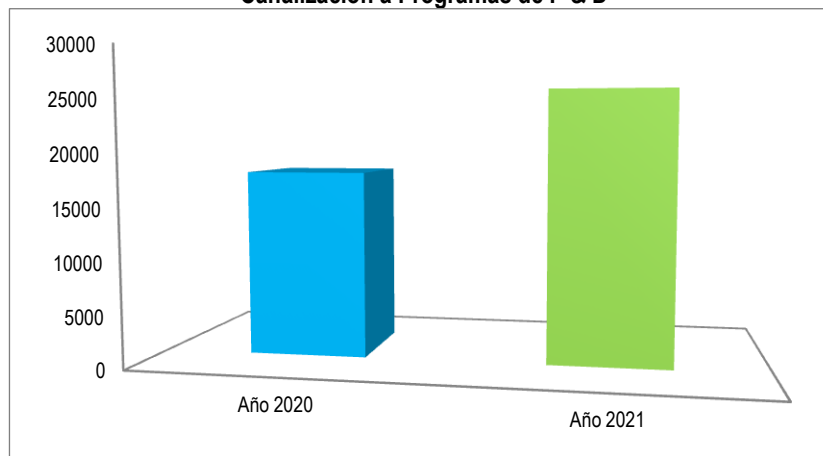
**Grafica No. 48**  
Educación paciente crónica y otras patologías



Fuente: Sistema de información Almera-Programa de Promoción y Prevención

Como se puede evidenciar en las gráficas en el año 2021 se evidencia un incremento significativo de la capacitación de pacientes, familiares y/o cuidadores respecto al año 2020; en temas como manejo de heridas y ostomias; patologías crónicas como Diabetes, Hipertensión, EPOC, epilepsia y neurológicas entre otras.

**Grafica No. 49**  
Canalización a Programas de P & D



Fuente: Sistema de información Almera-Programa de Promoción y Prevención

Teniendo en cuenta el fortalecimiento de la estrategia “acciones relacionadas a la atención continua e integral en Rutas de atención integral: Materno perinatal, Cardiovascular, Trauma, entre otras se evidencia que para el año 2021 se presenta un incremento del 30% que equivale a 7943 pacientes canalizados a los diferentes programas de promoción y prevención con el fin de prevenir enfermedades. De igual manera se realiza canalización a las actividades de agudeza visual, tamizaje de seno, citología cervicovaginal, control prenatal, salud oral, planificación familiar, atención al recién nacido, alteraciones del joven, entre otros.

**Programas Clínicos**

En el mes de noviembre se realizó el lanzamiento de 7 Programas Clínicos institucionales: Pie Diabético; Cuidado integral del dolor; Programa integral ACV; Prevención y manejo integral de heridas; Memoria, comprensión y razonamiento; Rehabilitación integral; Soporte nutricional. Donde se contó con la participación de las Secretaria de salud de Cundinamarca, EPS, IPS, y personal de la salud.

Foto No. 1



Foto No. 2



Foto No.3



Foto No.4



Foto No. 5



Foto No.6



**Tabla No. 19**  
**Elementos de protección personal gestionados con ARLs y SDS**

ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CANTIDAD
BATA MANGA LARGA	9.498
CARETA ACRILICO	876
COFIAS	1.000
GEL ALCOHOL ISOPROPILICO	150
GORRO AZUL RESORTADO X 100	9.550
GUANTES DE MANEJO	657.950
KIT QUIRURGICO	1.175
MASCARILLA QUIRURGICA	782.724
MONOGAFAS	997
OVEROL ANTIFLUIDO CON CAPOTA	1.122
POLAINAS	6.222
PUBLICIDAD COVID	59
RESPIRADOR ALTA EFICIENCIA	50.558
<b>Total general</b>	<b>1.521.881</b>

Fuente: Remisión de Elementos de Protección Personal entregados a Almacén

En el transcurso del año 2021 se recibieron por parte de las ARLs a las cuales se encuentran afiliados los colaboradores del **Hospital Universitario de la Samaritana** y la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, un total de 1.521.881 elementos de protección personal como ayuda para la atención de la emergencia sanitaria, dándole cumplimiento al Decreto 488 de 2020 y el Decreto 500 de 2020. Entre los elementos de protección personal recibidos se encuentran batas manga larga, tapabocas de alta eficiencia N95, mascarillas quirúrgicas, monogafas entre otros, los cuales fueron entregados y distribuidos a los colaboradores del hospital siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social.

### Vacunación en colaboradores Hospital Universitario de la Samaritana

En el **Hospital Universitario de la Samaritana**, se llevaron a cabo siete jornadas de vacunación contra el Covid-19 durante el año 2021, en alianza con la Subred Centro Oriente y el acompañamiento de la Secretaria de Salud Distrital, las cuales se desarrollaron en las fechas que se muestran a continuación y el número de dosis aplicadas en cada jornada realizada:

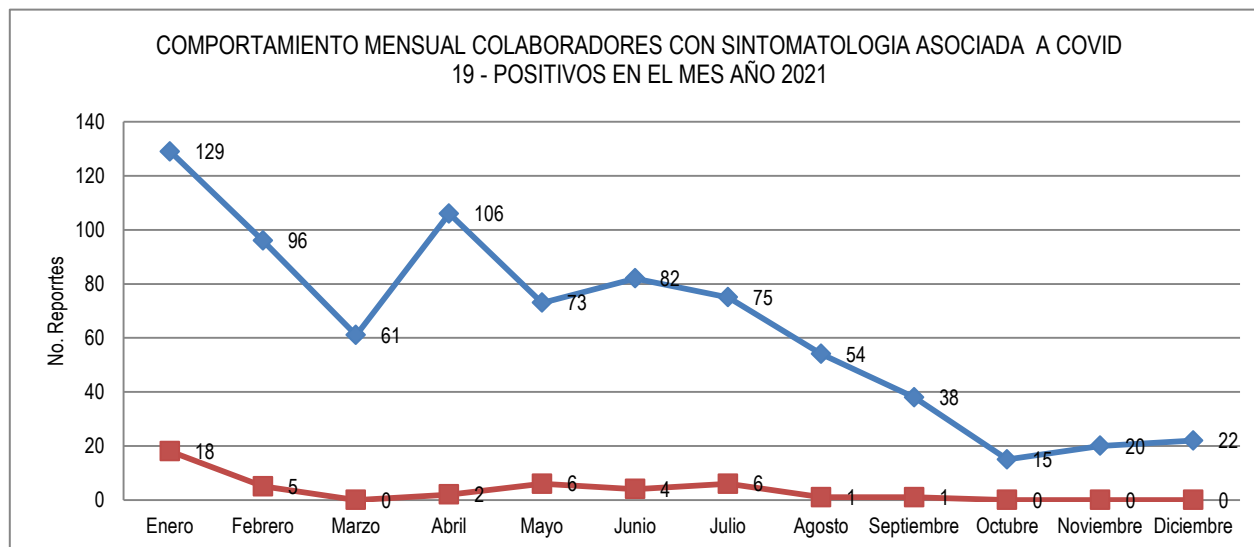
**Tabla No. 20**  
**Dosis de vacunación contra el Covid-19 aplicadas al Talento Humano año 2021**

VACUNACION TALENTO HUMANO HUS BOGOTA			
JORNADA	FECHA	1° DOSIS	2° DOSIS
PRIMERA	FEBRERO 25,26 Y27	1092	
SEGUNDA	MARZO 18,19 Y 20	19	1092
TERCERA	MARZO 30 Y 31	342	
CUARTA	ABRIL 9	72	
QUINTA	ABRIL 20		168
SEXTA	ABRIL 30		71
SEPTIMA	JUNIO 23		153
<b>TOTAL VACUNADO EN EL HUS</b>		<b>1525</b>	<b>1484</b>

Fuente: Matriz de Vacunación Secretaria Distrital de Salud de Bogotá

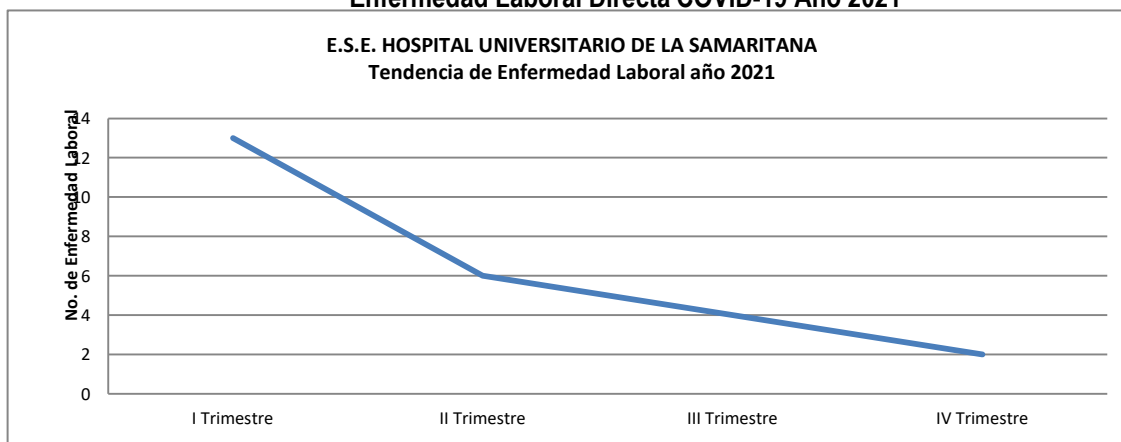
Se aplicaron 1525 primeras dosis y 1484 segunda dosis de vacunación contra el Covid-19, a su vez desde la Subdirección de Desarrollo Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo se realizó la inscripción al aplicativo PISIS SISPRO del Ministerio de Salud y Protección Social de los casi 3000 colaboradores y estudiantes del **Hospital Universitario de la Samaritana y sus Unidades Funcionales** que estuvieron priorizados en primera y segunda etapa para recibir la vacunación contra el Covid-19.

**Grafica No. 50**  
**Reporte aplicativo sintomatología diaria Año 2021**



**Samaritana** “Registro diario de sintomatología Covid-19”, se reportaron 771 registros de colaboradores que presentaron sintomatología asociada a covid-19, los cuales fueron direccionados al servicio de urgencias respiratorias al presentar por lo menos un síntoma asociado a Covid-19, del total de los colaboradores que reportaron síntomas 43 colaboradores dieron positivo para la enfermedad Covid-19 en el año, en el año, en el año, en el año, en el año, en el año, es decir el 5,6% de los colaboradores que reportaron en el aplicativo.

**Grafica No. 51**  
**Enfermedad Laboral Directa COVID-19 Año 2021**



Fuente: Dictamen de Enfermedad Laboral ARL Positiva

En el año 2021, en el **Hospital Universitario de la Samaritana** se presentaron 25 enfermedades laborales directas por Covid-19 en funcionarios de planta, de los cuales todos fueron calificados en primera instancia por la ARL Positiva a la cual el hospital se encuentra afiliado y cuyo dictamen para todos los casos presentados en el 2021 ninguno dio lugar a pérdida de capacidad laboral de los trabajadores del hospital.



**Actividades de Promoción y Prevención de la salud ante el COVID 19**

En atención a la emergencia sanitaria por Covid-19 declarada por el Gobierno Nacional desde el año 2020, el **Hospital Universitario de la Samaritana** durante el año 2021 realizó actividades desde la Subdirección de Desarrollo Humano con finalidad de mitigar el contagio entre sus colaboradores con el Covid-19 dentro de las instalaciones del hospital, para lo cual se desarrollaron actividades de promoción y prevención de la salud en cada servicio y área. Entre las actividades que se desarrollaron, se realizaron capacitaciones puesto a puesto de uso adecuado de elementos de protección personal (Mascarillas quirúrgicas y Respiradores de alta eficiencia N95), inspección de uso adecuado de elementos de protección personal, para lo cual se implementó una campaña de comparendos educativos para aquellos colaboradores que no portaban adecuadamente la protección respiratoria, se realizó seguimiento al esquema de vacunación de todos los colaboradores del hospital en aras de alcanzar la inmunidad de rebaño, compartiendo sitios de vacunación donde pudiesen acudir para obtener la vacuna, a su vez se desarrollaron campañas como “*En el HUS continuamos cuidándonos*” en la cual mediante diferentes sckechs se socializaban medidas de bioseguridad para que los colaboradores siguieran durante su jornada laboral, como lavado de manos, distanciamiento social entre otras.

A continuación se presenta registro fotográfico de algunas de las actividades llevadas a cabo durante el año 2021.

Foto No. 7



Foto No. 8



Foto No. 9



Foto No 10

**1.1.3.- Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.**

Este Ítem. No aplica a la alta complejidad.

### 1.1.4.- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión de riesgo en salud.

#### Caracterización de los usuarios del Hospital Universitario de la Samaritana:

Para el año 2021 se registra como población usuaria y atendida en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana del 58,03% corresponden al sexo femenino (n=23.664/40.776) y el 41.97% al sexo masculino (n=17.112/40.776) con un mayor volumen de pacientes entre los 27 a 59 años con el 49,53% (n=20.197/40.776) seguido por los pacientes de 60 años y más con el 34,31% (n=13.991/40.776) y en tercer lugar los pacientes en edad de 18 a 26 años con un 13,08% (n=5.333/40.776), con un aumento del 157,72% respecto de la población atendida para el año 2020 (n=15.882) y una disminución del 46,84% respecto de la atendida para el año 2019 (n=76.707).

**Tabla No. 21**  
**Población atendida por Grupo Edad y Sexo año 2021**

GRUPO EDAD	Año 2019	Año 2020	Año 2021			
			HOMBRES	MUJERES	TOTAL HUS	%
0-5	839	295	336	327	663	1,63%
6-11	355	77	90	123	213	0,52%
12-17	919	147	102	277	379	0,93%
18-26	9.119	2.217	2.047	3.286	5.333	13,08%
27-59	38.711	7.720	7.851	12.346	20.197	49,53%
60 Y MAS	26.764	5.366	6.686	7.305	13.991	34,31%
<b>Total</b>	<b>76.707</b>	<b>15.822</b>	<b>17.112</b>	<b>23.664</b>	<b>40.776</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial

#### Procedencia de la Población Atendida

Esta población atendida durante el año 2021 procede del departamento de Cundinamarca con un 53,35% (n=24.118/45.204) y en segundo lugar de la ciudad capital en un 36,10% (n=16.320/45.204), seguida por los pacientes de Casanare con un 2,49% (n=1.127/45.204); en cuarto lugar de Boyacá con un 2,08% (n=939/45.204) y en el quinto lugar del departamento del Meta con un 1,73% (n=783/45.204). Este quinto lugar para los años 2019 y 2020 era ocupado por el departamento del Tolima, aumentándose especialmente para el año 2021 los pacientes provenientes de los departamentos de Guainía, Risaralda y Córdoba.

**Tabla No. 22**  
**Procedencia por departamento de pacientes atendidos E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana año 2021**

N°	DEPARTAMENTO	Año 2019	Año 2020	Año 2021	%
1	CUNDINAMARCA	25.098	7.723	24.118	53,35%
2	BOGOTA D.C.	43.805	6.657	16.320	36,10%
3	CASANARE	1.740	345	1.127	2,49%
4	BOYACA	2.039	351	939	2,08%
5	META	654	120	783	1,73%
6	TOLIMA	1.006	160	340	0,75%
7	GUAINIA	26	19	276	0,61%
8	ANTIOQUIA	376	91	235	0,52%
9	AMAZONAS	186	34	142	0,31%
10	RISARALDA	21	29	123	0,27%
11	SANTANDER	189	33	108	0,24%
12	ARAUCA	142	35	103	0,23%
13	CORDOBA	38	8	73	0,16%
14	VAUPES	65	18	68	0,15%
15	CAQUETA	213	44	66	0,15%
	<b>Total</b>	<b>76.707</b>	<b>15.822</b>	<b>45.204</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Municipios de Procedencia de Usuarios que consultan en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana**

De la población atendida del departamento de Cundinamarca el 16,43% proviene del municipio de Soacha (n=3.962/24.118), seguido por la población oriunda del municipio de Zipaquirá con el 4,78% (n=1.153/24.118), en tercer lugar del municipio de Mosquera con el 3,25% (n=783/24.118), en cuarto lugar del municipio de Fusagasugá con el 3,07% (n=740/24.118) y en el quinto lugar de municipio de Madrid con el 2,48% (n=597/24.118).

**Tabla No. 23**  
**Procedencia por municipio de pacientes atendidos E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana año 2021**

N°	MUNICIPIO	USUARIOS ATENDIDOS 2019	USUARIOS ATENDIDOS 2020	USUARIOS ATENDIDOS 2021	%
1	SOACHA	4.738	1.740	3.962	16,43%
2	ZIPAQUIRA	1.004	336	1.153	4,78%
3	MOSQUERA	700	292	783	3,25%
4	FUSAGASUGA	900	251	740	3,07%
5	MADRID	588	184	597	2,48%
6	FUNZA	559	190	558	2,31%
7	UBATE	527	138	538	2,23%
8	GUADUAS	487	123	509	2,11%
9	FACATATIVA	602	178	491	2,04%
10	FOMEQUE	416	166	486	2,02%
11	CHOACHI	467	128	438	1,82%
12	GIRARDOT	497	107	428	1,77%
13	SIBATE	476	221	419	1,74%
14	CHOCONTA	263	101	407	1,69%
15	CAQUEZA	352	107	373	1,55%
<b>Total</b>		<b>25.098</b>	<b>7.723</b>	<b>24.118</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica

**Población atendida según su Aseguramiento**

El 59,85% de la población atendida en el año 2021, se encuentra afiliada en el régimen subsidiado (n=27.054/45.204), el 21,18% al régimen contributivo (n=9.572/45.204) y el 11,09 como particular (n=5.012/45.204).

**Tabla No. 24**  
**Tipo de Aseguramiento y genero población atendida E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana año 2021**

TIPO USUARIO	Año 2019	Año 2020	Año 2021		
			FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
<b>CONTRIBUTIVO</b>	36.003	3.671	5.663	3.909	9.572
<b>SUBSIDIO</b>	26.738	9.041	16.474	10.580	27.054
<b>VINCULADO</b>	1.082	258	275	158	433
<b>PARTICULAR</b>	8.289	1.834	3.108	1.904	5.012
<b>OTRO</b>	4.592	1.016	789	2.344	3.133
<b>VICTIMA CON AFILIACION AL REGIMEN CONTRIBUTIVO</b>		2			
<b>VICTIMA CON AFILIACION AL REGIMEN SUBSIDIADO</b>	3				
<b>Total</b>	<b>76.707</b>	<b>15.822</b>	<b>26.309</b>	<b>18.895</b>	<b>45.204</b>

Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Atenciones en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana por Grupos de Edad**

Se identifica para el año 2021 que el 45% de la población atendida corresponde al grupo de edad entre 29-59 años (n=5.813/13.016), seguido por el grupo mayor de 60 años con un 36% (n=4.746/13.016) y en tercer lugar el grupo entre 18 y 28 años con un 19% (n=2.413/13.016) identificándose en primer lugar, los Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte (R00-R99) con el 20,21% (n=2.631/13.016), seguido por los Traumatismos, envenenamiento y algunas otras consecuencias de causas externas (S00-T98) con el 17,99% (n=2.341/13.016); en tercer lugar los Códigos para propósitos especiales (U00- U99) (COVID-19) CON EL 12,35% (n=1.607/13.016); en cuarto lugar las Enfermedades del sistema genitourinario (N00-N99) con el 8,14% (n=1.059/13.016) y en el quinto lugar las Enfermedades del sistema circulatorio (I00-I99) con un 7,29% (n=949/13.016).

**Tabla No. 25**  
**Población Atendida Servicio Hospitalización por Grupos de Edad año 2019 – 2021**

DESCRIPCION GRUPO EDAD	Año 2019	Año 2020	Año 2021			
			F	M	Total general	%
<b>MENOR A 1 AÑO</b>	451	457	208	213	421	5,04%
<b>ENTRE 1 Y 4 AÑOS</b>	2	4	6		6	0,07%
<b>ENTRE 5 Y 14 AÑOS</b>	2	6	5		5	0,06%
<b>ENTRE 15 Y 44 AÑOS</b>	4.022	3145	1.860	1.189	3.049	36,50%
<b>ENTRE 45 Y 59 AÑOS</b>	2.011	1532	805	716	1.521	18,21%
<b>MAYOR DE 60 AÑOS</b>	4.022	2910	1.606	1.745	3.351	40,12%
<b>Total general</b>	<b>10.510</b>	<b>8.054</b>	<b>4.490</b>	<b>3.863</b>	<b>8.353</b>	<b>100,00%</b>
<b>%</b>			<b>53,75%</b>	<b>46,25%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial

**Riesgos Colectivos de la Población atendida en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana**
**En el Servicio de Consulta Externa:**

Se resaltan como principales causas de morbilidad en consulta externa identificadas para el periodo 2019 a 2021 y que pueden ser de interés en salud pública para la ESE HUS y el Departamento de Cundinamarca la 05DE07 – V3 Hipertensión Esencial (Primaria), Hiperplasia de Próstata, Obesidad no especificada y Obesidad debida a exceso de calorías, Apnea del Sueño, Diabetes Mellitus Insulinodependiente, Hipotiroidismo no especificado, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica no especificada, Insuficiencia Renal Crónica no especificada.



051



SC5520-1



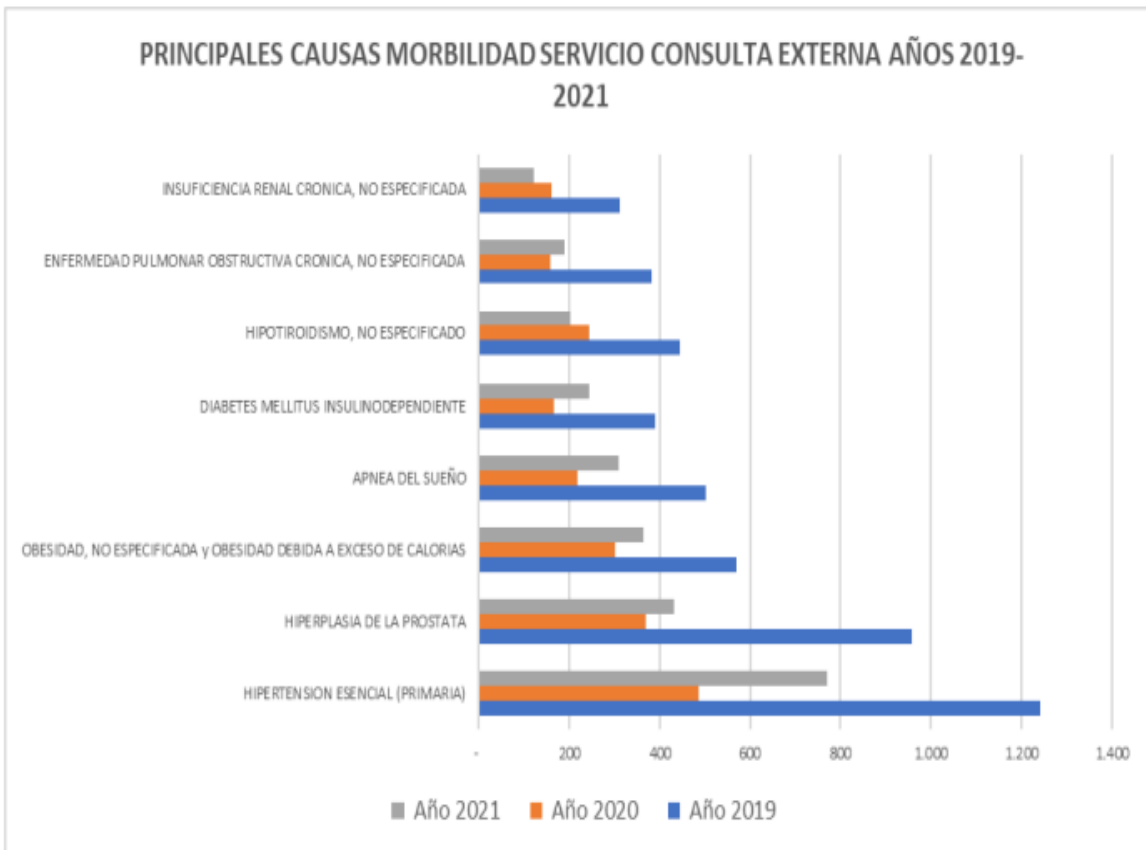
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Grafica No. 52



Fuente: ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial

### Egresos Hospitalarios por Servicio Año 2021

El servicio de Medicina Interna ocupa el primer lugar con 28,31% de los egresos (n=2.365/8.353) reflejando una disminución hasta del 25,21% frente a los observados para el año 2019 (n=3.162); En segundo lugar se encuentra el servicio de Cirugía General con el 21,13% (n=1.765/8.353), con una disminución del 19,48% frente a los observados para el año 2019 (n=2.192); en tercer lugar el servicio de ortopedia con el 10,61% (n=886/8.353) con una disminución del 6,34% frente al año 2019 (n=946); en cuarto lugar el servicio de obstetricia con un 10,02% (n=837/8.353) con una disminución del 4,89% frente al año 2019 (n=880) y el quinto lugar el servicio de neonatología con el 5,06% (n=423/8.353), con una disminución del 5,58% frente a los observados para el año 2019 (n=448)



051



SC5520-1



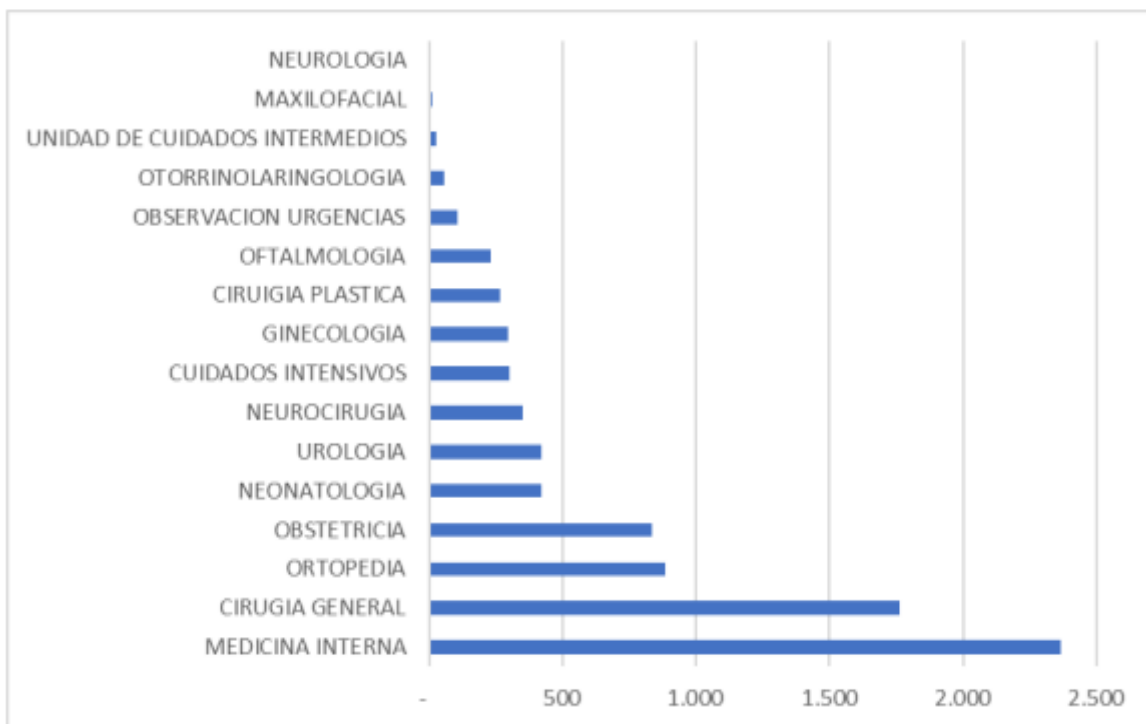
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Grafica No. 53**  
**Egresos Hospitalarios por Servicio Año 2021**



**Fuente:** ESE Hospital Universitario DE la Samaritana – Aplicativo Dinámica Gerencial

Como principales causas de morbilidad observada en la ESE HUS para el periodo 2019 a 2021 y que pueden ser de interés en salud pública del Departamento de Cundinamarca, se identifican las patologías de origen crónico y degenerativo entre el 12 y 13% con predominio de la hipertensión esencial (primaria), hiperplasia de la próstata, obesidad, no especificada y obesidad debida a exceso de calorías, apnea del sueño, diabetes mellitus, hipotiroidismo, no especificado, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, no especificada, insuficiencia renal crónica, no especificada, y los tumores (neoplasias) y se complementa con el análisis de los trastornos del embarazo, parto y puerperio.

### Riesgos Individuales Identificados durante la atención en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del Programa de Seguridad del Paciente

Novedades de seguridad identificadas a través de la búsqueda pasiva que realiza el programa de seguridad del paciente, para la vigencia 2021:

**Tabla No. 26**  
**Novedades de seguridad identificadas a través de la búsqueda pasiva año 2021**

CLASIFICACIÓN	TOTAL
Errores de reporte	217
COMPLICACIÓN	301
DESCARTADO	146
EVENO ADVERSO	655
INCIDENTE	711
RIESGOS LABORALES	44
Totales	2074



051

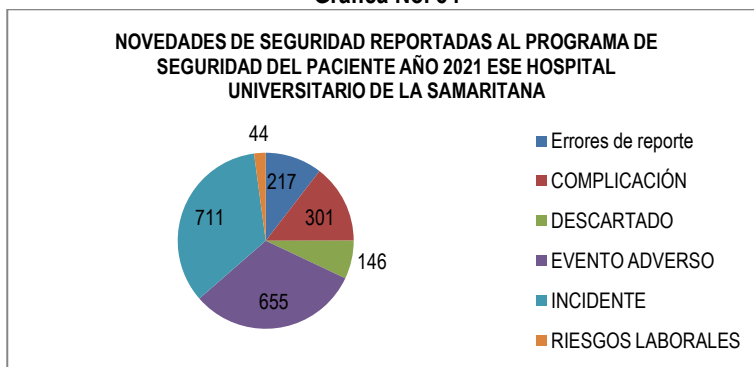


SC5520-1


*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

**Grafica No. 54**

**Tabla No. 27**

**Primeras Causas de Eventos e Incidentes en la Atención Identificados por el Programa de Seguridad del Paciente en 2021**

CAUSAS	Nº CASOS
Calidad del dispositivo medico	439
Calidad del medicamento	298
Complicación del paciente	217
Comunicación no efectiva con el paciente y/o su familia	175
DESCARTADO	158
Demora en la atención por trámites administrativos para la atención en salud	126
Demora en la entrega de muestra al laboratorio clínico	90
Demora en la entrega de muestras a patología	60
Demora en la formulación	59
Demora en realización de procedimiento de ayuda diagnóstica	56
Demora en reporte de resultados de laboratorio clínico	51
Demora en toma de examen en imagen diagnostica y/o procedimiento en radiología	44
Otras causas	1499
TOTAL	2074

## 1.2 - CONTRATACION

1.2.1- Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos. - Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.

**Tabla No. 28**

**Contratación por tipo de Aseguramiento Años 2020 - 2021**

REGIMEN	TIPO DE ASEGURAMIENTO							
	2020				2021			
	BOGOTA	VALOR	ZIQAUIRA	VALOR	BOGOTA	VALOR	ZIQAUIRA	VALOR
NO ASEGURADO - VINCULADO	1	5.102	1	4.745	1	2.331	1	3.712
SUBSIDIADO	14	55.894	12	24.371	15	70.469	12	29.853
CONTRIBUTIVO	14	12.008	12	17.494	15	16.197	12	38.328
EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	12	436	4	36	11	523	5	87
ASEGURADORAS	10	268	10	856	13	2.333	14	1.583
PLAN INTERVENCIONES COLECTIVAS	0	-	3	571	0	-	3	693
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>73.707</b>	<b>42</b>	<b>48.074</b>	<b>55</b>	<b>91.853</b>	<b>47</b>	<b>74.256</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Tabla No. 29**  
**Contratación por tipo de contrato año 2021**

TIPOLOGIA	No DE CONTRATOS	VALOR TOTAL DE CONTRATOS corte a 31/12/2021	ESTADO DEL CONTRATO	
			EN EJECUCION	TERMINADO
CONTRATO DE SUMINISTRO	454	\$ 55.625.615.552	177	277
CONTRATOS DE OBRA	14	\$ 4.675.378.847	9	5
CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIO	723	\$ 149.792.541.319	180	543
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	3	\$ 150.419.672	2	1
CONTRATOS DE COMPRA	0	\$ -	0	0
CONTRATOS DE COMPRAVENTA	68	\$ 5.524.379.102	14	54
CONTRATOS DE INTERVENTORIA	1	\$ 53.670.518	0	1
CONTRATO DE SEGUROS	1	\$ 1.375.483.584	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1264</b>	<b>\$ 217.197.488.594</b>	<b>382</b>	<b>882</b>

Conforme a los datos reportados en la tabla anterior tenemos que, durante la vigencia del año 2021, se suscribieron en total 1264 contratos que incluyen tipologías como suministro, obra, prestación de servicios, arrendamiento, compraventa, interventoría y seguros por un valor total de \$ 217.197.488.594. El tipo de contrato más representativo fue el de prestación de servicios representado por 723 contratos por un valor total de \$ 149.792.541.319, seguido por los contratos de suministro con 454 contratos por un valor total de \$55.625.615.552 y contratos de compraventa con 68 contratos por un valor de \$5.524.379.102. Es preciso señalar que de los 1264 contratos suscritos por la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, para la fecha de 31 de diciembre de 2021, 382 contratos se encuentran estado de ejecución y 882 en estado terminado.

**Tabla No. 30**  
**Contratos por tipo de empresa Años 2020 - 2021**

EMPRESA	CONTRATOS	
	2020	2021
ALCALDÍA MUNICIPAL DE COGUA	\$ 119.922.907	\$ 165.690.900
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CAYETANO	\$ 45.000.000	\$ 61.600.000
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ	\$ 406.200.000	\$ 404.000.000
CAPRESOCA EPS	\$ 3.000.000.000	\$ 3.390.000.000
CARE & HEALTH S.A.S. (HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL TRÁNSITO DE TOCANCIPÁ)	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000
CLINICA DE TENJO LTDA	\$ -	\$ 5.000.000
CONVIDA EPS	\$ 23.817.639.231	\$ 37.629.868.957
CONCURRENCIA IVC ENTRE HOSPITAL DE LA SAMARITANA UNIDAD FUNCIONAL Y SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA	\$ 275.385.669	\$ 84.460.228
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA - SECRETARÍA DE SALUD - PPNA	\$ 2.000.000.000	\$ 2.795.000.000
E.S.E. CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ DE NIMAIMA	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATÉ	\$ 92.700.000	\$ 78.500.000
E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE GACHETÁ	\$ -	\$ 26.760.000
E.S.E. HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA DE MOSQUERA	\$ 7.500.000	\$ 25.000.000
E.S.E. HOSPITAL PEDRO LEÓN ÁLVAREZ DE LA MESA	\$ 71.000.000	\$ 81.529.000
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE GUACHETÁ	\$ 3.000.000	\$ -
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CAQUEZA	\$ 58.000.000	\$ 70.000.000
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE PACHO	\$ 72.500.000	\$ 81.000.000
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE NEMOCON	\$ 15.000.000	\$ 6.000.000
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA	\$ 78.000.000	\$ 130.000.000
E.S.E. POLICLINICO DE JUNIN	\$ -	\$ 5.000.000
E.S.E HOSPITAL DIVINO SALVADOR DE SOPO	\$ -	\$ 14.000.000
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE SAN JUAN DE RIOSECO	\$ 2.000.000	\$ 6.000.000
HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA	\$ -	\$ 13.500.000
HOSPITAL SAN MARTÍN DE PORRES DE CHOCONTÁ	\$ -	\$ 10.000.000
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	\$ 60.000.000	\$ 30.000.000
MALLAMAS EPSI	\$ 1.350.000.000	\$ 3.986.723.743
POLICIA NACIONAL - DIRECCIÓN DE SANIDAD - REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No. 1	\$ 280.000.000	\$ 204.000.000
UNION TEMPORAL SERVISALUD SAN JOSÉ	\$ -	\$ 360.000.000
SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD S.A.	\$ -	\$ 2.000.000.000
<b>TOTAL DE EMPRESAS (29)</b>		<b>\$ 51.685.632.828</b>

**1.3.- ASPECTOS FINANCIEROS**
**1.3.1.- Condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.**

**Tabla No. 31**  
**Ventas consolidadas E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana**

FACTURACION POR REGIMEN CONSOLIDADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - COMPARATIVO AÑOS 2020- 2021				
Régimen	2020	% Part	2021	% Part
Contributivo	42.926	28%	65.686	31%
Subsidiado	86.276	55%	121.532	57%
Vinculados	11.669	7%	6.635	3%
Aseguradoras - SOAT	5.337	3%	8.396	4%
Demás Pagadores	9.766	6%	9.601	5%
<b>Total</b>	<b>155.974</b>	<b>100%</b>	<b>211.850</b>	<b>100%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.- (cifra en millones)

Analizando el cuadro comparativo de facturación por régimen, se observa un incremento de \$55.876 millones equivalente al 35% frente al año 2020, mostrando una gran recuperación en las ventas de servicios. Los diferentes pagadores tuvieron una tendencia al incremento en el porcentaje de participación, exceptuando la población vinculada por temas de cumplimiento de políticas de cobertura en salud.

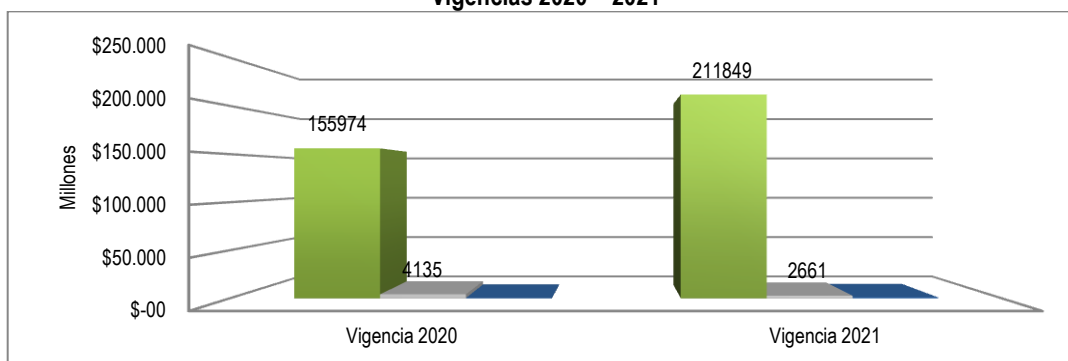
**Tabla No. 32**  
**Ventas E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá**

FACTURACION POR REGIMEN HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTA - COMPARATIVO AÑOS 2020- 2021				
Régimen	2020	% Part	2021	% Part
Contributivo	18.460	19%	21.499	18%
Subsidiado	60.058	63%	81.700	70%
Vinculados	6.720	7%	2.872	2%
Aseguradoras - SOAT	2.986	3%	5.022	4%
Demás Pagadores	6.998	7%	5.122	4%
<b>Total</b>	<b>95.222</b>	<b>100%</b>	<b>116.215</b>	<b>100%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.- (cifra en millones)

Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá, presenta un incremento en la facturación por ventas de servicios de salud de \$20.993 millones, representadas en un 22%, lo que demuestra la activación normal de los servicios del Hospital. El régimen subsidiado continúa siendo el de mayor participación en las ventas de servicios de salud con un 70%, de los cuales el 37% se concentra en CONVIDA. Se destaca que para el 2021, la facturación a CONVIDA ascendió a **\$42.092**. Respecto de la vigencia anterior se observa un **considerable incremento** de \$17.314 que habrá de tenerse en cuenta al momento de la nueva contratación.

**Grafica No. 55**  
**Comparativo de glosa vs Facturación**  
**Vigencias 2020 – 2021**



Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. – (Cifra en Millones)



Se reportó glosa aceptada para la Vigencia 2021 por \$ 3.669.049327 y \$ 4.434.699.411 Millones a cierre del año 2020, con mayor operación para vigencias anteriores producto de la dinámica sectorial, tiempos extemporáneos de notificación de los resultados de auditoría externa, importante resaltar que para las vigencias analizadas se logró el cumplimiento a la meta Institucional al mantener la aceptación final  $\leq$  al 5% sobre la facturación.

**Tabla No. 33**  
**Comparativo Cartera Radicada y Pendiente de Radica por Sede 2020-2021 (millones de pesos)**

TOTAL CARTERA POR SEDE	AÑO 2020	AÑO 2021	VARIACION % 2021-2020	VARIACION EN \$
BOGOTÁ	174.576	177.740	2%	3.164
HR ZIPAQUIRÁ	25.667	41.081	60%	15.414
UF ZIPAQUIRÁ	26.557	31.338	18%	4.781
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>226.800</b>	<b>250.159</b>	<b>10%</b>	<b>23.359</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Comparando la cartera al cierre de la vigencia 2021 frente vigencia 2020 se refleja un aumento de \$23.359 millones equivalente a 10%, esto dado al incremento en ventas en vigencia 2021 por reapertura de servicios según consolidado: Ventas vigencia 2020 \$156,669 millones, Ventas Vigencia 2021 \$214,896 millones incremento en 2021 \$58,227 millones. Frente a la cartera Sede HRZ el incremento de la misma equivalente al 60% se encuentra concentrado en los servicios prestados a usuarios de Ecoopsos y Convida. Del total de la cartera de la vigencia 2021 la suma de \$23,871 millones se encuentra representados en entidades en proceso liquidación tales como Cafesalud, Saludcoop, Comfacundi, Saludvida, Emdisalud, Comparta, etc.

**Tabla No 34**  
**Comparativo cartera EAPB Vigencia 2020-2021 (millones de pesos)**

ENTIDAD	dic-20	dic-21	Variación % 2021-2020	Variación en \$ 2021-2020	% Partic. Eps frente total cartera 2021
CONVIDA	62.228	80.342	29%	18.114	32%
FAMISANAR	13.573	16.305	20%	2.732	7%
NUEVA EPS	9.059	11.033	22%	1.974	4%
CAPRESOCA	11.326	12.288	8%	962	5%
ECOOPSOS	16.146	16.495	2%	349	7%
SECRETARIA DE SALUD DE CUND.	13.778	10.372	-25%	-3.406	4%
ADRES-CONSORCIO SAYP-FOSYGA	14.596	13.943	-4%	-653	6%
SEGUROS DEL ESTADO	4.037	4.040	0%	3	2%
OTRAS ENTIDADES	59.482	63.309	6%	3.827	25%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>204.225</b>	<b>228.127</b>	<b>12%</b>	<b>23.902</b>	<b>91%</b>
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	23.701	23.871	1%	170	10%
OTROS DEUDORES	3.450	5.441	58%	1.991	2%
Menos giros por legalizar	-4.576	-7.280	59%	-2.703	-3%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>226.800</b>	<b>250.159</b>	<b>10%</b>	<b>23.360</b>	<b>100%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Como se observa en el cuadro anterior, durante la vigencia 2021, el 63% del total de la cartera de la E.S.E se encuentra conformado por 9 entidades, el 10% lo representa las entidades en liquidación o deudas de difícil y el 27% restante otras entidades, Comparada la cartera actual vs vigencia 2020, Secretaria de Salud de Cundinamarca presentó una disminución dado a los recursos girados por dicha entidad como los recibidos a través de Adres en 2021 para pago de migrantes \$5.311 millones.

**Tabla No. 35**  
**Comparativo de cuentas por cobrar Vigencia 2020 -2021**

SEDE	dic-20	dic-21	Variación % 2021-2020	Variación en \$ 2021-2020
CARTERA CTE RADICADA Y PEND. DE RADICAR	90.602	114.843	27%	24.241
CARTERA NO CORRIENTE	113.625	113.283	0%	-342
DEUDAS DIFÍCIL COBRO	23.700	23.871	1%	171
OTROS DEUDORES	3.450	5.442	58%	1.992
SUBTOTAL	231.377	257.439	11%	26.062
MENOS GIROS POR LEGALIZAR	-4.577	-7.280	59%	-2.703
<b>TOTAL</b>	<b>226.800</b>	<b>250.159</b>	<b>10%</b>	<b>23.359</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (cifra en millones)

El incremento en ventas a Diciembre del 2021 frente al 2020 generó un aumento en la cartera corriente radicada como la pendiente de radicar del 27% equivalente a \$24.241 millones, los giros por legalizar por parte de las ERP a la E.S.E presentaron un incremento del 59% y el cual se encuentra representado en Nueva EPS y Coosalud, dichas entidades presentan un comportamiento aceptable de giro a la E.S.E frente al valor facturado.

**Tabla No. 36**  
**Comportamiento Recaudo por Régimen a Diciembre 2020-2021**  
(Cifras millones de Pesos)

Régimen	Vigencia 2020		Vigencia 2021		Variación % 2021-2020		Incremento en 2021-2020
	Vigencia 2020	Vigencias anter	Vigencia 2021	Vigencia ant.	Vigencias actuales	Vigencias ant.	
Contributivo	16.948	20.148	43.124	17.798	154%	-12%	23.826
Subsidiado	45.271	37.609	56.657	35.817	25%	-5%	9.594
Vinculados	3.336	2.174	3.455	7.103	4%	227%	5.048
Soat	2.700	2.512	3.779	778	40%	-69%	-655
Adres	29	1.972	685	1.793	2262%	-9%	477
Otras entidades	6.047	2.953	6.661	1.750	10%	-41%	-589
Plan de intervenciones	421	496	404		-4%	-100%	-513
<b>TOTAL</b>	<b>74.752</b>	<b>67.864</b>	<b>114.765</b>	<b>65.039</b>	<b>54%</b>	<b>-4%</b>	<b>37.188</b>

Fuente: Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)

El recaudo de cartera corriente a Diciembre 2021 vs 2020, presento un incremento del 54%, el cual se encuentra en los regimenes contributivo del 154%, Adres 2.262%, no obstante el de vigencias anteriores disminuyó en un 4% esto dado que al cierre de la vigencia 2021 nos encontrábamos en espera de ser notificados por la Superintendencia Nacional de Salud para realizar conciliación entre las partes de cartera reconocida sin imputación presupuestal.

### 1.3.2.- Análisis comparativo de la ejecución presupuesta! con la vigencia anterior.

**Tabla No. 37**  
**Presupuesto consolidado de Ingresos Años 2020 – 2021**

CONCEPTO	AÑO 2020			AÑO 2021			2021/ 2020	2021/ 2020
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	VAR % RECON	VAR % REC
DISPONIBILIDAD INICIAL	61.448	61.448	61.448	48.968	48.968	48.968	-20%	-20%
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>166.796</b>	<b>211.437</b>	<b>130.217</b>	<b>159.967</b>	<b>251.710</b>	<b>154.626</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	113.098	155.974	74.754	116.771	211.850	114.765	36%	54%
...OTROS INGRESOS	500	678	678	500	469	469	-31%	-31%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	53.197	54.785	54.785	42.696	39.392	39.392	-28%	-28%
INGRESOS DE CAPITAL	1.200	1.410	1.410	1.200	1.432	1.432	2%	2%
CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)	75.483	67.864	67.864	83.708	65.039	65.039	-4%	-4%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>304.926</b>	<b>342.159</b>	<b>260.939</b>	<b>293.842</b>	<b>367.148</b>	<b>270.064</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.- (cifra en millones)

El presupuesto de Ingresos para la vigencia 2021 asciende a \$293.842 millones, de los cuales corresponde el 60,43% para la E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana; el 29,19% para la E.S.E. Hospital Regional de



Zipaquirá y el 10,38% para la Unidad Funcional de Zipaquirá. Existe una reducción en el aprobado de -4% respecto 2020 con 2021. En cuanto a los Recaudos del 2020 al 2021 existe una variación del 3% debido al mayor valor recibido por concepto de venta de servicios de salud en 2021, las cuales se incrementan en un 54% con respecto al 2020, esta variación positiva obedece a la apertura de la prestación de servicios de salud que en 2020 se encontraban restringidos por la pandemia.

**Tabla No. 38**  
**Presupuesto consolidado de Gastos Años 2020 – 2021**

CONCEPTO	AÑO 2020				AÑO 2021				2021/ 2020 VAR % COMP
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>184.026</b>	<b>166.351</b>	<b>151.666</b>	<b>149.410</b>	<b>187.344</b>	<b>182.354</b>	<b>168.471</b>	<b>164.311</b>	<b>10%</b>
...GASTOS DE PERSONAL	140.179	130.434	122.967	122.647	145.352	142.784	136.856	135.860	9%
....SERVICIOS DE PERSONAL	24.291	20.100	20.100	20.100	21.329	19.990	19.990	19.990	-1%
ASOC.A LA NOMINA									
....SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	115.888	110.334	102.867	102.547	124.023	122.794	116.866	115.870	11%
...GASTOS GENERALES	42.228	35.306	28.087	26.152	40.515	38.724	30.768	27.605	10%
...TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.074	347	347	347	1.103	538	538	538	55%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>49.012</b>	<b>41.731</b>	<b>32.633</b>	<b>26.731</b>	<b>49.009</b>	<b>46.653</b>	<b>39.139</b>	<b>32.209</b>	<b>12%</b>
COMERCIAL Y PREST SS									
INVERSION	27.338	15.184	6.861	6.112	21.479	9.197	4.392	4.139	-39%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	33.549	30.512	29.812	29.606	36.011	35.086	33.884	33.462	15%
Disponibilidad final	11.000								
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>304.926</b>	<b>253.778</b>	<b>220.972</b>	<b>211.860</b>	<b>293.842</b>	<b>273.291</b>	<b>245.886</b>	<b>234.120</b>	<b>8%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (cifra en millones)

Referente al presupuesto de gastos se presenta una disminución del 3% respecto 2021 con 2020, por su parte, si se comparan los compromisos de los años objeto de este informe se evidencia un incremento del 8% del cual en mayor porcentaje se encuentran las cuentas por pagar (vigencias anteriores) que aumentaron producto del cierre de la vigencia 2020. De un presupuesto de \$293.842 millones aprobado para la vigencia 2021 se comprometió el 93%, de los compromisos adquiridos se facturo el 90% de los contratos y de lo obligado se logró pagar el 95%.

**Tabla No. 39**  
**Presupuesto Ingresos E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana Bogotá Años 2020 – 2021**

CONCEPTO	AÑO 2020			AÑO 2021			2021/ 2020 VAR % RECON	2021/ 2020 VAR % REC
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO		
<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>49.609</b>	<b>49.609</b>	<b>49.609</b>	<b>46.277</b>	<b>46.277</b>	<b>46.277</b>	<b>-7%</b>	<b>-7%</b>
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>72.548</b>	<b>122.241</b>	<b>74.493</b>	<b>78.447</b>	<b>127.751</b>	<b>71.480</b>	<b>5%</b>	<b>-4%</b>
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	46.233	95.221	47.474	65.987	116.215	59.944	22%	26%
...OTROS INGRESOS	500	612	612	500	294	294	-52%	-52%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	25.815	26.407	26.407	11.960	11.241	11.241	-57%	-57%
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>1.200</b>	<b>1.410</b>	<b>1.410</b>	<b>1.200</b>	<b>1.432</b>	<b>1.432</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)</b>	<b>62.955</b>	<b>53.383</b>	<b>53.383</b>	<b>51.640</b>	<b>47.624</b>	<b>47.624</b>	<b>-11%</b>	<b>-11%</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>186.312</b>	<b>226.643</b>	<b>178.895</b>	<b>177.565</b>	<b>223.084</b>	<b>166.813</b>	<b>-2%</b>	<b>-7%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (cifra en millones)

El Presupuesto de ingresos aprobado para la vigencia 2021 respecto de la vigencia 2020 disminuye el 5%, variación representada por la disminución de los ingresos por transferencias y las cuentas por cobrar (otras vigencias). Con relación a los recaudos se presenta un menor valor en el concepto de ingresos por transferencias en la vigencia 2021, dicha reducción en el recaudo equivale al 57%. A pesar que el recaudo de una vigencia a otra disminuyó en un 7%, es importante resaltar el crecimiento el recaudo en las ventas de servicios de salud, aumento equivalente al 26% con respecto a 2020.

**Tabla No 40**  
**Presupuesto de Gastos E.S.E Hospital Universitario la Samaritana Bogotá Años 2020 – 2021**

CONCEPTO	AÑO 2020				AÑO 2021				2021/ 2020
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	VAR % COMP
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>101.992</b>	<b>92.489</b>	<b>85.220</b>	<b>84.306</b>	<b>102.951</b>	<b>99.085</b>	<b>92.019</b>	<b>89.046</b>	<b>7%</b>
....GASTOS DE PERSONAL ( DIRECTO - INDIRECTO)	79.410	73.435	70.464	70.452	79.736	77.541	74.904	74.385	6%
...GASTOS GENERALES (BIENES - SERVICIOS)	21.377	18.599	14.301	13.400	22.040	20.939	16.510	14.056	13%
.....TRANSFERENCIAS CORRIENTES	990	297	297	297	976	412	412	412	39%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS</b>	<b>30.718</b>	<b>26.960</b>	<b>21.632</b>	<b>18.216</b>	<b>29.709</b>	<b>28.547</b>	<b>24.071</b>	<b>19.136</b>	<b>6%</b>
<b>INVERSION</b>	<b>25.236</b>	<b>13.142</b>	<b>5.606</b>	<b>4.894</b>	<b>21.479</b>	<b>9.197</b>	<b>4.392</b>	<b>4.139</b>	<b>-30%</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)</b>	<b>18.066</b>	<b>16.463</b>	<b>15.764</b>	<b>15.682</b>	<b>23.426</b>	<b>22.913</b>	<b>22.165</b>	<b>21.789</b>	<b>39%</b>
Disponibilidad final	10.300	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>186.312</b>	<b>149.054</b>	<b>128.222</b>	<b>123.098</b>	<b>177.565</b>	<b>159.741</b>	<b>142.647</b>	<b>134.110</b>	<b>7%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (cifra en millones)

Los gastos aprobados en el presupuesto de la vigencia 2021 disminuyeron en un 5% con respecto a la vigencia 2020, con relación a la ejecución presupuestal se logró comprometer el 90%, de los compromisos adquiridos se facturo el 89% y se pagó el 94% de las obligaciones; así mismo, los compromisos incrementaron de una vigencia a otra en un 7%, dicho aumento se encuentra representado en mayor proporción en la cuentas por pagar que aumentaron producto del cierre de la vigencia 2020.

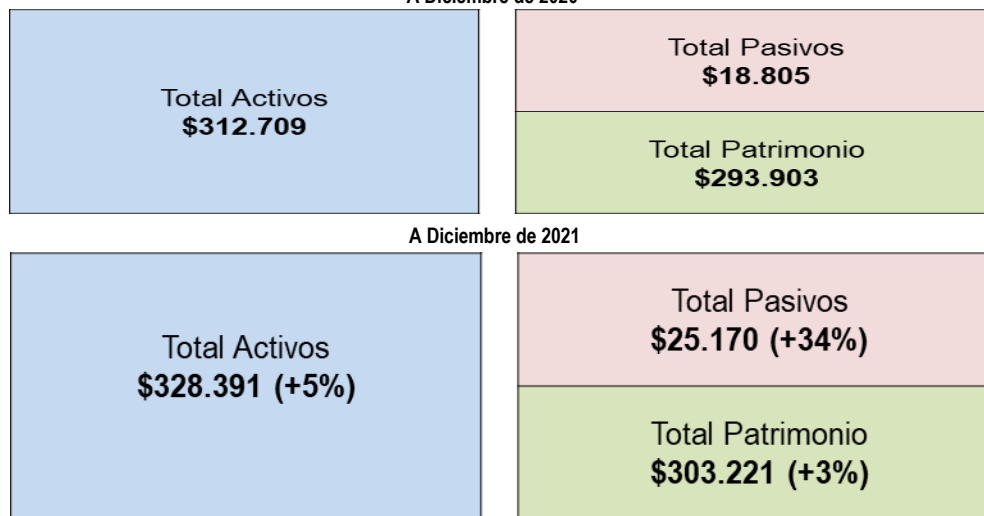
### 1.3.3.- Información sobre la gestión del riesgo financiero.

Para la vigencia del año 2021 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.

### 1.3.4.- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.

#### Balance General

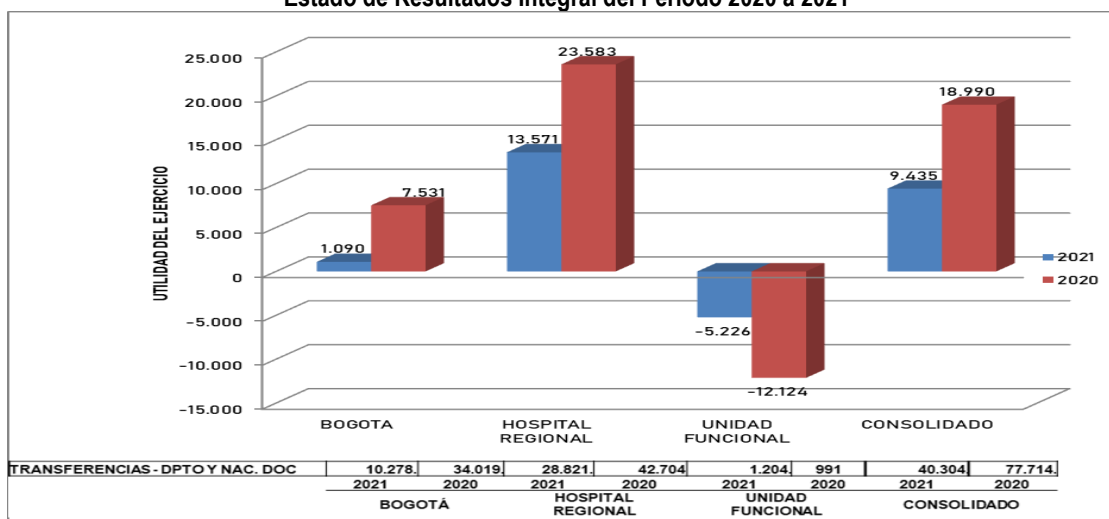
**Grafica No. 56**  
**Estado de Situación Financiera del Periodo de 2020 a 2021**  
(Cifras en millones de pesos)  
A Diciembre de 2020



El Activo a Diciembre de 2021 presenta un aumento del 5% al pasar de \$312 mil millones de pesos, a \$328 mil millones de pesos. Las cifras más representativas de este incremento, están dadas en la Propiedad Planta y Equipo que pasa de \$108 mil a \$118 mil millones equivalente a \$10.361 millones de pesos representados principalmente en la adquisición de bienes para la dotación de Unidades de Cuidado Intensivo y reactivación de servicios especializados y ambulatorios. Dentro de los activos fijos se cuenta con 10 terrenos, 9 Edificios, 19 vehículos entre otros y Equipo médico por \$75.658 millones de pesos. Las Inversiones presentan una valorización de \$2 millones de pesos. El valor total de la Cartera asciende a \$250.161 millones de pesos, el valor neto de la cartera es \$156.668 millones de pesos al descontar un deterioro acumulado de \$93.492 millones de pesos. La cartera dentro del balance General tiene una participación del 47% en el activo, de las cuales la cartera corriente está en \$112.438 millones de pesos, la No corriente \$44.229 millones de pesos y la de difícil cobro en \$23.871 millones de pesos que incluyen entidades como EPS UNICAJAS – COMFACUNDI, el deterioro tiene un cubrimiento del 65% de las cuentas catalogadas de difícil recaudo y cuentas a más de 249 días de rotación. El Efectivo y Equivalente al efectivo tiene una participación del 11% en el activo, y presenta disminución del 26% en relación al año anterior, por un valor cercano a los \$13 mil millones de pesos al pasar de \$50 mil millones de pesos a \$36 mil millones de pesos, por la utilización de recursos de convenios recibidos el año anterior para continuar con la operación del Regional y otros recursos financieros, de igual forma impacta la disminución de los recaudos en venta de servicios de salud en el año 2020 producto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 declarada por el gobierno nacional que incidió en toda la vigencia. El Pasivo presenta un aumento del 34% al pasar de \$18 mil millones de pesos a \$25 mil millones de pesos dado por la disminución de los ingresos diferidos en virtud de los convenios de apalancamiento financiero con la Secretaria de Salud de Cundinamarca. El pasivo total incluye cuentas por pagar por \$13.897 millones de pesos, Beneficios a empleados por \$3.609 millones de pesos, y Provisiones de demandas acumuladas por \$3.125 millones de pesos con 159 procesos jurídicos. Se han recibido ingresos por descuentos por pronto pago en lo corrido del año por un valor de \$129 millones de pesos. El Patrimonio incrementó en un 3% de la vigencia Diciembre 2021 frente al año 2020, al pasar de \$293.903 millones, a \$303.221 millones, dado por principalmente por el impacto en la adquisición de equipos para actualizar la tecnología biomédica de Salas de Cirugía y Apoyo diagnóstico reflejados en el activo, y por los resultados del ejercicio de vigencias anteriores y de la vigencia actual.

## Estado de Resultados

**Grafica No. 57**  
**Estado de Resultados Integral del Periodo 2020 a 2021**



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

En relación a **los ingresos por venta de servicios** con corte a Diciembre de 2021 aumentan en un 36% al pasar de \$155.974 millones de pesos a \$211.850 millones de pesos, dado a la reactivación de servicios pos-pandemia COVID-19. Los ingresos por ventas de servicios diarios ascendieron a la suma de \$588 millones de pesos. Si bien los costos asociados a estos Ingresos disminuyen, estos se ven impactados principalmente por la continuidad de los costos de operación del Hospital Regional de Zipaquirá y la Unidad Funcional de Zipaquirá que continúa con costos fijos, a pesar de los traslados de algunos servicios al otro hospital, y los mayores costos asociados a la Pandemia de la COVID-19 en medicamentos, insumos y elementos de protección personal. Las subvenciones por donaciones y transferencias ascienden a \$40.305 millones de pesos, con una disminución del 48% en comparación con el año anterior dado en parte a las donaciones recibidas para el manejo de la pandemia COVID-19 en el 2020. Esta cuenta incluye los recursos transferidos por el gobierno que ascienden a \$37.428 millones de pesos y donaciones por \$2.877 millones de pesos. Se recibieron recursos en virtud de las estampillas departamentales por valor de \$5.080 millones de pesos, Convenio 653 de 2021 de apalancamiento financiero por \$5.600 millones de pesos, Convenio 967 de 2020 – Gastos para el HUS Bogotá por \$342 millones de pesos, Convenio 727 de 2021 – Gastos para la UFZ por \$1.204 millones de pesos, ingreso de la cláusula 08 del convenio 716 de operación del Hospital Regional por \$1.045 millones de pesos, Convenio 653 de 2021 para gastos de operación del Hospital Regional por \$5.600 millones de pesos, Convenio 848 de 2021 para gastos del Hospital Regional por \$6.000 millones de pesos, Convenio 1062 de 2021 de gastos para el HUS Bogotá por \$2.370 millones de pesos, Resolución 4433 y 4552 de 2021 – aportes para el Hospital Regional por 13.327 millones de pesos, aporte por parte del Ministerio de Salud a través de ADRES camas de cuidados Intensivos e Intermedios por valor de \$217 millones de pesos para la sede Bogotá y \$2.239 millones de pesos para el Hospital Regional de Zipaquirá.

Los Gastos de Administración y Operación presentan una disminución del 8% dado principalmente por el decremento en el deterioro de las cuentas por cobrar. El gasto por depreciación y amortización se disminuye en un 29%, la depreciación se mantiene estable durante el periodo. Los Otros Gastos disminuyeron a Diciembre de 2021 en \$985 millones equivalente a un 19% dado principalmente por el decremento en la pérdida en los depósitos en administración durante la vigencia. Los Otros ingresos disminuyen en un 12% debido al decremento en las tasas de interés durante el año 2021, lo que disminuye los ingresos financieros. El Resultado del Ejercicio Consolidado para la vigencia 2021 da un resultado positivo de \$9.435 Millones de Pesos, debido a la gestión realizada por la Administración a través de la consecución de recursos ante la Secretaría de Cundinamarca y el Ministerio de Hacienda.

**Tabla No. 41**  
**Ingresos por Subvenciones Comparativo a 31 Diciembre 2020-2021 (Cifras en millones de pesos)**

Concepto	2020	2021	VARIACIÓN	
			\$	%
<b>TRANSFERENCIAS</b>	<b>55.068</b>	<b>37.428</b>	-17.639	-32
Nación	9.496	2.458	-7.038	-74
Aporte Departamento	45.572	34.971	-10.601	-23
<b>DONACIONES EN ESPECIE</b>	<b>22.647</b>	<b>2.877</b>	-19.771	-87
<b>TOTAL</b>	<b>77.715</b>	<b>40.305</b>	<b>-37.410</b>	<b>-48</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Las subvenciones incluyen transferencias o apalancamiento en efectivo realizadas por el gobierno Nacional y Departamental, además incluyen las donaciones en especie que puedan realizar entidades públicas o privadas. Los recursos recibidos por apalancamiento asciendan a la suma de **\$37.428** millones de pesos, de las cuales el Ministerio entregó **\$2.458** millones y la Secretaría de Salud de Cundinamarca aportó **\$34.971** millones de pesos. Por concepto de donaciones se recibieron **\$2.877** millones de pesos.



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Tabla No 42**  
**E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana**  
**Indicadores Financieros Años 2020 - 2021**

Indicador	Fórmula 2021	Unidad	dic-20	dic-21	DETALLE
CAPITAL DE TRABAJO (Activo corriente - Pasivo corriente)	157.414 - 22.044	MILLONES	130.086	135.369	El Hospital al cierre del periodo 2021 cuenta con \$135.369 millones, para desarrollar su objeto social, el Capital de trabajo aumenta principalmente por el comportamiento de la cartera corriente originado en las mayores ventas del periodo.
RAZÓN CORRIENTE (Activo corriente/Pasivo corriente)	157.414 / 22.044	VECES	9,30	7,14	El Hospital cuenta con los recursos suficientes para responder con las obligaciones a corto plazo. Éste ha disminuido en los dos últimos periodos por la gestión realizada de pago de los pasivos en general, que han ocasionado una baja en el efectivo.
ENDEUDAMIENTO TOTAL (Pasivo total/Activo total)	25.170 / 328.392	VECES	0,06	0,08	El nivel de endeudamiento de la entidad es bajo por la gestión realizada con el pago de los pasivos en general.
Indicador	Fórmula 2021	Unidad	dic-20	dic-21	DETALLE
VENTAS PROMEDIO DIARIAS (Ventas/días)	211.850 / 360	MILLONES	427	580	Las ventas diarias de la entidad han aumentado debido a la expansión de camas UCI para continuar atendiendo la emergencia sanitaria de la COVID-19.
ROTACIÓN DE CARTERA DÍAS (Total cartera * días) / Total ventas	(156.669 * 360) / 211.850	DÍAS	279	278	Para las dos últimas vigencias el comportamiento de este indicador se ha mantenido estable debido a la gestión de cobro de cartera realizada.
ROTACIÓN DE INVENTARIOS veces (Costo de Ventas/Inv.)	219.233 / 7.331	VECES	19,17	12	Este indicador ha disminuido por la gestión realizada a los inventarios y el consumo de medicamentos para la atención de los pacientes COVID-19.
Indicador	Fórmula 2021	Unidad	dic-20	dic-21	DETALLE
(=) EBITDA - Ganancias antes de impuestos, depreciaciones y amortizaciones.	9.435 + 11.086 - 2.246	MILLONES	34.158	18.275	La tendencia de este indicador es positiva y corresponde a la utilidad del ejercicio sin impuestos, depreciaciones y amortizaciones, incide en este indicador los recursos recibidos del Departamento. Para la vigencia 2020 fueron mayores estos recursos.
MARGEN EBITDA: Ebitda/ventas	18.275 / 155.642	%	22%	12%	

**Tabla No 43**  
**Estado de Resultados Años 2020 – 2021**

ESTADO DE RESULTADOS CON CORTE A DICIEMBRE DE 2020-2021				
CUENTA	HUS BOGOTÁ			
	2020	2021	inc o dis \$ 2020-2021	%
INGRESOS OPERACIONALES	95.221	116.215	20.994	22
COSTO DE VENTAS	107.536	120.039	12.503	12
GASTOS ADMINISTRATIVOS	4.575	4.646	71	2
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	10.663	4.148	(6.514)	-61
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	34.019	10.279	(23.741)	0
OTROS INGRESOS	5.832	5.277	(555)	-10
OTROS GASTOS	4.767	1.847	(2.920)	-61
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>7.531</b>	<b>1.090</b>	<b>(6.441)</b>	<b>-86</b>

Fuente: Sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)

Al cierre de la vigencia 2021 en Bogotá presenta las siguientes variaciones con respecto a la vigencia 2020:

- Las ventas aumentan en un 22% en \$20.994 millones, dado por la reactivación de los servicios de salud durante la pos-pandemia del COVID-19, que generó la reactivación de servicios ambulatorios, consultas especializadas y procedimientos quirúrgicos.



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

- Los costos aumentan en un 12% por valor de \$12.503 millones (que incluye mano de obra, insumos, gastos generales, depreciaciones y costos indirectos).
- Los gastos de administración disminuyen en \$71 millones.
- Las transferencias y subvenciones de \$10.279 millones, comprenden estampillas departamentales por \$5.080 millones, convenio de habilitación de camas UCI por \$217 millones, convenio 967/2020 por \$342 millones, ingreso de la cláusula 08 del convenio 716 de operación del Hospital Regional por \$1.045 millones, convenio 1062 de 2021 de gastos por \$2.370 millones y donaciones en especie de equipos médicos, insumos y equipos de cómputo por \$1.221 millones de pesos.
- Los otros ingresos disminuyen en \$556 millones de pesos por la disminución de los ingresos financieros producto de la disminución del efectivo.

**Tabla No 44**  
**Ingresos por Subvenciones Comparativo a 31 Diciembre 2020-2021- Bogotá** (Cifras millones)

Concepto	2020	2021	VARIACIÓN	
			\$	%
<b>TRANSFERENCIAS</b>	27.389	9.057	-18.332	-67
Nación	8.353	218	-8.135	-97
Aporte Departamento	19.036	8.839	-10.197	-54
<b>DONACIONES EN ESPECIE</b>	7.255	1.222	-6.033	-83
<b>TOTAL</b>	<b>34.645</b>	<b>10.279</b>	<b>-24.366</b>	<b>-70</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Las transferencias y subvenciones de \$10.279 millones, comprenden estampillas departamentales por \$5.080 millones, convenio de habilitación de camas UCI por \$217 millones, convenio 967/2020 por \$342 millones, ingreso de la cláusula 08 del convenio 716 de operación del Hospital Regional por \$1.045 millones, convenio 1062 de 2021 de gastos por \$2.370 millones y donaciones en especie de equipos médicos, insumos y equipos de cómputo por \$1.222 millones de pesos.

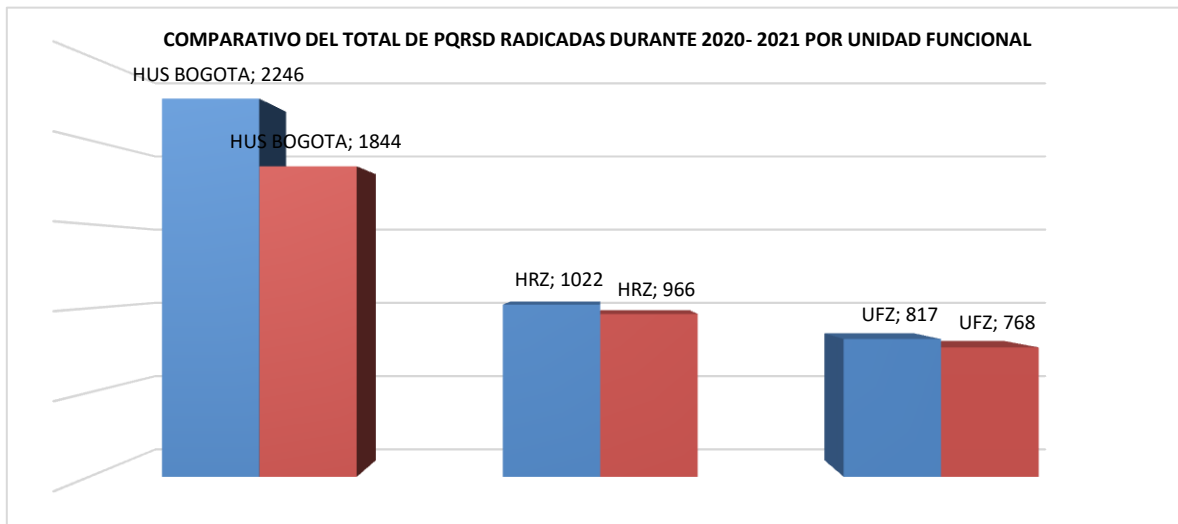
## 1.4.- SATISFACCION DE USUARIOS

1.4.1.- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

**Tabla No. 45**  
**Comparativo Año 2020 - 2021 del Total de PQRSD Radicadas**

CLASIFICACIÓN	HUS BOGOTA			
	2020	%	2021	%
Quejas	107	6%	147	5%
Reclamos	340	34%	280	15%
Felicitaciones	248	18%	250	11%
Solicitud Inf.	1333	35%	532	59%
Sugerencias	17	1%	27	1%
Denuncias	5	0%	4	0%
Peticiones	196	5%	604	9%
<b>TOTAL</b>	<b>2246</b>	<b>100%</b>	<b>1844</b>	<b>100%</b>



**Grafica No. 58**


Como se puede evidenciar en la gráfica, la tendencia comparativa de la radicación de PQRSD en las últimas dos vigencias se evidencia una disminución del 28% del 2021 con respecto el año 2020 para HUS Bogotá, para la Unidad funcional y el Hospital regional de Zipaquirá en las mismas vigencias disminuyó un 16%.

### Quejas y Reclamos

**Tabla No. 46**  
**Comparativo Quejas y Reclamos presentados años 2020 - 2021**

COMPARATIVO QR 2020-2021				
Quejas y Reclamos	HUS BOGOTA			
	2020	%	2021	%
Quejas	107	16%	147	24%
Reclamos	340	84%	280	76%
<b>TOTAL</b>	<b>447</b>	<b>100%</b>	<b>427</b>	<b>100%</b>

### 1.4.2.- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.

A continuación, se describen las 5 principales causas presentadas en el año 2021 HUS Bogotá

**Tabla No.47**  
**Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2020 HUS Bogotá**  
**5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021**

CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	TOTAL	%
AJ	Falta de calidez y trato amable.	67	18%
AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería	48	13%
R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas	38	10%
AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	28	8%
AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores.	26	7%



De las **427 Quejas y Reclamos** presentados en el año 2021, se concluye que las Cinco (5) primeras **causas** son:

**Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2021 E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá.** **1ª Causa:** la Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas, **2ª causa:** Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería (16 %), **3ª Causa** Demora en la asignación de citas médicas, **4ª Causa** Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, **5ª Causa** Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas

#### 1.4.3.- Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior

De las 319 acciones de tutelas contestadas por la institución, se presentaron 17 Los fallos de Tutela en los que la jurisdicción emitió una orden al Hospital Universitario de la Samaritana, por las Acciones Constitucionales, a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud. Es de aclarar que, para la vigencia del 2021, de las 17 Órdenes proferidas por los juzgados, en 5 órdenes se encuentra el Hospital como accionado y en 12 se encuentra el Hospital como Vinculado. En comparación con la Vigencia del 2020 el Hospital Universitario de la Samaritana, tenemos que para la vigencia 2020 se presentaron (15) fallos de cumplimiento, y 17 fallos para la vigencia 2021

**Tabla No. 48**  
**Fallos de Tutela años 2020 - 2021**

Vigencia 2020	Vigencia 2021	DIFERENCIA
15	17	2

Fuente: Informes de gestión Vigencia 2020 y 2021

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

El HUS cuenta con una declaración de Deberes y Derechos alineada a la plataforma Institucional, a la Política y del Programa de Humanización, la segunda versión de actualización (22 Septiembre de 2014) estuvo enfocada al reconocimiento de nuevas poblaciones diferenciales y/o vulnerables que se han ido identificando con el cambio de las dinámicas sociales, tales como población LGBT, indígenas, afro, room, entre otros.

Se cuenta también con La Declaración de Deberes y Derechos de los Usuarios traducido en:

- a) LENGUA TIKUNA
- b) LENGUA IKUNU ARHUACOS, IKU O BINTUKUAS (Sierra Nevada de Santa Marta)
- c) LENGUA SIKUIANI – Comunidad Cumaribo Vichada
- d) Ingles

En aras de garantizar un proceso de atención en salud a personas con discapacidad, la Dirección de Atención al usuario ha realizado actividades y ha diseñado herramientas entre las que se incluye la cartilla de derechos del usuario que está disponible en braille para los usuarios con discapacidades visuales y el video en lengua de señas para usuarios con discapacidad auditiva. 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. Se cuenta con el sistema de Digiturno en las áreas de Consulta externa y Urgencias el cual dispone de un ítem de selección “Atención preferencial” con el fin de que esta población (gestantes, personas mayores, personas con discapacidad)



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

sean atendidas de manera prioritaria, lo cual continúa vigente. Las Gestantes cuentan con atención preferencial desde el ingreso y al momento de la valoración de las maternas debía realizarse directamente en el servicio de Ginecología. Así mismo, nuestra Institución brinda alimentación (almuerzo) a todas las madres de los bebés Hospitalizados con el fin de garantizar el acompañamiento permanente del canguro y/o mitigar la alta situación de vulnerabilidad de nuestros usuarios. De igual manera las informadoras y orientadoras de la Oficina de la Dirección de Atención al Usuario y de la subdirección de la Defensoría al Usuario hacen acompañamiento a los usuarios de tercera edad, en condición de discapacidad, maternas o adulto mayor que necesitan ayuda para ubicarse dentro de la institución. 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, género, 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. Para el año 2021 en el HUS Bogotá se logró la identificación de 1774 pacientes en situación de Vulnerabilidad, los cuales se resaltan a continuación:

**Tabla No. 49**  
**E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá**

INTERVENCIÓN	USUARIOS INTERVENIDO 2019	USUARIOS INTERVENIDO 2020	USUARIOS INTERVENIDOS AÑO 2021
ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE ALBERGUE	138	76	84
GESTIÓN PACIENTES EN ABANDONO	6	9	22
GESTIÓN VIOLENCIA DOMESTICA	17	14	39
GESTIÓN HABITANTES DE CALLE	25	15	14
GESTIÓN VÍCTIMAS VIOLENCIA SEXUAL	14	10	11
REUBICACIONES A ICBF	2	6	6
GESTIÓN POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	81	63	181
GESTIÓN POBLACIÓN LGBTI	8	9	6
GESTIÓN POBLACIÓN EXTRANJERA	293	385	284
GESTIÓN POBLACIÓN AFRO	3	4	5
GESTIÓN POBLACIÓN INDÍGENA	44	34	96
GESTIÓN POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO O CONFLICTO ARMADO	16	8	4
GESTIÓN POBLACIÓN INPEEC	100	26	19
SEGUIMIENTOS SOSPECHA COVID	0	414	827
APOYO PSICOSOCIAL (ENFERMEDAD CATASTRÓFICA)	0	42	201
ATENCIÓN PSICOSOCIAL C. EXTERNA	0	138	146
<b>TOTAL</b>	<b>747</b>	<b>1253</b>	<b>1.744</b>

Teniendo como base las particularidades de las poblaciones se favorece los procesos de inclusión, restitución de derechos y otros respetando siempre sus conocimientos, cultura, creencias o situación por la que afrontan, las cuales están directamente relacionadas con su proceso salud-enfermedad, los registros siempre quedan en el Anexo Estudio Social (Historia Clínica). Desde la Dirección de Atención al Usuario y Trabajo Social se desarrolló estrategia de identificar particularidades de los pacientes Hospitalizados en condición de Discapacidad o pacientes pertenecientes a un grupo étnico a fin de fortalecer la atención integral y diferencial para ésta población con el apoyo de todo el equipo de Salud.

#### 1.4.5.- Número de asociaciones de usuarios vigente. Informe 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 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 cada uno de los 11 Hospitales de II Nivel de Cundinamarca, de donde se elige representante ante la Junta Directiva del Hospital Universitario de la Samaritana, al Comité de Ética.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Tabla No. 50**  
**Nombre de representantes por Hospital**

Nº	NOMBRE	HOSPITAL
1	Hernando Gómez Bautista	Hospital San Antonio de Arbeláez Calle 7 No. 8 - 48 Arbeláez
2	Ana Florista Moreno	Hospital San Antonio de Chia Cra. 10 No. 8 - 24 Chia
3	Gonzalo Avellaneda	Hospital Santa Rosa de Tenjo
4	Martha Inés Pinilla	Hospital el Salvador Ubaté
5	Lilia Mercedes Casas	Hospital San Vicente de Paul Nemocón
6	Dora Peñaloza Vásquez	Hospital Mario Gaitán Yanguas
7	Elizabeth Velasco	Hospital San Antonio de Sesquile
8	Ana Cristina Sánchez	Hospital San Antonio de Guatavita
9	Jeannette Basabe Castañeda	Hospital Divino Salvador de Sopo
10	Vladimir Ilich Chala Guateque	Hospital San Francisco de Gacheta
11	Elver Unias Gomez Robayo	Hospital Habacuc Calderon- Carmen de Carupa

#### Temáticas socializadas a la Asociación de Usuarios en el Año 2021

- Socialización Plan de Acción del año 2021 de la Asociación de Usuarios del HUS
- Socialización de los resultados de PQRSDF en Samaritana Bogotá, Unidad Funcional y Hospital Regional de Zipaquirá del II Semestre de 2020.
- Socialización de los resultados de PQRSDF en Samaritana Bogotá, Unidad Funcional y Hospital Regional de Zipaquirá del I Semestre de 2021.
- Socialización de la modernización y red de Hospitales de Cundinamarca
- Socialización resultados de las Encuestas de Satisfacción I Semestre 2021 Bogotá
- Socialización de Resultado Programa de Educación en Salud I Trimestre 2021
- Capacitación Estrategia IAMII
- Socialización de Cronograma de Plan de Acción de la Política Publica de Participación Social 2021
- Socialización de COPACO a cargo de Doctor Jairo Castro Director Hospital Regional de Zipaquirá
- El día 14 de Diciembre de 2021 se llevó a cabo conversatorio con usuarios de Zipaquirá , el cual tenía por finalidad escuchar sus necesidades, sugerencias y logros frente a la prestación de servicios de salud.
- Socialización del informe de la central de citas el cual tiene por finalidad mejorar la atención y la comunicación para la asignación de citas tanto en Samaritana Bogotá como en Zipaquirá.
- La Capacitación a la Asociación de Usuarios sobre Acreditación realizada por el Dr. Yesid Ramírez – Jefe Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad del HUS.
- Socialización los riesgos poblacionales (maternas de alto riesgo, recién nacido prematuro extremo, patología crónica y los riesgos intra-hospitalarios), las diferentes mediciones e indicadores en lo que va corrido del 2021, el ejercicio de la Sala de Egreso en el HUS.

#### 1.4.6.- Informe 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.

Durante la vigencia 2021 se ha trabajado con el acompañamiento y compromiso con los Usuarios y sus comunidades en el tema de salud, la Asociación de Usuarios se ha destacado por los siguientes logros:

- Se socializo el tema de la Regionalización en Salud. Así mismo en el Concejo Territorial de Planeación, espacio donde participa el señor Hernando Gómez se ha realizado dicha solicitud.
- Gracias a la Gestión de la DAU y la Asociación se logra el desarrollo de las reuniones mensuales de Asociación de Usuarios.
- Con el apoyo del HUS y Asociación se motiva a las E.S.E para incentivar la participación de los representantes a la Asociación de Usuarios del HUS logrando integrar nuevos miembros a este espacio de participación. Se logró la inclusión de 4 personas como miembros de la Asociación de usuarios, fruto de la gestión realizada.
- El acompañamiento y/o asesoría a las Asociaciones de Usuarios de los Municipios de Cundinamarca que lo requieran en temas de participación, normatividad vigente, procesos de elección, entre otros.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

- El compromiso de los miembros activos de la Asociación de Usuarios en la participación en diferentes espacios que permitan socializar las necesidades y problemáticas en salud de la población Cundinamarquesa.
- La búsqueda permanente del mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud a través de las entidades del Orden Nacional, Departamental y Local que puedan favorecerlo.
- La actualización en temas de salud de los miembros de la Asociación de Usuarios a través de participación en programas de capacitación.

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 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.

#### **1.4.7.- 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**

Dentro del Sistema de la escucha de la Voz del usuario paciente y familia continúa activa e implementada la medición de los momentos de verdad del ciclo del servicio a través de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción al Usuario. Su objetivo principal, es evaluar la Calidad de los Servicios que presta el Hospital al mismo tiempo que los atributos de calidad priorizados a través del ciclo de servicio con el fin de identificar las áreas, momentos de atención que posiblemente necesitan una línea de intervención, al igual que detectando las necesidades y expectativas del usuario: paciente y familia, según estándares de Acreditación, el respeto por los derechos de los usuarios durante el proceso de atención. Se cuentan con 13 modelos de formatos de encuestas para nuestros servicios misionales (Urgencias, hospitalización, Consulta Externa, Cirugía Ambulatoria, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Neonatología, Unidad de Cuidados Intermedios, Unidad Renal, Sala de Partos e Imagenología y Sala de Egreso) se aplican diariamente de acuerdo a la muestra establecida a través de las Informadoras y Orientadoras de la Dirección de Atención que actúan como facilitadoras y se socializan a los Líderes de los procesos, se publican en el INTRANET para su consulta al igual que como estrategia de sensibilización la Directora de Atención al Usuario establece Acuerdos con los Gerentes Públicos de las dependencias que pertenecen a la Dirección de Atención al Usuario en los Acuerdos de Gestión que suscriben para la anualidad (Urgencias, Consulta Externa, Enfermería, Hotelería hospitalaria), incluyendo como compromiso el monitoreo de las Encuestas y la gestión de las PQRSD. Las encuestas constituyen la fuente de datos para obtener los Indicadores de Satisfacción al usuario. La percepción del usuario frente a la calidad de nuestros servicios, sus necesidades y expectativas son tenidas en cuenta desde el Direccionamiento Estratégico, la gestión gerencial y el enfoque de la gestión por procesos con el fin de mejorar integralmente la prestación de los servicios de salud en el HUS para lo cual se elaboran informes trimestrales frente a su análisis y resultados que sirven de fundamento en la toma de decisiones a todo nivel de la organización. De acuerdo con la trazabilidad de este Indicador de lealtad, nos ha permitido observar, que la satisfacción del usuario en general con el servicio recibido es alto; siempre ha estado por encima de la meta establecida para el indicador (97%) por lo cual No se ha requerido la formulación de Planes de Mejora.



051



SC5520-1

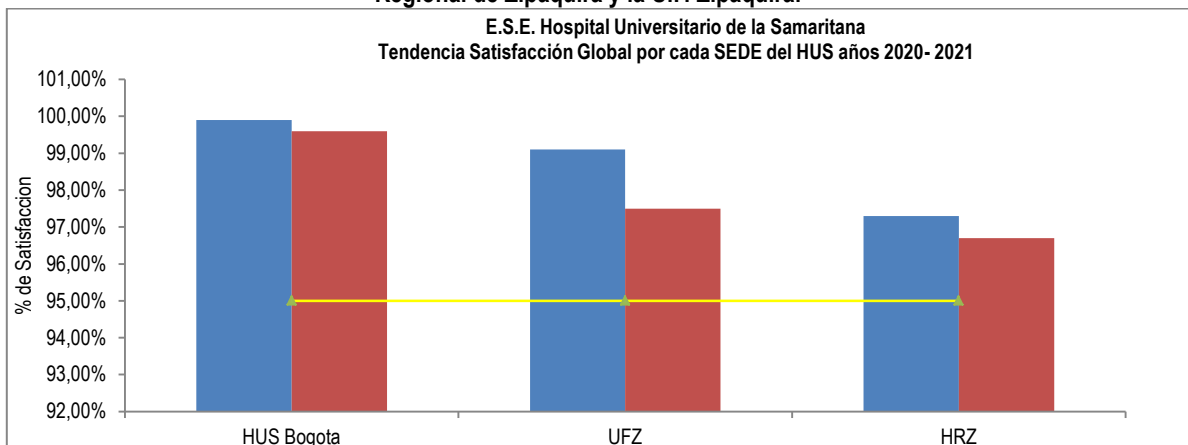


Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Grafica No. 59**
**Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa de Satisfacción Global por Sedes: incluye HUS Bogotá, Hospital Regional de Zipaquirá y la U.F. Zipaquirá.**


**El Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios para el 2021 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 (Paciente./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.

**Tabla No. 51**
**Porcentaje de Satisfacción Global por sede año 2021**

Periodo	Satisfacción Global por cada SEDE del HUS			
	HUS Bogotá	U.F. Z	HRZ	HUS Bogota + HRZ + U.F. Z
Año 2020	99,8%	97,8%	97,2%	98,4%
Año 2021	99,6%	98,6%	96,7%	98,3%

**Grafica No. 60**
**Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo de la Secretaria de Salud de Cundinamarca y de las Empresas Sociales del Estado del Departamento 2021**

Medición de la satisfacción desde la garantía de los derechos en una atención centrada en las personas como sujetos de Derechos y Deberes, dentro de los 4 elementos del goce efectivo a la salud.



051



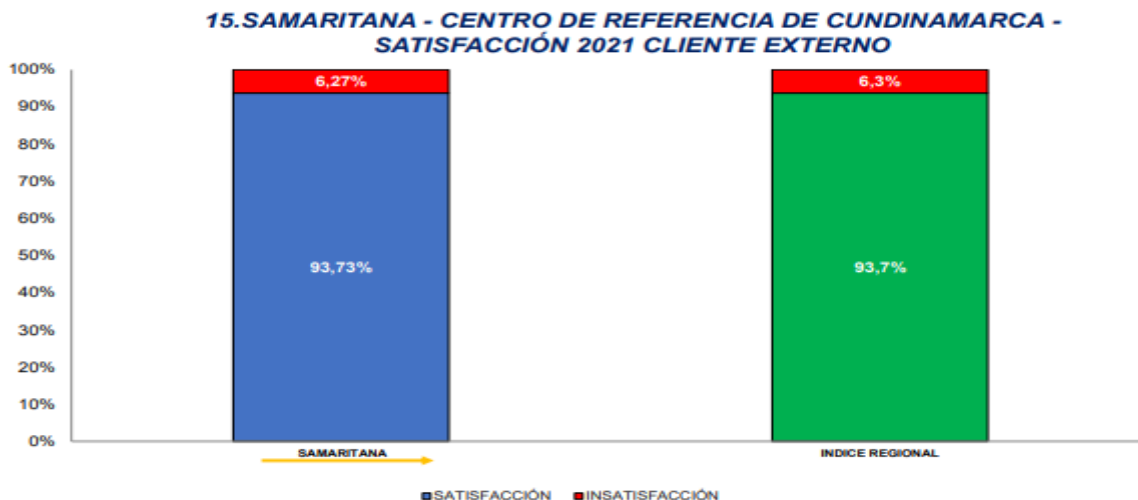
SC5520-1


*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

Grafica No. 61



Indicadores Resolución 0256/ 2016.

Indicador Proporción de Satisfacción Global de Usuarios de IPS.

Pregunta:

Grafica No. 62

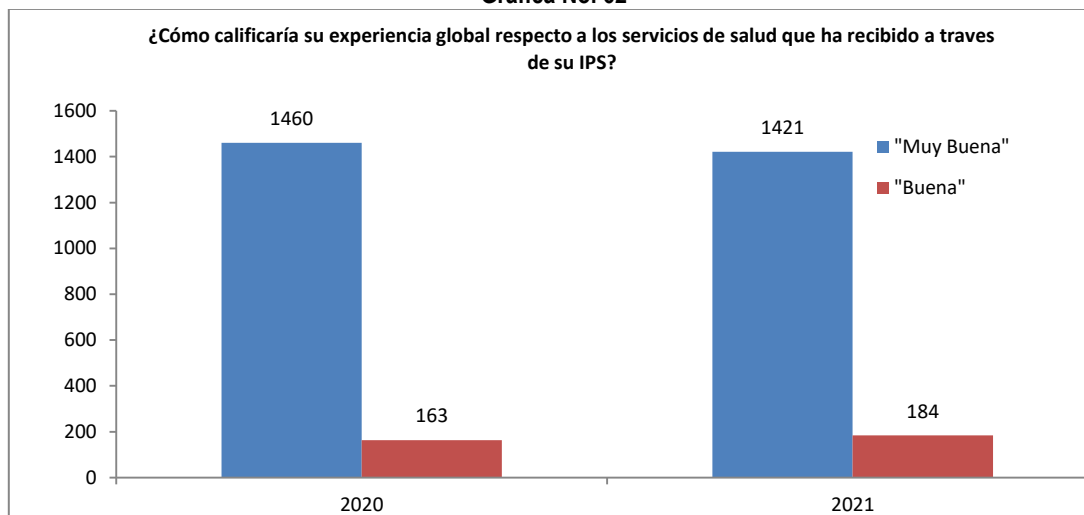


Tabla No. 52

Porcentaje de Satisfacción Global años 2020 - 2021

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS (RESOLUCION 256 DE 2016)										
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?										
	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total Año	
	"Muy Buena"	"Buena"	"Muy Buena"	"Buena"	"Muy Buena"	"Buena"	"Muy Buena"	"Buena"	"Muy Buena"	"Buena"
Año 2020	97,8 (375)	2,2 (9)	91,7 (375)	8,3 (34)	82,8 (337)	17,2 (70)	86,7 (353)	12,3 (50)	89,8 (1460)	10 (163)
Año 2021	88,6 (373)	9,2 (38)	89,1 (352)	10,6 (42)	81,1 (317)	17,6 (69)	91,1 (379)	8,4 (35)	87,47 (1421)	11,45 (184)



051



SC5520-1



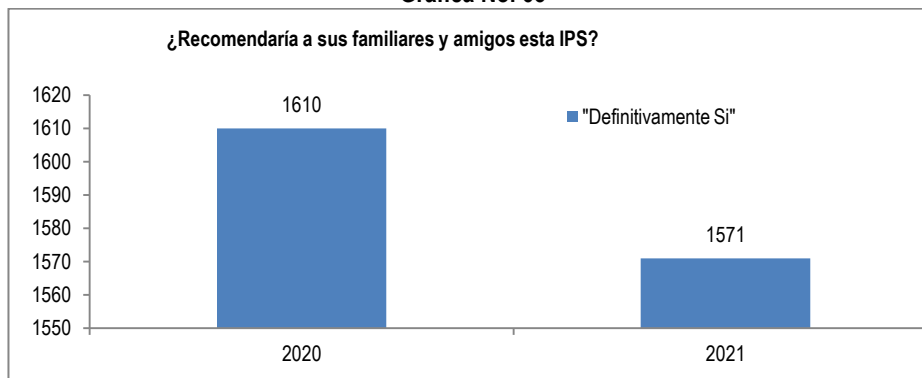
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Indicador: Proporción de Lealtad del Usuario hacia la IPS, Resolución 0256/ 2016.**
**Pregunta:**
**Grafica No. 63**

**Tabla No. 53**
**Porcentaje de usuarios que recomendaría la institución años 2020 - 2021**

	PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA LA INSTITUCION A FAMILIARES Y AMIGOS									
	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?									
	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total Año	
	"Definitiva-mente Si"	"Probable-mente Si"	"Definitiva-mente Si"	"Probable-mente Si"	"Definitiva-mente Si"	"Probable-mente Si"	"Definitiva-mente Si"	"Probable-mente Si"	"Definitiva-mente Si"	"Probable-mente Si"
Año 2020	99,2 (401)	0,7 (3)	98,8 (404)	1,2 (5)	100,0 (407)	0	98,0 (398)	1,7 (7)	99 (1610)	0,9 (15)
Año 2021	97,8 (403)	2,2 (9)	96,5 (381)	3,5 (14)	95,1 (372)	3,6 (14)	99,8 (415)	0 (0)	97,3 (1571)	2,3 (37)

Los indicadores de la Res 256/ 2016 se reportan trimestralmente a la Supersalud y junto con el Indicador de Satisfacción Global se cargan y analizan en Almera (Módulo de Indicadores) de manera mensual. Por otra parte para reafirmar o confirmar la satisfacción del usuario esta también se obtiene de la pregunta trazadora que se realiza en las Encuestas: “¿...Cómo se sintió con la atención recibida en el hospital? Con opción de respuesta “Satisfecho o Insatisfecho””, para determinar el grado de satisfacción del Usuario, sentido en el cual es preciso mencionar que a pesar de ser un porcentaje alto el que arroja la encuesta, a su vez se presentan quejas, reclamos, sugerencias por parte del Usuario, a través de los momentos de verdad que vivencia durante el proceso atención en el HUS, desde su ingreso hasta su egreso, lo cual permite identificar oportunidades de mejora concretas y específicas, sin considerarse contradictorio, porque a través de la Encuesta, el usuario califica de manera general la calidad del servicio recibido luego de haber pasado por todos los momentos de la atención, mientras que en los PQRS expone un momento concreto y específico. Esta satisfacción tan alta percibida por los Usuarios en sus tres(3) no eximio la interposición de Quejas y Reclamos en la inconformidad del servicio, lo cual constituyeron oportunidades de mejora.



### Necesidades y Expectativas de los Usuarios (Paciente y Familia) 2021

Durante el año 2021 se realizó la aplicación las Encuestas de Satisfacción, de un total de 3814 Usuarios de salud encuestados, 3754 manifestaron estar muy satisfechos con la atención recibida en nuestras sedes, lo cual es resultante de las acciones implementadas por el hospital a través de los planes de mejora formulados desde el enfoque de gestión por proceso, mejoramiento en la oportunidad de la atención en el servicio de urgencias, de la hotelería y ambiente hospitalario, ejecución del Programa de humanización que estimula la atención humanizada durante la atención, la estimulación a los colaboradores por el respeto de los derechos



de los usuarios, identificación oportuna de las necesidades del usuario (Paciente/Familia) y búsqueda de satisfacción de las mismas a través de Rondas y Visitas a Pacientes hospitalizados, fortalecimiento de servicio al cliente, educación al paciente y cuidador, información médica diaria a pacientes hospitalizados, mejoramiento continuo de la atención a través del fortalecimiento de los Estándares de Acreditación, el alto nivel científico de la institución, acompañamiento, orientación y apoyo a los pacientes altamente vulnerables (Tercera edad, materna, en condición de discapacidad, etnias...), entre otros. De acuerdo a las encuestas realizadas durante la vigencia 2021 se identificaron varias necesidades y expectativas de los Usuarios que utilizaron los servicios en las tres sedes : HUS Bogotá, HRZ y la UFZ para lo cual se plantearon algunas estrategias y se continúa trabajando para mejorar la calidad de servicio y satisfacer las necesidades de los pacientes de manera oportuna, las cuales relacionamos a continuación:

**Tabla No. 54**  
**Identificación de Necesidades y Expectativas**

 <p>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</p> <p>DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO</p> <p>IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS POR TRIMESTRE (Fuente Encuestas de Satisfacción)</p> 		
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Frecuencia de solicitud por usuario	ACCIONES ADELANTADAS
Poder escoger un médico en particular para sentirse uno mas cómodo	1	El HUS cuenta con grupos de Médicos Especialistas, que no solo laboran en el HUS si no en otras entidades públicas o privadas y asisten acorde a los turnos programados en el hospital es decir rotan lo cual es apoyado por el grupo de Médicos de posgrado que están realizando las diferentes especializaciones y en medio de estas circunstancias se brinda una atención de alto nivel científico, humanizado, seguro, oportuno...y el Paciente puede identificar su servicio tratante durante la hospitalización. Por otra parte el Paciente puede elegir su Médico tratante cuando solicita su cita médica al HUS.
Que sean más cómodas las sillas	1	Durante el II semestre de 2021 se llevó a cabo remodelación y mejoramiento del mobiliario de las salas de espera( sillas, televisores, muebles, etc),buscando mayor y mejor comodidad, acogida a nuestros usuarios y / o visitantes desde un enfoque de espacios humanizados y es así que en el mes de Noviembre de 2021, se realizó el relanzamiento de las mismas , cambiando su denominación por SALAS DE BIENVENIDA, en algunas se ubicaron frases motivadoras, alusivas a contribuir con un lenguaje que inspiren motivación y no angustia ó la incertidumbre que da la palabra "ESPERA, alineado con cambios positivos de la Cultura Organizacional. Esta actividad tuvo el acompañamiento de la Gerencia, Junta Directiva, Directores, Colaboradores, con el apoyo también del área de Comunicaciones
Que la facturación sea en un solo punto	1	Por comodidad, agilidad , organización y sugerencias de otros usuarios en su proceso de atención, se cuentan con varios puntos estratégicos con el fin de garantizar la atención oportuna al nuestros pacientes
Que las enfermeras de turno tengan mejor calidez humana con los pacientes y estén más pendientes de los Pacientes.	1	El Hospital cuenta con Política y el Programa de Humanización y a través del mismo se desarrollan múltiples estrategias, actividades, que buscan permanentemente sensibilizar a los colaboradores de la familia samaritana en el fortalecimiento de la Humanización de la atención. También se formuló el Plan de Mejora ID 1960 para personal de enfermería para mejorar la Calidez, Sensibilizar y Concientizar a los colaboradores a cerca de la importancia de brindar trato amable hacia paciente, familiares, durante el proceso de atención en salud
Ampliación de espacio en el servicio de urgencias	4	Se mejoró la percepción de bienestar en los pacientes al incrementar el número de camillas en 10 más y ampliar la infraestructura en el área de observación y se continuó con las remodelación de infraestructura.
Parqueadero para usuarios	1	El área y extensión del hospital es limitada por tal motivo solo contamos con el servicio de parqueadero para los funcionarios que laboran en la Institución E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana y para estudiantes de las diferentes disciplinas de salud que rotan en la institución, por lo anterior no es posible brindar un servicio adicional a nuestros usuarios pero por la misma carrera del HUS, en la misma cuadra se cuentan con varios parqueaderos.
Que sea clara la información que nos dan	2	Se formuló un Plan de mejora 2142 Realizar sensibilización con los médicos para la entrega de información al paciente como a su familia se reforzó con estrategias y actividades del programa de Humanización.
Que dependiendo del estado de salud del paciente, permitan que un familiar lo acompañe	1	Como el 2021 nos encontramos en pandemia por COVID y por protocolos de seguridad debían haber restricciones para la visita, a partir de mes de febrero con las disminución de casos por COVID ya se está permitiendo el ingreso.
Que el familiar pueda entrar hasta el banco de sangre con el paciente	1	De acuerdo al protocolo y procedimientos del hospital no esta autorizado por medidas de bioseguridad que se requieren en el área que benefician al paciente, a los colaboradores y/o hasta el mismo visitante
Que la información que brinden del paciente, sea mas constante y que sea un poco más clara	2	Se formuló un plan de mejora 2142 publicado en ALMERA. Realizar sensibilización con los médicos para la entrega de información al paciente como a su familia 1. se definieron los criterios de información mínima a entregar en el contexto de pandemia (aforo - telefónica) 2. Servicios especializados cuentan con canal de comunicación (línea exclusiva con secuencia institucional) 3. Se sensibiliza sobre la importancia de dejar registros en historia clínica.
Que tenga la posibilidad de pago con tarjeta en el punto de facturación	1	Se le explica si se cuenta un punto de datafono para el pago con tarjeta que esta ubicado en el servicio de la caja de urgencias, en un futuro esperamos contar en las todas cajas.
Ampliación de los cuartos del servicio de la uci es muy reducido	2	Se construyó la UCI del 4 Piso moderno y con cubículos cómodos, de mayor bienestar tanto para los Pacientes. Como para el personal de salud que labora en la misma, lo cual favorece la recuperación del paciente. En la vigencia 2022 continuara con la remodelación de la UCI del 2 do piso la cual se trasladara al 4 piso.
Que le brinden mayor información a los familiares del estado de salud de la paciente y del bebe.	1	Se formuló un Plan de mejora 2142 Realizar sensibilización con los médicos para la entrega de información al paciente como a su familia.

**CAPITULO II****E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA AÑO 2021**

En el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, el Departamento de Cundinamarca en el proceso de adecuación de los servicios de salud, mediante Circular número 098 del 27 de marzo de 2020, indica "las IPS y ESE que atenderán los casos de COVID 19 que requieren hospitalizaciones en **Cuidado Intermedio** y **Cuidado Intensivo** en los municipios del Departamento de Cundinamarca incluyo al Hospital Regional de Zipaquirá". La institución debió realizar un plan de contingencia para la atención de la misma, que incluyó el cierre del servicio de Consulta Externa con fecha **24 de marzo de 2020**, el cierre del Servicio de Cirugía Ambulatoria y el cierre de las Urgencias Generales a partir del **27 de marzo de 2020**. Adicionalmente se realizó la remisión de todos los pacientes hospitalizados hasta el día 27 de marzo de 2020, proceso que terminó con fecha 31 de marzo de 2020. Posteriormente con fecha 12 de mayo se inició la reactivación progresiva de servicios, acorde con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social. Inicialmente con la Consulta Externa, luego con la Cirugía programada y las Urgencias obstétricas, así como la Hospitalización para pacientes NO COVID-19 y la atención de las urgencias remitidas en las especialidades básicas. Luego como consecuencia, del avance de la pandemia por COVID-19, la institución debió iniciar un proceso de expansión hospitalaria; en ese sentido se realizó en el mes de junio de 2020 el crecimiento del área de hospitalización general en **36 camas**, la consolidación de la **Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal** con **6 camas de UCI** y **3 camas de Cuidados Intermedios**; paralelamente se efectuó la novedad de habilitación de **Transporte asistencial medicalizado**. La segunda etapa de expansión se efectúa según programación para el mes de julio e incluye la reconversión de **8 camas de Cuidado Intermedio Adultos** ya habilitadas a **Cuidado Intensivo para pacientes COVID-19** y la apertura de **8 camas de Cuidado Intensivo Adultos para pacientes NO COVID-19**. Una vez aprobada esta novedad de solicitud de autorización transitoria, mediante visita de Habilitación, el Hospital conto con **20 camas de UCI para pacientes COVID-19** y **8 camas de UCI para pacientes NO COVID-19**.

En el **año 2021** en contingencia sanitaria por pandemia COVID-19 se continuó siendo el Hospital Regional referente COVID-19 de la región Sabana Centro y del Departamento de Cundinamarca. También se dio a partir de septiembre de 2021 la reactivación de servicios, post pandemia. Dada la disminución de los picos respiratorios se incrementó gradualmente la atención de pacientes NO COVID con distintas patologías incluyendo quirúrgicos lo cual permitió el incremento de atenciones en las diferentes especialidades ofertadas por la institución. Desde el tercer trimestre de 2021, el servicio de hospitalización presentó una transformación permanente como resultado de su adaptación para la atención de la pandemia COVID-19 tanto en el segundo pico durante el primer trimestre de 2021 como en el tercer pico durante el segundo trimestre de 2021. La expansión del mismo llevó a tener **65 camas de UCI Adultos** y **89 camas de Hospitalización Adultos**, reconvirtiendo las camas de pediatría y conservando las de Ginecoobstetricia. Esto incluyó la solicitud de autorización transitoria camas de UCI en total 53, con lo cual la capacidad instalada total quedó en 65 camas UCI. En el cuarto trimestre del año 2021 debido a la disminución de casos por COVID-19 a nivel nacional departamental y local, el avance del plan de vacunación y la reactivación de servicios, se inició la reconversión de los pisos de hospitalización para atenciones NO COVID, incluyendo las especialidades básicas y conservando las 65 camas de UCI a la espera de un cuarto pico, proyectado para los meses de diciembre 2021. Comparando los 4 trimestres del presente año con los del año inmediatamente anterior se observa que el número de camas tuvo una variación positiva del 2% debido a la reconversión de los servicios. Al igual que día cama disponible tuvo una variación positiva del 2% por el mismo efecto. El número de días camas ocupadas tuvo una variación positiva del 42% como consecuencia de la reactivación de servicios, reconversión de camas, incremento de complejidad de eventos atendidos y aumento de casos de pacientes crónicos agudizados patologías oncológicas, lo que también significó un incremento importante en la estancia hospitalaria. El porcentaje



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)*"Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

ocupacional tuvo una variación positiva del 40%, debido al incremento de los días cama ocupados y disponibles. El promedio de estancia variación positiva del 4% como resultado de la atención a pacientes con larga estancia y el giro cama tuvo una variación positiva del 28%, relacionado igualmente con la estancia prolongada. En cuanto a **egresos hospitalarios** en el año 2020 hubo un total de **4699** y en el año 2021 un total de **6162** para una variación positiva del 31%, esto debido al aumento en los distintos tipos de egresos. Los **egresos quirúrgicos** en el año 2020 fueron **835** en total y en el año 2021 fueron **1.161** con una variación positiva del 39% explicada por el incremento en remisiones y atenciones por urgencias de cirugía general pos picos de pandemia. Los **egresos no quirúrgicos** en el año 2020 fueron en total **2.877** y en el año 2021 fueron **4.023** con una variación positiva del 40% ambos comportamientos positivos debidos a la disminución de largas estancias principalmente por aumento las atenciones de pacientes no respiratorios y optimización de los recursos así como la apertura de nuevos servicios.

## 2.1 PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

### 2.1.1.- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.

#### Indicadores de oportunidad

A pesar de las circunstancias dentro de la pandemia COVID-19, el indicador de oportunidad en Consulta Externa en el IV trimestre muestra un comportamiento no acorde a los tiempos establecidos en especialidades como: Anestesiología, Dermatología, Neurocirugía, Otorrinolaringología y Urología por el aumento en la demanda estas especialidades. La oportunidad en general se mantiene dentro de límites aceptables y dentro de la norma, en promedio la oportunidad general está en 9 días, siendo la oportunidad mayor de 9 para la especialidad de anestesiología y la menor para dolor y cuidados paliativos con oportunidad menor a un día. De igual manera, por efectos de la pandemia, superados los picos de atención en septiembre del 2021 la demanda de consulta externa ha aumentado significativamente lo cual ha obligado a realizar apertura de más agendas disponibles.

**Tabla No. 55**  
**Oportunidad en asignación de citas por especialidad HRZ año 2021**

ESPECIALIDAD	DIFERENCIA DIAS ENTRE FECHA CITA VS FECHA SOLICITUD	CANTIDAD DE CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD POR ESPECIALIDAD
ANESTESIOLOGIA	2857	143	19,98
CARDIOLOGIA	8156	704	11,59
CIRUGIA GENERAL	731	128	5,71
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1523	180	8,46
CIRUGIA PEDIATRICA	34	8	4,25
CIRUGIA PLASTICA	116	44	2,64
MAXILOFACIAL CIRUGIA PLASTICA	28	8	3,5
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	1824	214	8,52
DERMATOLOGIA	2459	143	17,2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	1	2	0,5
GASTROENTEROLOGIA	2224	403	5,52
GINECOLOGIA PRENATAL ALTO RIESGO	339	95	3,57
MEDICINA INTERNA	4513	332	13,59
NEUMOLOGIA	288	113	2,55
NEUROCIRUGIA	808	59	13,69
NEUROLOGIA	6525	749	8,71
NUTRICION	112	33	3,39
OFTALMOLOGIA	4052	625	6,48
OPTOMETRIA	432	124	3,48
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	2798	557	5,02
ORTOPEDIA MANO	17	13	1,31
OTORRINOLARINGOLOGIA	5064	332	15,25
PEDIATRIA	158	65	2,43
PSIQUIATRIA	1418	215	6,6
PSICOLOGIA	61	28	2,18
REUMATOLOGIA	394	46	8,57
UROLOGIA	3842	281	13,67
<b>TOTAL</b>	<b>50774</b>	<b>5644</b>	<b>9,00</b>

Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

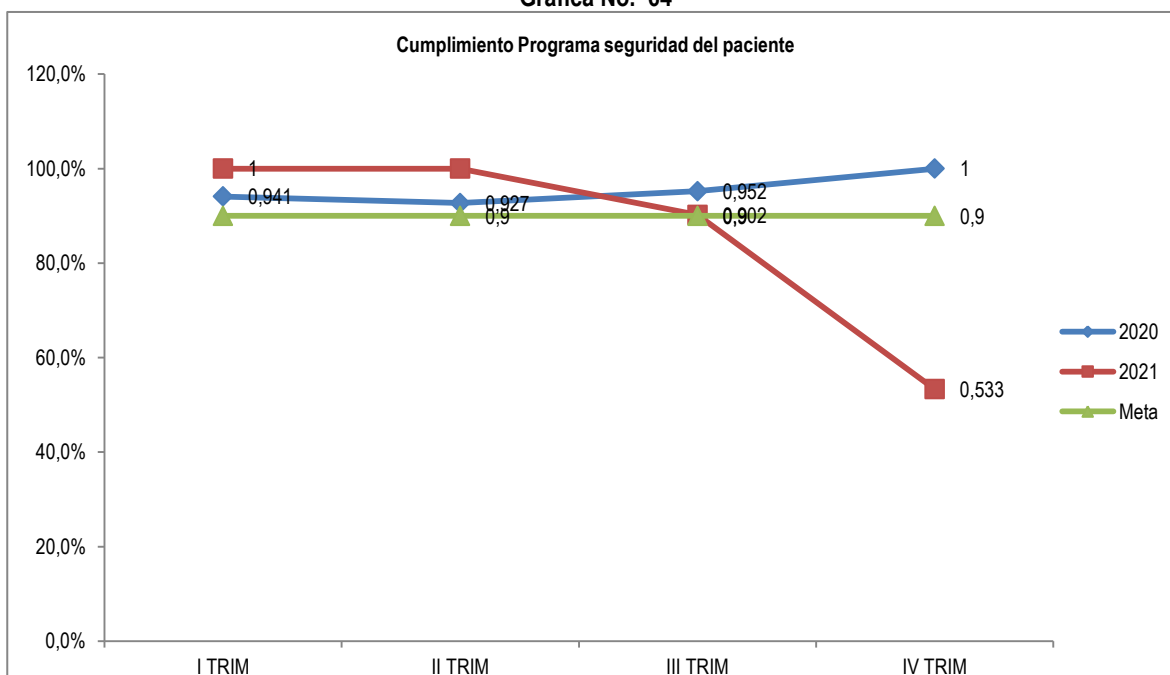
"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

## Calidad de la atención en salud

### Programa de Seguridad del paciente

El Programa de Seguridad del Paciente del Hospital Regional Zipaquirá, se desarrolla a través de un Cronograma de Cumplimiento, con actividades programadas para ser realizadas mes a mes consolidadas trimestralmente. Durante el IV Trimestre de 2021, se ejecutaron 24 actividades de las 45 programadas, para un porcentaje de ejecución del 53.3%, dando incumplimiento a la meta establecida de  $\geq$  al 90%. Para el mismo periodo de la vigencia 2020, el cumplimiento fue del 100%, siendo éste mayor a la vigencia 2021.

Grafica No. 64



Fuente: Cronograma de Seguridad del Paciente 2020 y 2021

## Sistema Único de Habilitación

### Capacidad Instalada

Durante el IV Trimestre del año 2021, para el Hospital Regional de Zipaquirá, se están prestando los 66 servicios habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS. Se han realizado solicitudes de expansión de la capacidad instalada de acuerdo a la demanda por la pandemia COVID 19. A continuación se relaciona la capacidad instalada actual incluyendo la expansión hospitalaria:

Durante el III Trimestre del año 2021 se realizó actualización de portafolio bajo la Resolución 3100 de 2019, que estableció que solo se relacionarían los servicios y elimino los procedimientos, por tal motivo se cuenta para el Hospital Regional de Zipaquirá con 66 servicios. El IV Trimestre del año 2021, se contaban con **73** servicios relacionados en REPS, teniendo en cuenta que con la Resolución 2003 de 2014, se mencionaban servicios 63 y 10 procedimientos. Por este motivo, se evidencia una diferencia de 7 servicios menos con respecto a las vigencias anteriores.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

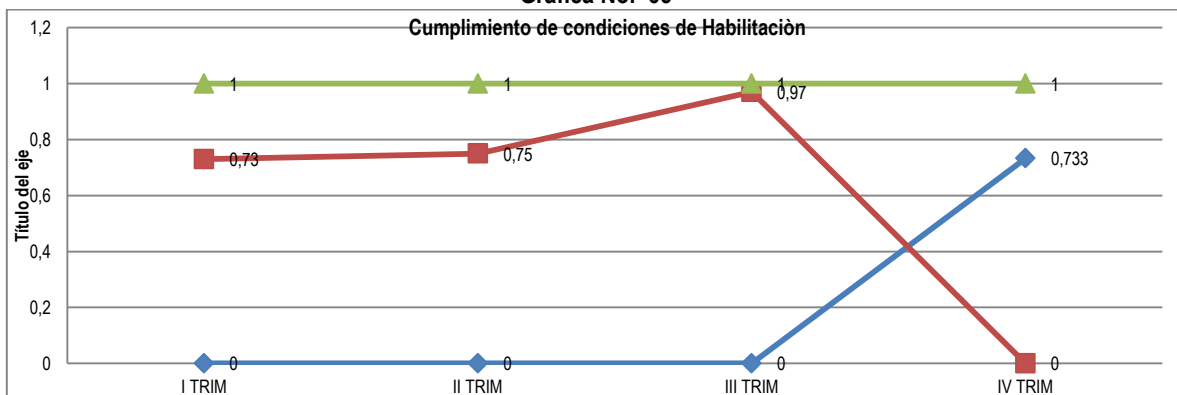
**Tabla No. 56**  
**Novedades de Habilitación HRZ año 2021**

GRUPO-CAPACIDAD	SERVICIO	CANTIDAD	EXPANSIÓN	TOTAL
AMBULANCIAS	BASICA	1	0	1
AMBULANCIAS	MEDICALIZADA	3	0	3
CAMAS -HOSPITALIZACION	PEDIATRICA	18	0	18
CAMAS-HOSPITALIZACION	ADULTOS	44	43	75
INCUBADORA BASICANEONATAL	UNIDAD DE CUIDADO BASICO NEONATAL	1	0	1
INCUBADORA INTERMEDIO NEONATAL	UNIDAD DE CUIDADO BASICO NEONATAL	8	0	8
INCUBADORA INTENSIVO NEONATAL	INTENSIVO NEONATAL	11	0	11
CAMAS-UCI	INTERMEDIO ADULTO	8	0	8
CAMAS-UCI	INTENSIVO ADULTO	12	53	65
CAMILLAS	OBSERVACIÓN PEDIATRICA URGENCIAS	6	0	0
CAMILLAS	OBSERVACIÓN ADULTOS HOM-BRES URGENCIAS	10	0	0
CAMILLAS	OBSERVACIÓN ADULTOS MUJE-RES URGENCIAS	10	0	0
CONSULTORIOS	URGENCIAS	5	0	0
CONSULTORIOS	CONSULTA EXTERNA	25	0	0
SALAS	PARTO	1	0	1
SALAS	CIRUGIA	2	0	2
SALAS	PROCEDIMIENTO	6	0	6

Fuente :REPS -2021

En cuanto a capacidad instalada Durante el III Trimestre 2021, también por el cambio de portafolio bajo la Resolución 3100 de 2019, se incluye capacidad instalada para urgencias con 26 camillas, consultorios de urgencias que son 5 y 25 consultorios de consulta externa, se mantiene la capacidad instalada a IV trimestre 2021. En cuanto a expansión se cuenta con: Camas Hospitalización adulto 43 de expansión y camas UCI adulto 53 camas de expansión. Todas estas expansiones se han realizado de acuerdo a las necesidades que por pandemia han surgido. Es de gran importancia mencionar las novedades realizadas durante el año 2021, bajo la Resolución 3100 de 2019 las cuales fueron: **I y II trimestre:** No se presentaron novedades, **III trimestre** Cierre Temporal en la fecha de 10/09/2021 Cirugía gastrointestinal, Endocrinología, Infectología y Nefrología. En cuanto a este se realiza oficio de justificación a redes enviado a la sede de HUS Bogotá y radicado a secretaria el 14 de diciembre 2021 y en el **IV trimestre:** se realizaron 3 aperturas Para el día 11/10/2021, se realizó apertura de Servicio Consulta Externa 386 Neumología pediátrica y 356 (otras especialidades) para Infectología pediátrica y por el grupo quirúrgico el servicio 214- Cirugía vascular. Cada uno con respectivo oficio radicado en la Secretaría de Salud.

**Grafica No. 65**



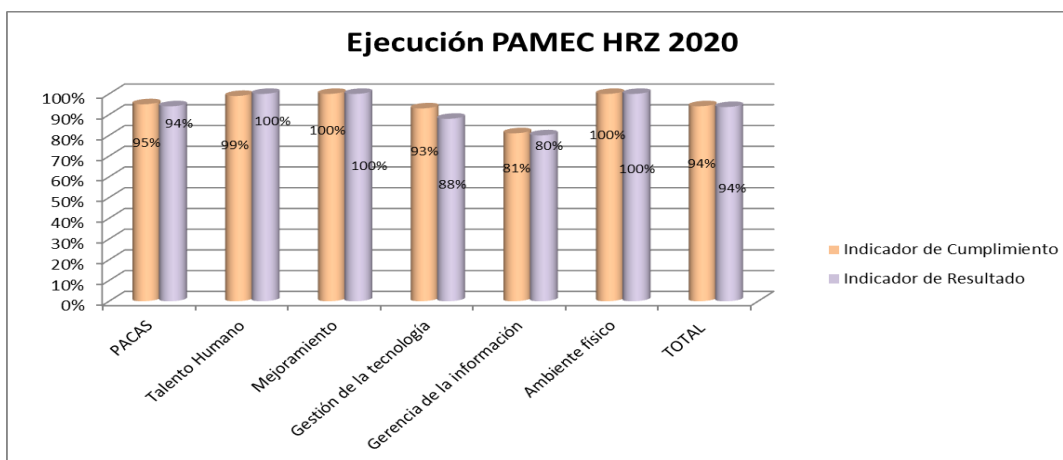
En relación al comportamiento de cumplimiento de requisitos de Habilitación bajo la Resolución 3100 de 2019, se muestra una tendencia al aumento. Teniendo en cuenta el resultado obtenido de acuerdo a la

autoevaluación realizada en IV trimestre del año 2020, la cual fue del 73% y con relación a los resultados del seguimiento de este IV Trimestre año 2021 el cual fue de 97%, se evidencia un aumento del 20%. Es de aclarar, que durante el I, II y III Trimestre año 2020 no se cuenta con datos, teniendo en cuenta que la autoevaluación se realizó durante el IV trimestre año 2020 y se realizara en enero – febrero de 2022.

### Auditoria para el mejoramiento de la calidad – PAMEC

En la siguiente tabla se evidencian los resultados correspondientes a las actividades específicas programadas para cada grupo de estándares:

Grafica No. 66



En la gráfica como resultado del seguimiento, se cuenta con un indicador de cumplimiento anual del **94%** y un indicador de resultado del **94%**, dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia  $\geq$  al 90%. La metodología que se utilizó para el seguimiento al PAMEC, fue la descrita en los procedimientos del Hospital Universitario La Samaritana y siguiendo la ruta crítica descrita por el Ministerio de Salud y Protección Social, haciendo la verificación de la ejecución de las actividades establecidas para cada estándar. En el mes de Diciembre de 2021 se realiza el III seguimiento y cierre al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud – PAMEC establecido para la vigencia 2021 en el Hospital Regional de Zipaquirá.

En la siguiente tabla se evidencian los resultados correspondientes a las actividades específicas programadas para cada grupo de estándares para el IV trimestre de 2021:

Tabla No. 57  
Ejecución PAMEC año 2021 HRZ

EJECUCIÓN PAMEC HRZ IV TRIMESTRE 2021							
ESTÁNDAR	N° DE ACCIONES DE MEJORA PROGRAMADAS	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS	COMPLETO	EN DESARROLLO	NO INICIADO	ATRASADO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
PACAS	33	93	79	0	0	14	85%
Talento Humano	6	25	25	0	0	0	100%
Mejoramiento	5	21	21	0	0	0	100%
Gestión de la tecnología	6	25	23	0	0	2	92%
Gerencia de la información	8	27	26	0	0	1	96%
Ambiente físico	6	22	19	0	0	3	86%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>213</b>	<b>193</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>91%</b>

Fuente: PAMEC HRZ 2021

A continuación, se muestra gráficamente el porcentaje de cumplimiento que logró cada grupo de estándares durante el III trimestre de la vigencia 2021:



051



SC5520-1



Humanizada"

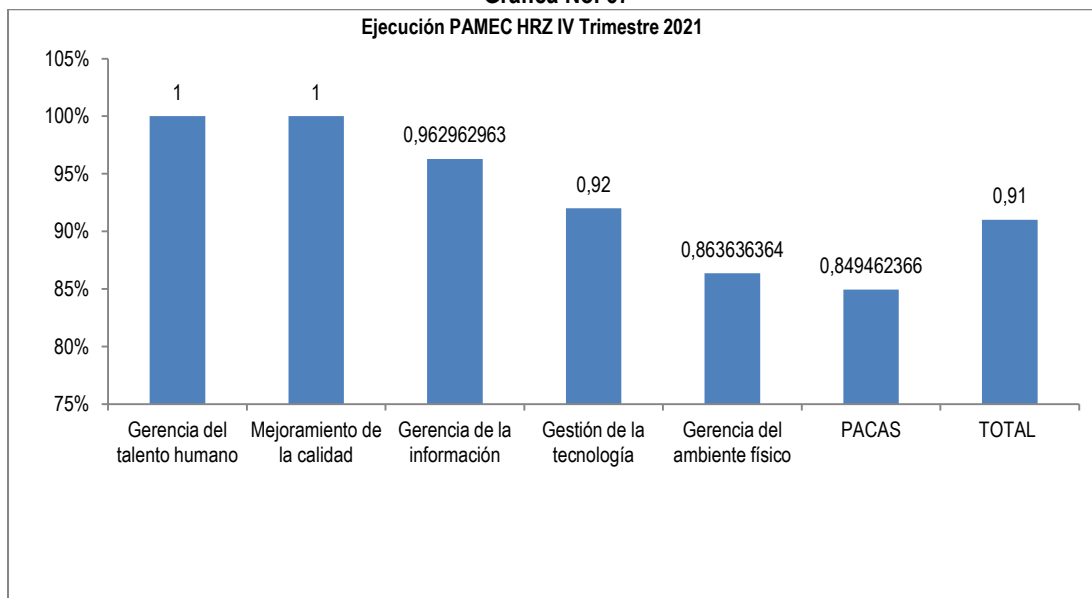
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



Grafica No. 67



Fuente: PAMEC HRZ 2021

El grupo de estándares con menor cumplimiento fue el grupo de **Proceso de Atención al Cliente Asistencial** – PACAS con un **85%**, debido al atraso en la actualización de documentos y divulgación de los mismos; seguido está el grupo de estándares de **Gerencia del ambiente físico** con un **86%** ya que están atrasados en la socialización de documentos y medición de adherencia, luego está el grupo de estándares de **Gestión de la tecnología** con un cumplimiento del **92%**, debido a que está pendiente la publicación de documentos en Almera, y por ende, está pendiente la divulgación y medición de adherencia. En la siguiente gráfica, se evidencia el histórico de cumplimiento del PAMEC HRZ desde la vigencia 2020 hasta la fecha, donde en el III seguimiento que correspondió al IV trimestre y cierre de la vigencia 2020 y 2021, se dio cumplimiento a la meta establecida de  $\geq$  al 90%.

### Sistema Único de Acreditación

El Hospital Regional de Zipaquirá realizó su primer ciclo de mejoramiento finalizando con la autoevaluación de estándares de Acreditación los días 22 y 23 de diciembre de 2020, con la participación de los equipos de autoevaluación que se habían conformado al inicio de la vigencia, se realizó autoevaluación de la totalidad de estándares que aplicaban para el Hospital Regional de Zipaquirá y se realizó evaluación comparativa de los estándares con sedes integradas en red que se habían evaluado en la vigencia 2019, obteniendo el siguiente resultado por sedes integradas y resultado general:

#### Resultados de autoevaluación cuantitativa:

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 2021 fue 1,80. Los estándares de direccionamiento y gerencia están integrados con el Hospital Universitario de la Samaritana y se trabajan conjuntamente por lo tanto no se relacionan en la autoevaluación.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Tabla No. 58**  
**Resultado Consolidado de Autoevaluación Cuantitativa año 2021 HRZ**

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

**Tabla No. 59**  
**Calificación resultado general de los estándares de acreditación año 2021**

PROMEDIO	1,8
----------	-----

Fuente: Archivo institucional Acreditación

Como cierre de ciclo de mejoramiento se realizó la primera ruta de Acreditación del Hospital Regional de Zipaquirá, con la participación de 205 personas; con esta estrategia desarrollada se realizó sensibilización en temas de acreditación, se socializó la mejora realizada en cada uno de los estándares y se evidenció el compromiso de todos los grupos de estándares, así como de los colaboradores en general

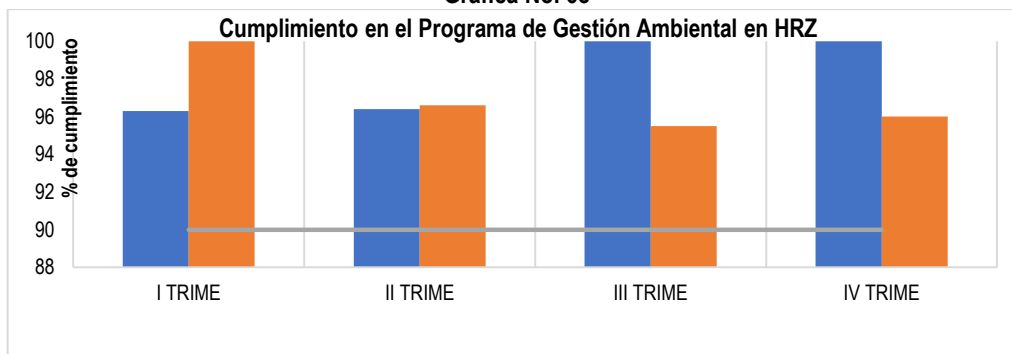
### Sistema de Gestión Ambiental

**Porcentaje de Implementación de Programa de gestión ambiental** = N° Acciones implementadas del plan de acción / Total de acciones programadas del Programa de gestión ambiental

**Porcentaje de Implementación de Programa de gestión ambiental** = 23 Acciones / 25 Acciones

**Porcentaje de Implementación de Programa de gestión ambiental = 96%** para el IV trimestre del año 2021 Para el cuarto trimestre del año 2021 se dio un cumplimiento al programa de gestión ambiental del Hospital Regional de Zipaquirá (HRZ) en un 96%, donde se desarrollaron las 4 líneas estratégicas de: liderazgo, residuos, agua y energía

**Grafica No. 68**



Fuente: Oficina de Gestión Ambiental

Para esta vigencia se tenía una meta de cumplimiento del 90%, la cual se cumplió satisfactoriamente en el 2021. Todas las actividades desarrolladas están encaminadas a la mitigación de los aspectos e impactos ambientales del Hospital y a fortalecer la cultura ambiental de los colaboradores y usuarios. Teniendo como guía las recomendaciones de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. Así mismo se desarrollan las actividades del Programa de Gestión Integral de Residuos, dando cumplimiento a toda la normatividad legal vigente en el manejo de residuos peligrosos, donde se implementan 6 líneas estratégicas, con el desarrollo de 13 actividades dando con cumplimiento del 100% para IV trimestre del año 2021 Con el cumplimiento de este programa se garantiza una gestión integral de los residuos peligrosos con los mejores prácticas y tecnología disponible para su tratamiento y disposición final. Evitando impactos ambientales negativos e incumplimiento normativos ambiental.



051



SC5520-1



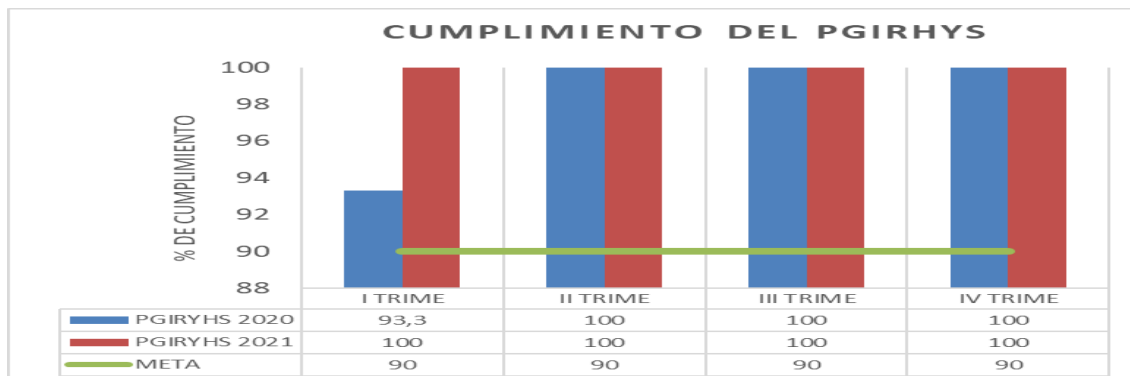
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Grafica No. 69



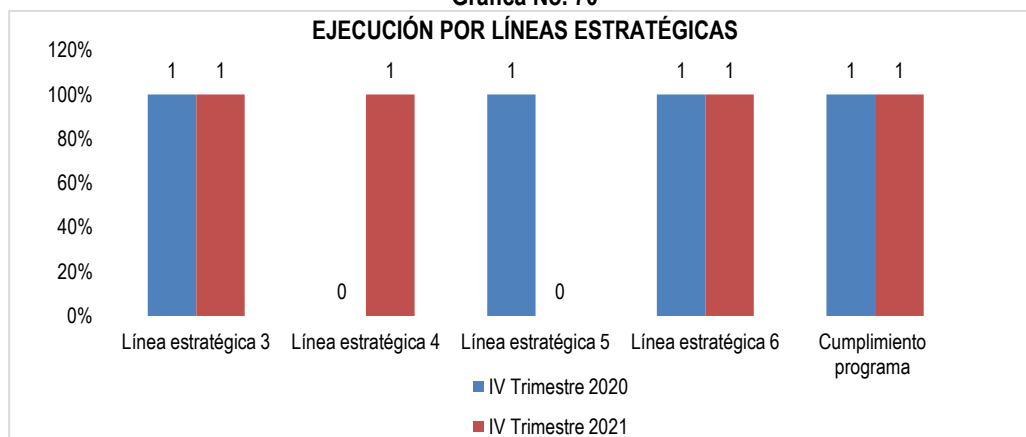
### Programa de Gestión del Riesgo

El programa de Gestión del Riesgo se implementó con el desarrollo de las líneas estratégicas, a continuación se evidencia el cumplimiento por trimestres para el HRZ vigencia 2021. Durante el IV trimestre de 2021, el cronograma del programa de gestión del riesgo en el Hospital Regional de Zipaquirá tuvo una ejecución del **100%**, con la ejecución de **9** actividades de las **9** programadas. Dentro de las actividades ejecutadas durante el IV trimestre de 2021, se encuentra la evaluación de indicadores del programa, seguimiento a la gestión del riesgo por procesos, y participación del programa de gestión del riesgo en la inducción, donde se socializa la política y el programa institucional para la gestión y administración del riesgo, así como el procedimiento para la actualización de las matrices de riesgos por proceso. En cuanto a la medición de la cultura de gestión del riesgo, se trabajó articuladamente con Bogotá en la actualización de preguntas para incluir en la encuesta, y desde el HRZ se realizó la solicitud para que los resultados de la encuesta sean especificados por sede con el fin de poder contar con información real frente a la cultura de gestión del riesgo de la sede; posterior, el referente de riesgos de HUS Bogotá refirió que la encuesta se manejaría desde nivel central, sin embargo, durante los meses de Noviembre y Diciembre no se recibió dicha encuesta para ser aplicada.

### Indicador de cumplimiento IV trimestre 2021:

$N^{\circ}$  de actividades ejecutadas /  $N^{\circ}$  de actividades programadas \* 100 = 9 / 9 \* 100 = **100%**. De esta manera se dio cumplimiento a la meta establecida correspondiente a  $\geq$  al 90%.

Grafica No. 70



Fuente. Programa Gestión del Riesgo vigencia 2020 y 2021



051



SC5520-1



Humanizada"

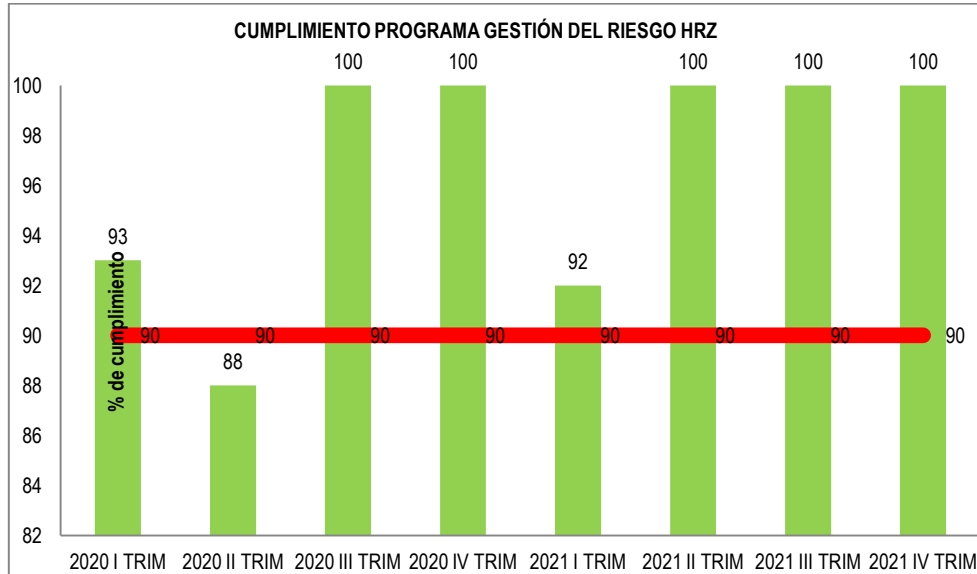
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

En la siguiente gráfica, se evidencia el histórico de cumplimiento del programa de Gestión del riesgo en el HRZ desde la vigencia 2020 hasta la fecha, donde se evidencia el II trimestre de 2020 con incumplimiento de la meta establecida, ya que en este periodo inició la pandemia por Covid - 19, lo que ocasionó retraso en actividades, específicamente en las jornadas de inducción, ya que no se podían realizar reuniones presenciales.

Grafica No 71

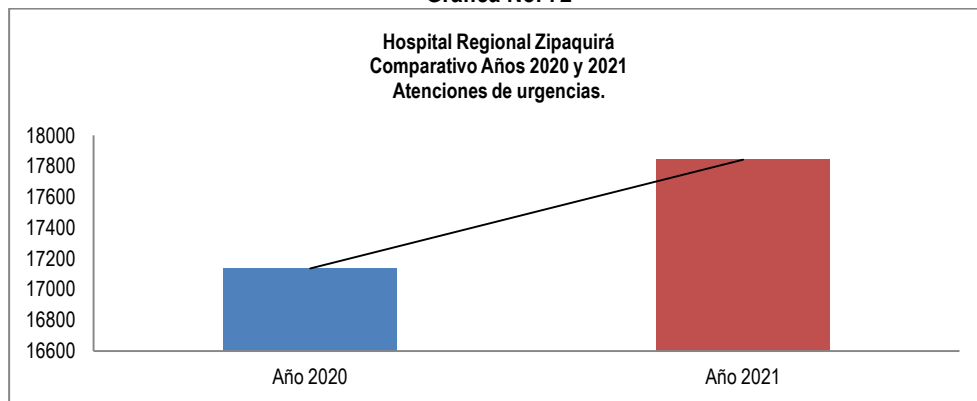


Fuente. Programa Gestión del Riesgo vigencia 2020 y 2021

- **Servicios Prestados**

**Servicio de Urgencias**

Grafica No. 72



Fuente Estadística Dinámica Gerencial HRZ

En el servicio de urgencias durante el año 2021 se evidenció un total de 17.842 consultas de urgencias atendidas con una variación positiva de 4% , en comparación con el año 2020 con 17.136 consultas, debida a emergencia sanitaria por pandemia COVID-19 y continuar siendo el Hospital Regional referente COVID-19 de la región Sabana Centro y del departamento de Cundinamarca. A partir de septiembre de 2021 se dio la reactivación de servicios, post pandemia con disminución de los picos respiratorios e incremento de la atención NO COVID. Durante el primer trimestre del 2022 se registraron 7.976 consultas de urgencias, representando el 46% del total de atenciones en el año 2021.



051



SC5520-1

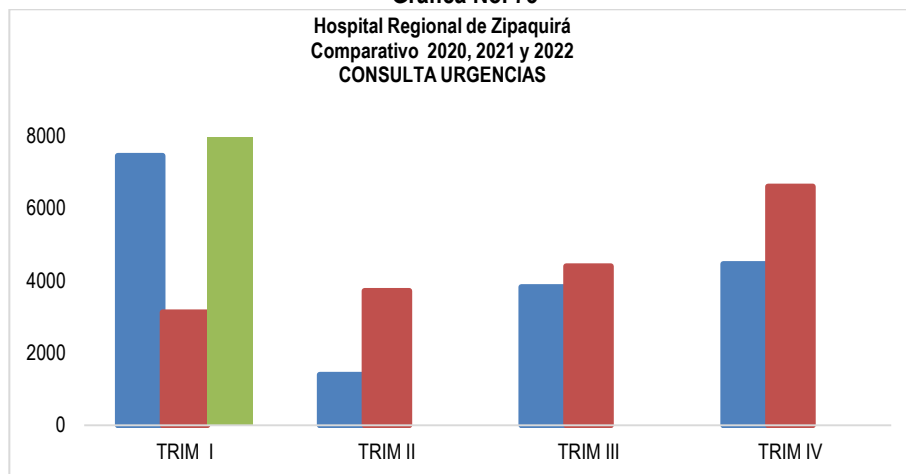


Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

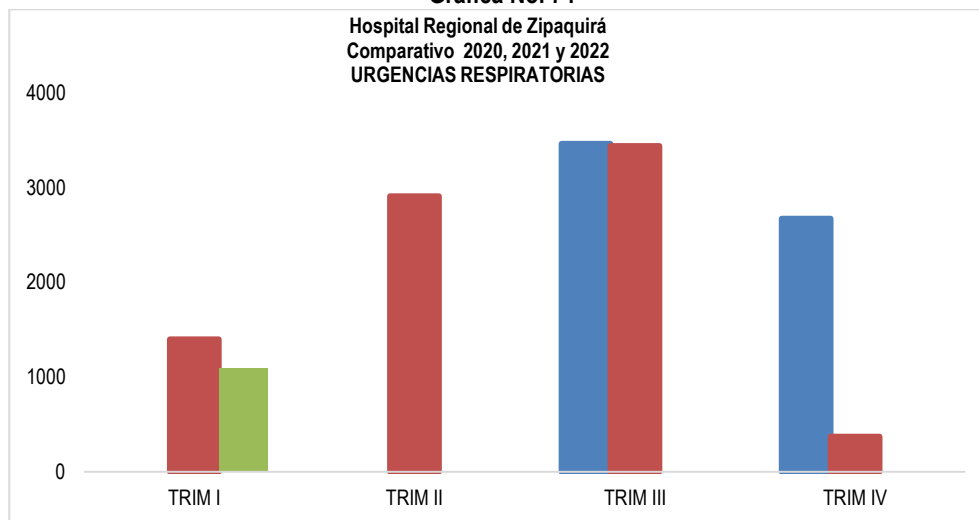
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Grafica No. 73**


Fuente Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Durante el año 2021 se registraron 8.118 atenciones de urgencias respiratorias, con una variación positiva de 32% con respecto al año 2020 y 9.018 atenciones de urgencias no respiratorias con una variación de 82%. Para el primer trimestre del año 2022 se registraron 1090 urgencias respiratorias con una disminución del 21% con relación al mismo periodo del año 2021. El dato de primer trimestre de 2022 representa el 13% del total del año 2021 como resultado de la reactivación pos pandemia.

**Grafica No. 74**


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

### Servicio de Referencia y Contrareferencia

El servicio de referencia de HRZ durante el año 2021 recibió 25.398 solicitudes de remisiones comentadas en comparación con 9.149 del año 2020, para una variación positiva de 177% como resultado de la atención de pandemia por COVID-19. En el primer trimestre del 2022 se registraron 5.444 remisiones con una variación negativa del 6% por reactivación de servicios. Esta cifra representa el 21% del total de las remisiones del año 2021. El porcentaje de aceptación fue del 13%



051

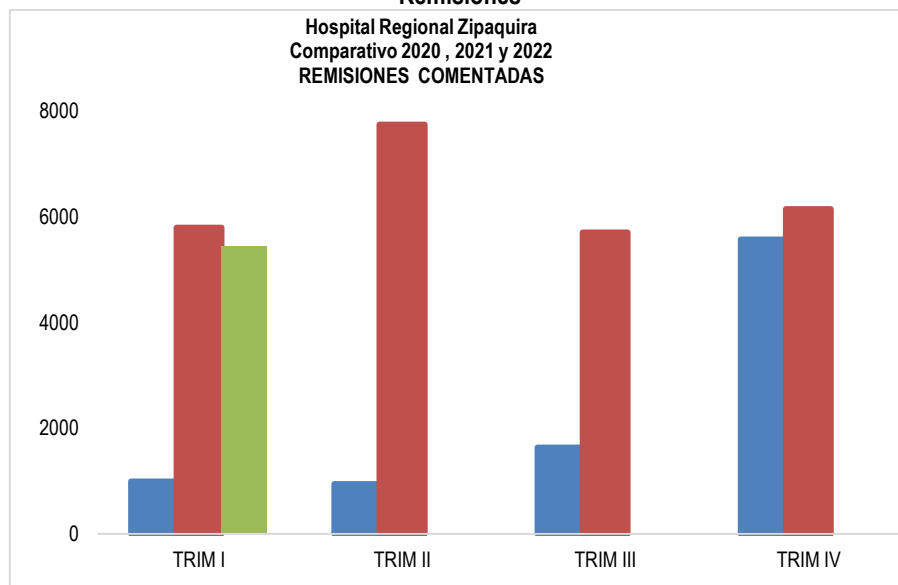
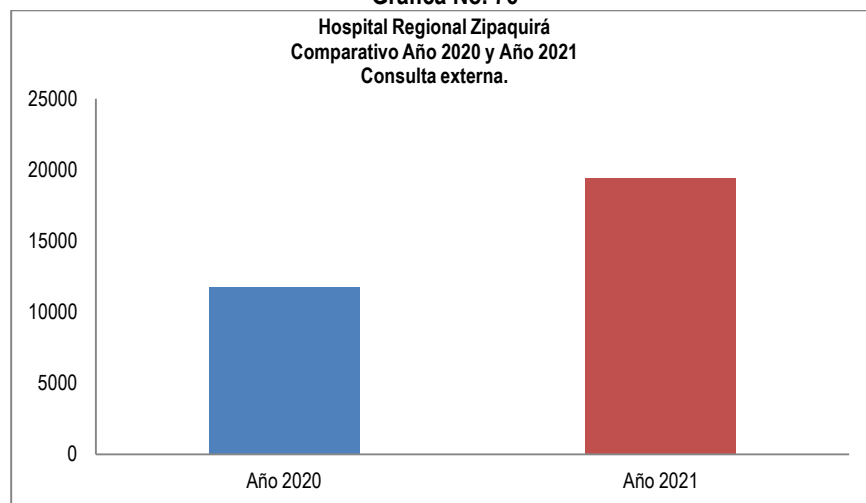


SC5520-1


*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

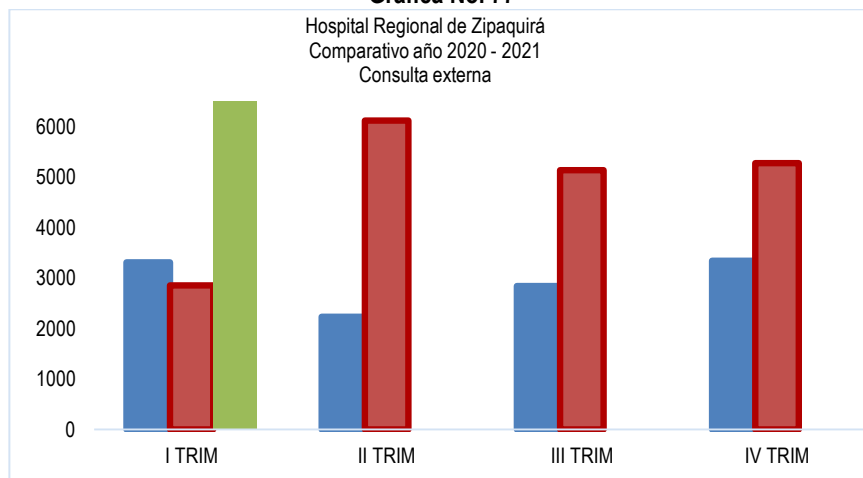
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

**Grafica No. 75**  
**Remisiones**

**Servicio de Consulta Externa**
**Grafica No. 76**


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

El comportamiento de la Consulta Externa en año 2021 mostró una total de 19.407 consultas. En comparación al año 2020, mostró una variación positiva del 65%, la cual obedece a la reactivación de servicios en términos generales durante y después de los picos de atención COVID-19. La reactivación del servicio de Consulta Externa incluyó Pediatría, Neurocirugía, Dolor y cuidados paliativos y Reumatología además de apertura de agendas adicionales para las especialidades de Oftalmología, Urología, Cardiología, Gastroenterología, Radiología, Cirugía Plástica, Cirugía General, Ginecoobstetricia de alto riesgo, Ortopedia, Medicina Interna, Anestesia, Neurología y Psiquiatría.

**Grafica No. 77**

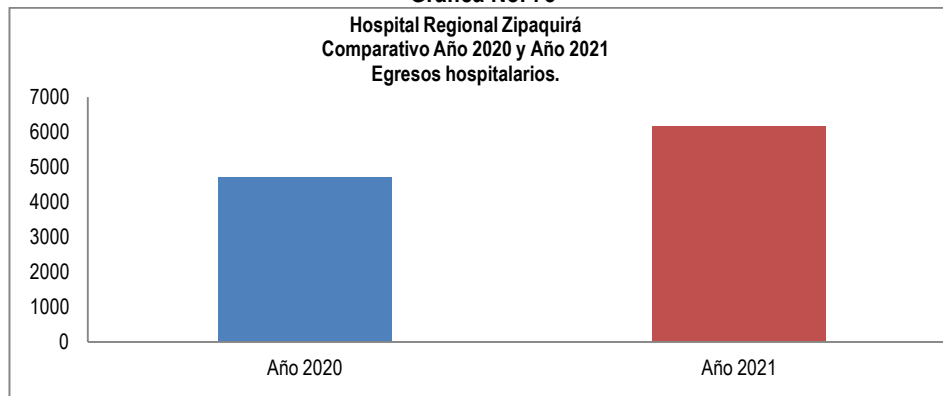


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Para el primer trimestre del año 2022 se registraron 9.749 consultas externas, representando el 50% del total del año 2021. Las especialidades más relevantes fueron Oftalmología (13%), Neurología (9%), Cirugía Vascul- lar(9%), Cardiología(7%), Ginecoobstetricia (5%), Medicina Interna(5%). La oportunidad en general se man- tiene dentro de límites aceptables y dentro de la norma, en promedio la oportunidad general está en 5 días, siendo la oportunidad mayor de 5 para la especialidad de anestesiología y la menor para dolor y cuidados paliativos con oportunidad menor a un día.

### Servicio de Hospitalización

**Grafica No. 78**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

En cuanto a egresos hospitalarios en el año 2020 hubo un total de 4699 y en el 2021 un total de 6162 para una variación positiva del 31%, esto debido al incremento de egresos por atención de pandemia COVID-19. Los egresos quirúrgicos en el año 2020 fueron 835 en total y en el 2021 1.161 con una variación positiva del 39% explicada por el incremento en remisiones y atenciones por urgencias de cirugía general pos picos de pandemia. Los egresos no quirúrgicos en el año 2020 fueron en total 2.877 y en el año 2021 fueron 4.023 con una variación positiva del 40% ambos comportamientos positivos debidos a la disminución de largas estan- cias principalmente por aumento las atenciones de pacientes no respiratorios y optimización de los recursos, así como la apertura de nuevos servicios. Para el primer trimestre del año 2022 se registraron 2.011 egresos hospitalarios que representan el 32% del total del año 2021 y una variación positiva del 56% con relación al mismo trimestre de 2021.



051



SC5520-1

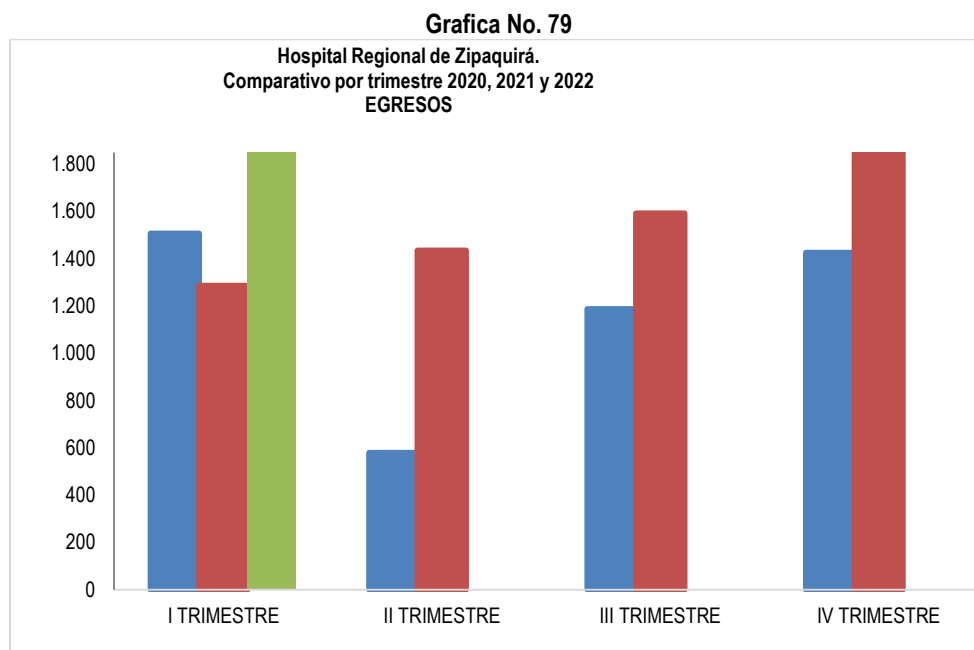


Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

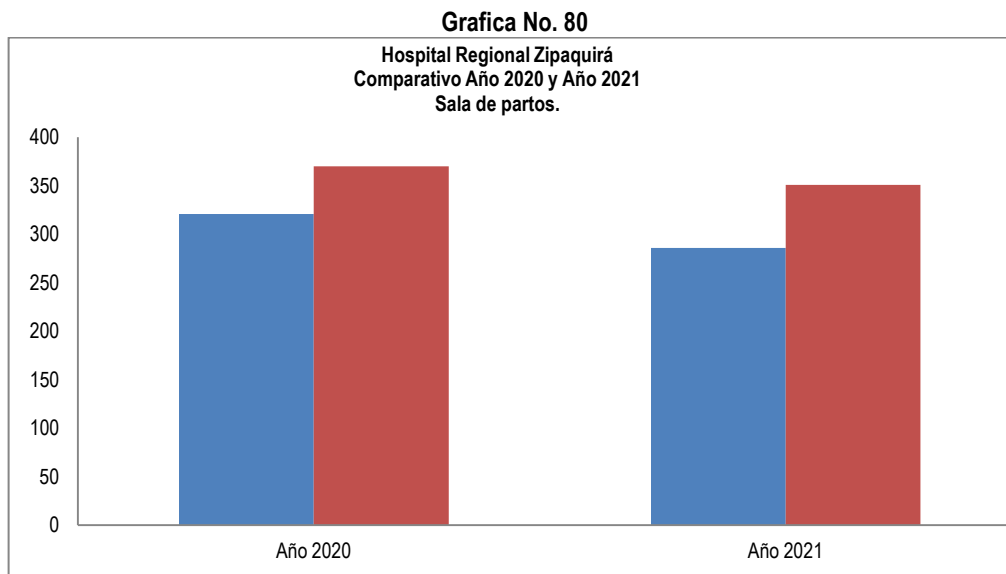
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

### Servicio de Sala de Partos



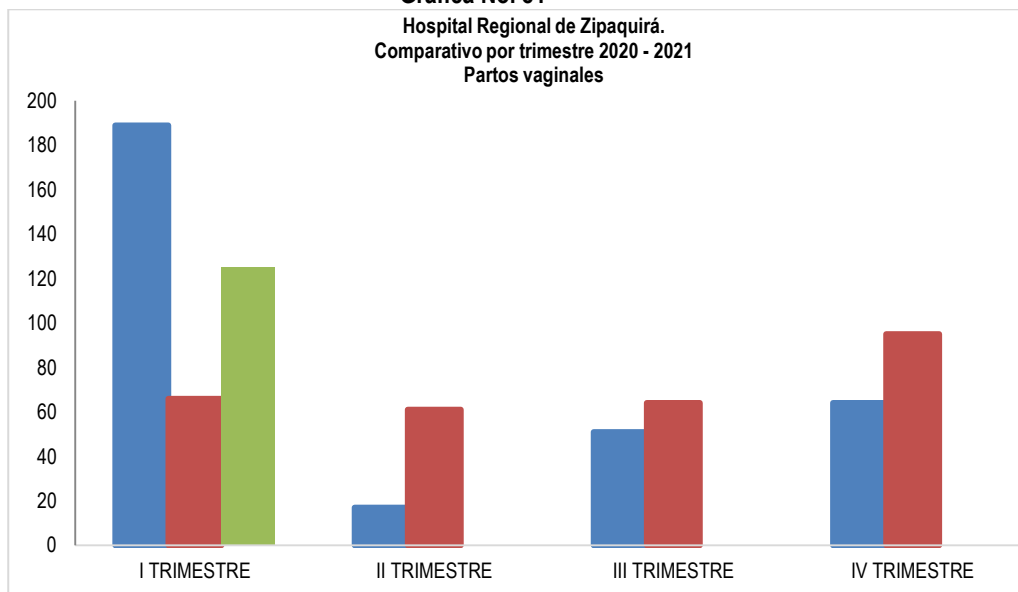
Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

El comportamiento de los partos vaginales mostró en 2021 una cifra de 286 frente a 321 del año 2020 con una variación negativa del 10%. En partos por cesárea las cifras fueron 351 y 370 respectivamente para una variación negativa del 5%. Esto se debió a las restricciones de atención obstétrica por pandemia COVID-19.



**Grafica No. 81**

Hospital Regional de Zipaquirá.  
Comparativo por trimestre 2020 - 2021  
Partos vaginales

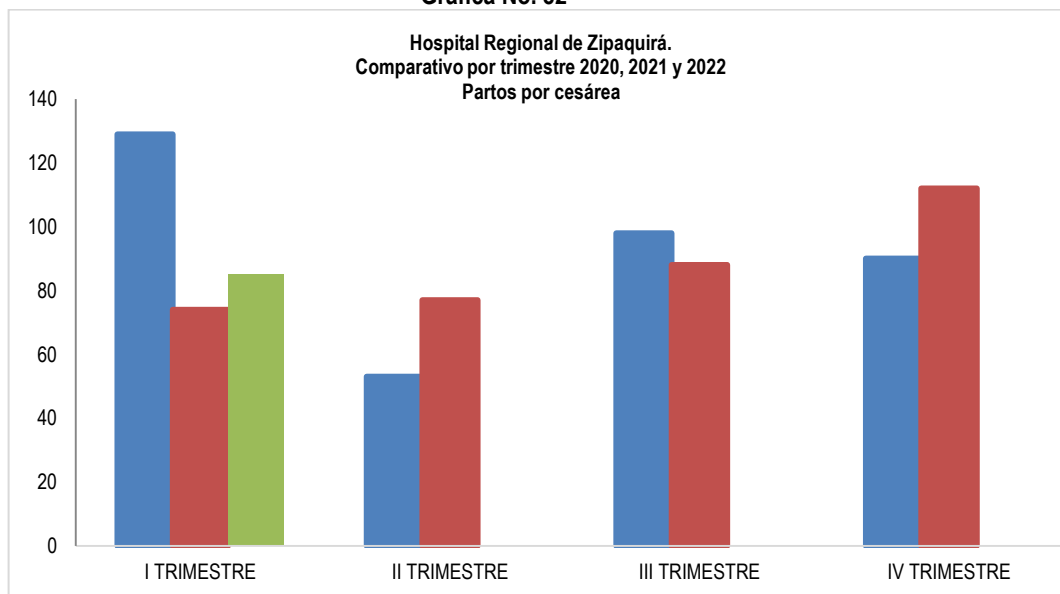


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

En relación con los partos por cesárea, en 2021 una cifra de 351 frente a 370 del año 2020 con una variación negativa del 5%.

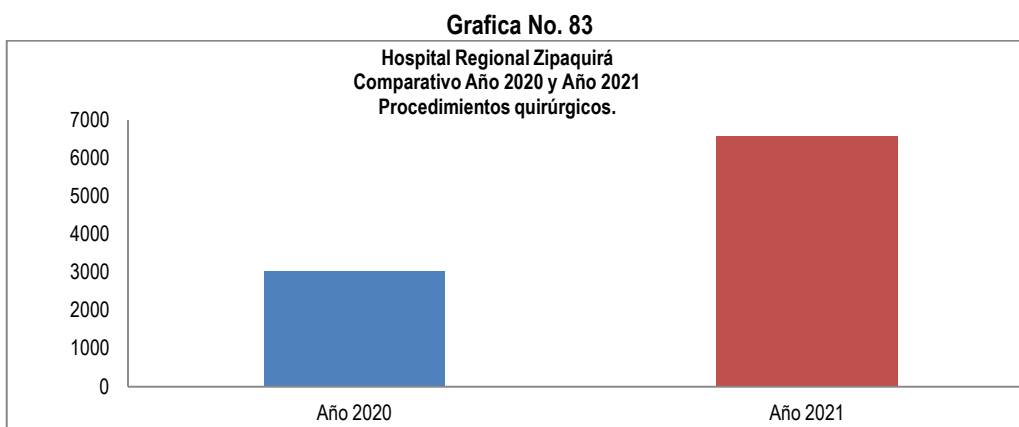
**Grafica No. 82**

Hospital Regional de Zipaquirá.  
Comparativo por trimestre 2020, 2021 y 2022  
Partos por cesárea



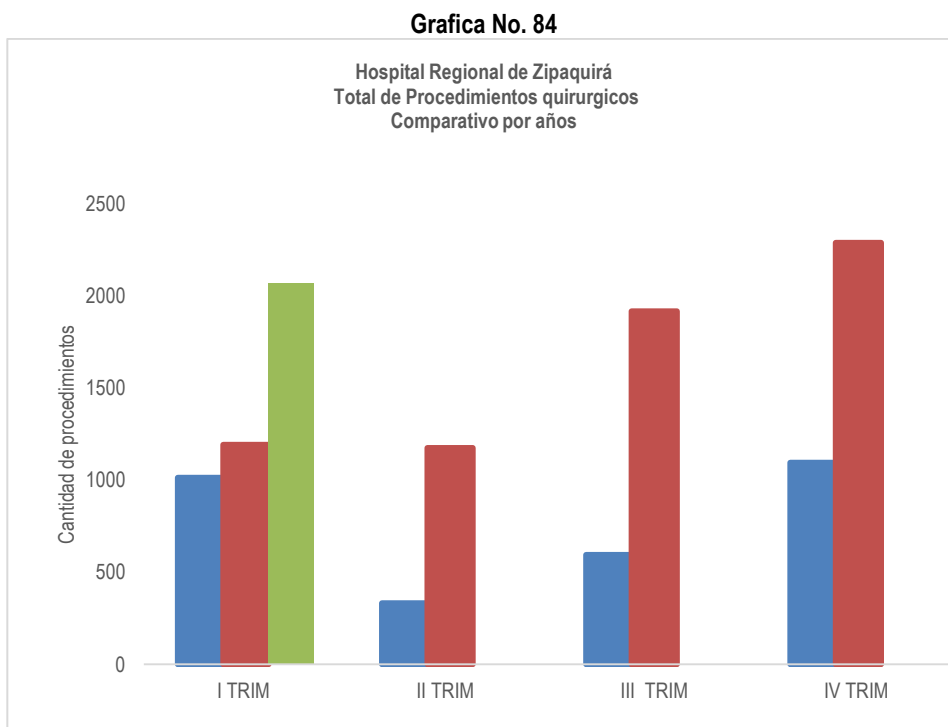
Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

**Servicio de Salas de Cirugía**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

En el año 2021 los procedimientos quirúrgicos realizados registraron total de 6574 con respecto al año anterior 2020 con 3037, con una variación positiva de 116%, esto debido a ejecución activa de procedimientos quirúrgicos de baja, mediana y alta complejidad por ordenamiento de la circular 131 del 22 de julio del 2021 de la Secretaria de Salud Departamental, además por autorización de procedimientos represados, remisiones de IPS e ingreso de pacientes por demanda espontanea. El comportamiento por servicio de origen mostró procedimientos por urgencias 2021 vs 2020 de 3174 y 2075 respectivamente con variación positiva de 52%; por origen ambulatorio en el 2021 se obtuvo 1024 frente al 2020 con 414 arrojando una variación positiva de 147% y finalmente por hospitalario en el 2021 se realizaron 2403 vs 548 en el 2020 con una variación positiva de 339%. Este crecimiento y variaciones positivas obedecen a las causas descritas anteriormente.



051



SC5520-1



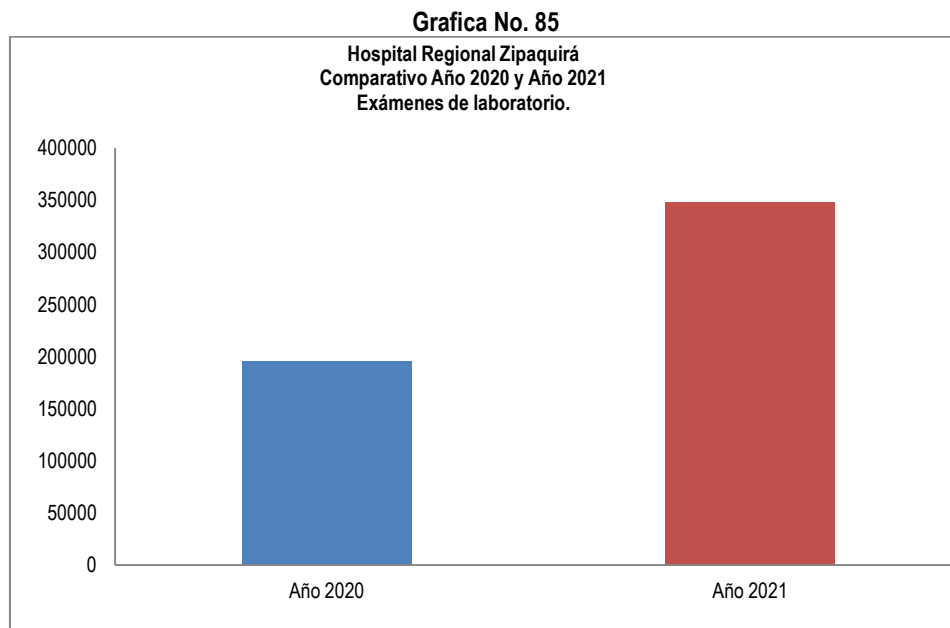
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

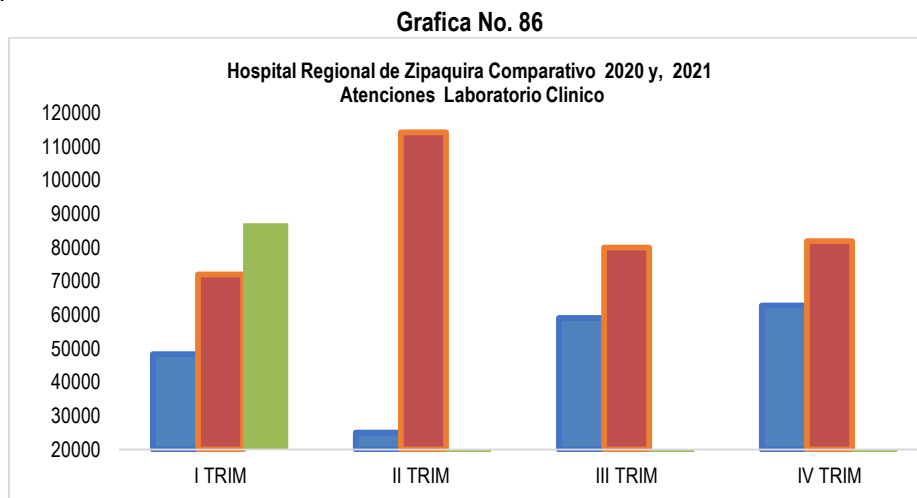
"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

## Servicio de Laboratorio Clínico



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Para el año 2021 se realizaron 348.270 exámenes de laboratorio, comparado con el 2020 que mostró una cifra de 195.259 lo cual representa una variación positiva del 78%, debida a la atención de la pandemia COVID-19.

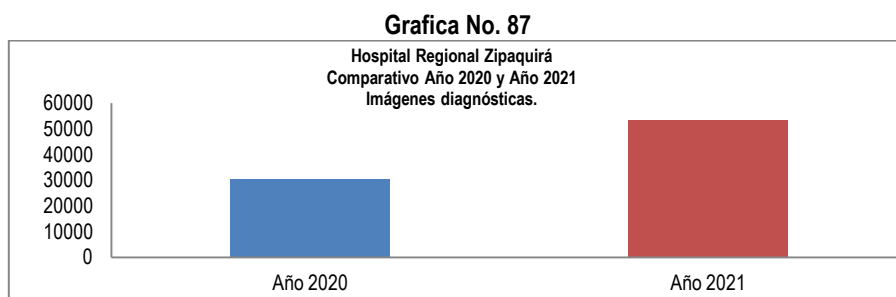


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Los exámenes generados por urgencias obtuvieron una variación positiva del 47%, en números absolutos con un aumento de 11.799 exámenes; para el servicio de hospitalización se presentó una variación positiva del 11% con un aumento de 4.017 exámenes, el servicio de hospitalización y urgencias mantuvieron la demanda en el contexto de la pandemia por COVID-19. La Consulta Externa mostró una variación positiva del 274% con 3258 exámenes por reactivación de servicios en los exámenes especializados acordes a la complejidad del hospital.

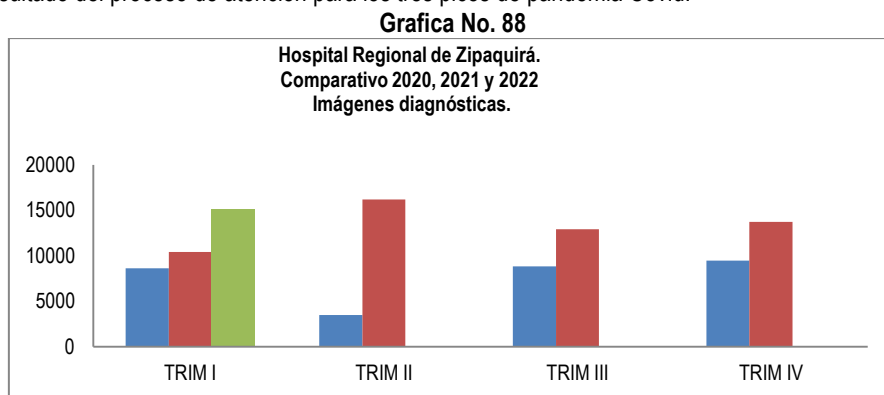
## Servicio de Imagenología

El servicio de Imágenes diagnósticas del Hospital Regional de Zipaquirá oferta Radiología convencional con un equipo fijo y dos equipos portátiles, Ecografía general con tres equipos, Equipo de fluoroscopia Arco en C para apoyo en salas de Cirugía y Tomografía Axial Computarizada para estudios simples y contrastados, y Resonancia Magnética Nuclear, contando con personal asistencial calificado y competente como Médicos especialistas en Radiología con cubrimiento de 12 horas /día en semana y Tecnólogos de radiología con cubrimiento de 24 horas de lunes a domingo.

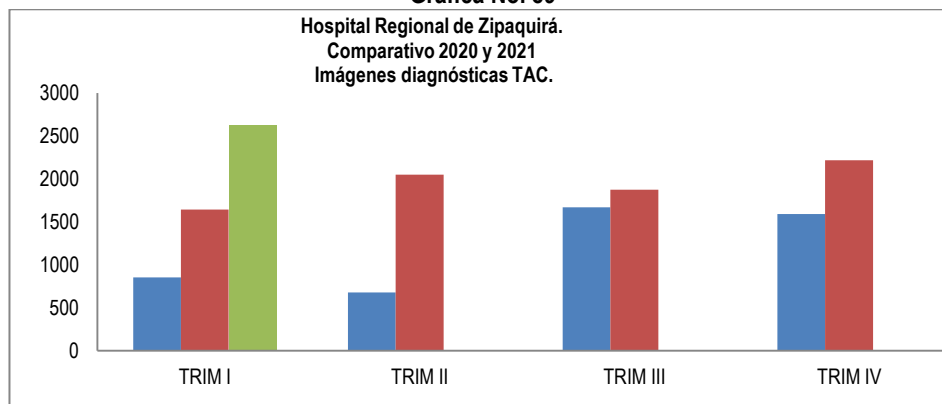


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Comparando la producción de los dos años de operación del HRZ, se muestra que el año 2021 presentó un total de 53.298 estudios de imagenología mientras que en 2020 se realizaron 30.542 estudios con una variación positiva del 75%, como resultado del proceso de atención para los tres picos de pandemia Covid.



El gráfico muestra el comportamiento de la producción del servicio por trimestre en los dos años de evaluación. La distribución por tipo de estudio mostró que en Ecografías se dio una variación del 79% como resultado de la mayor demanda de estudios durante los picos de atención COVID, especialmente segundo y tercer trimestre así como la reactivación de servicios en el último trimestre. Es de resaltar que la mayor variación por servicio se dio en Consulta Externa con 141% durante el último trimestre de 2021 por reactivación de servicios. El servicio de urgencias reportó la segunda mayor variación positiva con el 84% como resultado del incremento de atención de urgencias no Covid. En Radiología convencional, se dio una variación positiva del 76% fundamentalmente explicada por la utilización de protocolo diagnóstico para Covid durante los picos de pandemia y la reactivación de servicios en el último trimestre. Por servicio de origen la consulta externa participó con una variación positiva del 176% debida a la reapertura del servicio post picos COVID y al incremento de atenciones no Covid. La hospitalización presentó una variación positiva del 94% por atenciones preferentemente no Covid especialmente en el último trimestre y las urgencias representaron una variación positiva del 52%. La tomografía presentó una variación año positiva del 63% producto de atenciones Covid durante los picos y de incremento importante de atenciones no Covid en la reactivación de servicios. Por servicios de origen, la consulta externa nuevamente representó una variación positiva del 315% por reapertura del servicio post atención de picos Covid. El servicio de urgencias representó una variación positiva del 61% y la hospitalización el 34%.

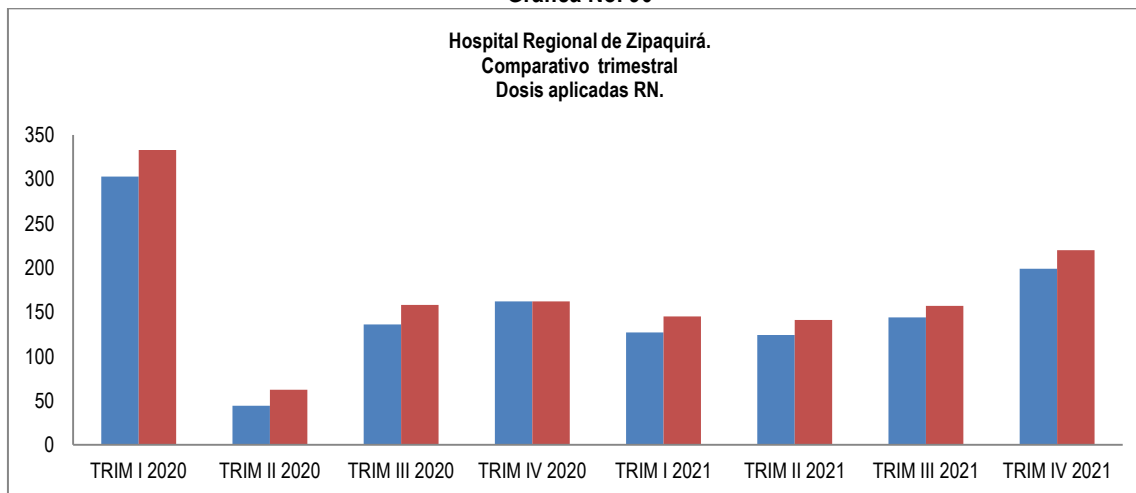
**Grafica No. 89**


La tomografía axial computarizada (TAC) es el servicio más relevante para la alta complejidad. Comparando el año 2021 con el 2020 se registraron cifras 7.792 y 4.790 con una variación positiva del 62%. Para el primer trimestre del 2022 se registró una cifra de 2.619 que comparada con la de 2021 mismo periodo (1642) representa una variación positiva del 59%. Esta cifra representa además el 33% del total del año 2021.

### 2.1.2.- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.

#### Vacunación:

El servicio de vacunación está dirigido a los neonatos nacidos en la institución y aquellos recibidos en remisión en la UCIN desde otras instituciones, se debe garantizar la aplicación de la vacuna contra Hepatitis B durante las primeras 12 horas de vida para dar cumplimiento al manual técnico administrativo del Programa Ampliado de Inmunización nacional.

**Grafica No. 90**


FUENTE: Oficina de Salud Pública HRZ. Año 2021

De enero a diciembre del año 2020 se aplicaron 1360 dosis de biológicos 645 correspondientes a BCG y 715 a Hepatitis B, para el 2021 en el mismo periodo se aplicaron un total de 1257 dosis de biológicos de los cuales 594 dosis fueron de BCG y 663 de Hepatitis B, se presenta una diferencia de 103 dosis menos aplicadas en el año 2021 de las cuales 51 corresponden a BCG y 52 a Hepatitis B.

**Tabla No. 60**


051



SC5520-1


*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*

### Numero de dosis aplicadas a Recién Nacidos por tipo de Aseguramiento

DOSIS APLICADAS A RECIÉN NACIDOS POR ASEGURAMIENTO	Oct 20	Oct 21	Nov 20	Nov 21	Dic 20	Dic 21
Pobre no Asegurado	18	15	20	15	12	12
Subsidiado	20	19	16	31	25	29
Contributivo	10	38	22	31	19	29
Otros	0	1	0	0	0	0
Totales	48	73	58	77	56	70

FUENTE: Oficina de Salud Pública HRZ. Año 2021

En la tabla anterior se evidencia que en el trimestre de octubre a diciembre del 2020 se vacunaron 162 recién nacidos y se aplicaron un total de 324 dosis de las cuales la mayoría correspondió al régimen subsidiado, para el mismo trimestre del año 2021 se vacunaron 220 recién nacidos y se aplicaron un total de 419 dosis de las cuales la mayoría correspondió al régimen contributivo, seguido del régimen subsidiado y finalmente la población pobre no asegurada. El resto de actividades de Promoción y Prevención las desarrolla la Unidad Funcional de Zipoquirá.

### 2.1.3.- Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.

#### Salud Pública

Salud Pública es un proceso que cuenta con diferentes campos de acción, dentro de los que se encuentran desde las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, hasta la vigilancia de los eventos de interés en salud pública, dentro de las acciones más representativas se encuentran las siguientes

#### Vigilancia en Salud Pública

#### Eventos Notificados por SIVIGILA

Tabla No. 61      Tabla No. 62  
Numero de eventos de Salud Pública notificados por SIVIGILA años 2020 - 2021

EVENTOS	2020	2021
BAJO PESO AL NACER	32	43
DESNUTRICION AGUDA	3	6
CANCER EN MENORES DE 18AÑOS	1	0
DENGUE	4	0
DEFECTOS CONGENITOS	12	5
FIEBRE AMARILLA	1	0
HEPATITIS A	1	0
HEPATITIS B	4	0
ACCIDENTE RABICO	60	47
ENDOMETRITIS PUERPERAL	8	0
INTENTO DE SUICIDIO	27	34
IRA POR VIRUS NUEVO	5254	4344
INFECCIONES ASOCIADAS A PROC. CX	8	0
INFECCIONES ASOCIADAS A DISPOSITIVOS MED	35	62
INTOXICACIONES	1	3
ENFERMEDADES HUERFANAS	1	0
LEISHMANIASIS CUTANEA	0	1

EVENTOS	2020	2021
LEPTOSPIROSIS	3	1
MENINGITIS	0	1
MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	117	150
MORTALIDAD MATERNA	6	6
MORTALIDAD PERINATAL Y NEONATAL	26	25
MORTALIDAD EN MENOR DE 5 AÑOS	1	0
PAROTIDITIS	2	0
RUBEOLA	0	3
SARAMPION	1	3
SIFILIS GESTACION L	7	14
SIFILIS CONGENITA	0	7
TOS FERINA	5	5
TUBERCULOSIS	7	3
VARICELA	4	5
VIH	9	4
VIOLENCIA DE GENERO	26	29

Fuente: Gestión asistencial 2021

Se puede observar en el cuadro anterior que durante el año 2020 se notificaron un total de 5666 eventos a través



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

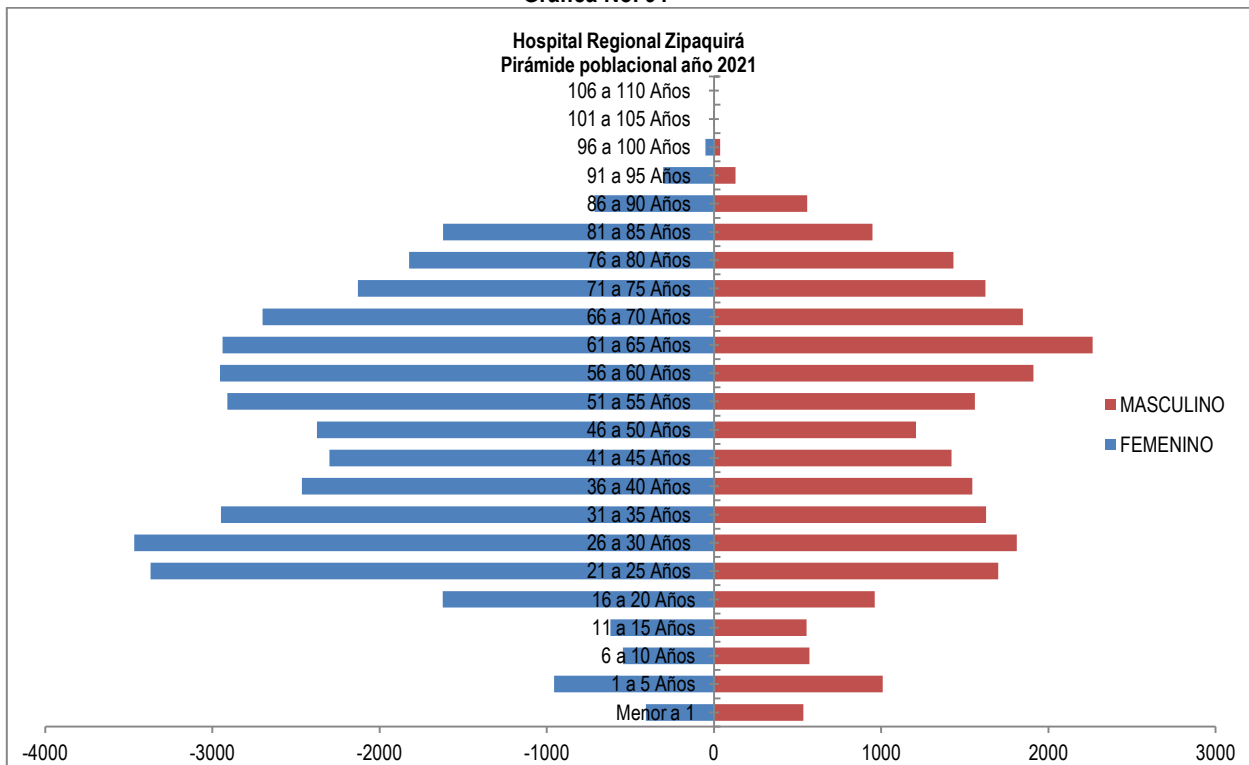
"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

SIVIGILA y en el año 2021 se notificaron un total de 4081 eventos al SIVIGILA, al realizar una categorización de los eventos con la mayor notificación en los dos años el primer evento corresponde a:

- IRA por virus nuevo
- Morbilidad Materna Extrema
- Accidente rábico
- Infecciones asociadas a dispositivos médicos
- Bajo peso al nacer
- Intento de suicidio
- Violencia de genero
- Mortalidad neonatal y perinatal
- Sífilis gestacional
- Defectos congénitos
- VIH
- Mortalidad Materna

### 2.1.4.- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.

Grafica No. 91



Fuente: Dinámica Gerencial

Durante el año 2021 el 61% de los pacientes atendidos son del género femenino y el 39% del género masculino, existen dos poblaciones etareos con mayor afluencia que son los grupos de 26 a 40 años y 56 a 70 años; hay que tener en cuenta que la mayor parte del año atendimos pacientes Covid -19. Referente al origen de los pacientes en el siguiente gráfico se muestra esta situación, vale la pena mencionar que la gran mayoría de pacientes (52%) son de Zipaquirá, el 27% corresponde a personas que habitan en la Región Salud Sabana Centro en Municipios diferentes a Zipaquirá, el 21% provienes de otros municipios del Departamento.



051



SC5520-1



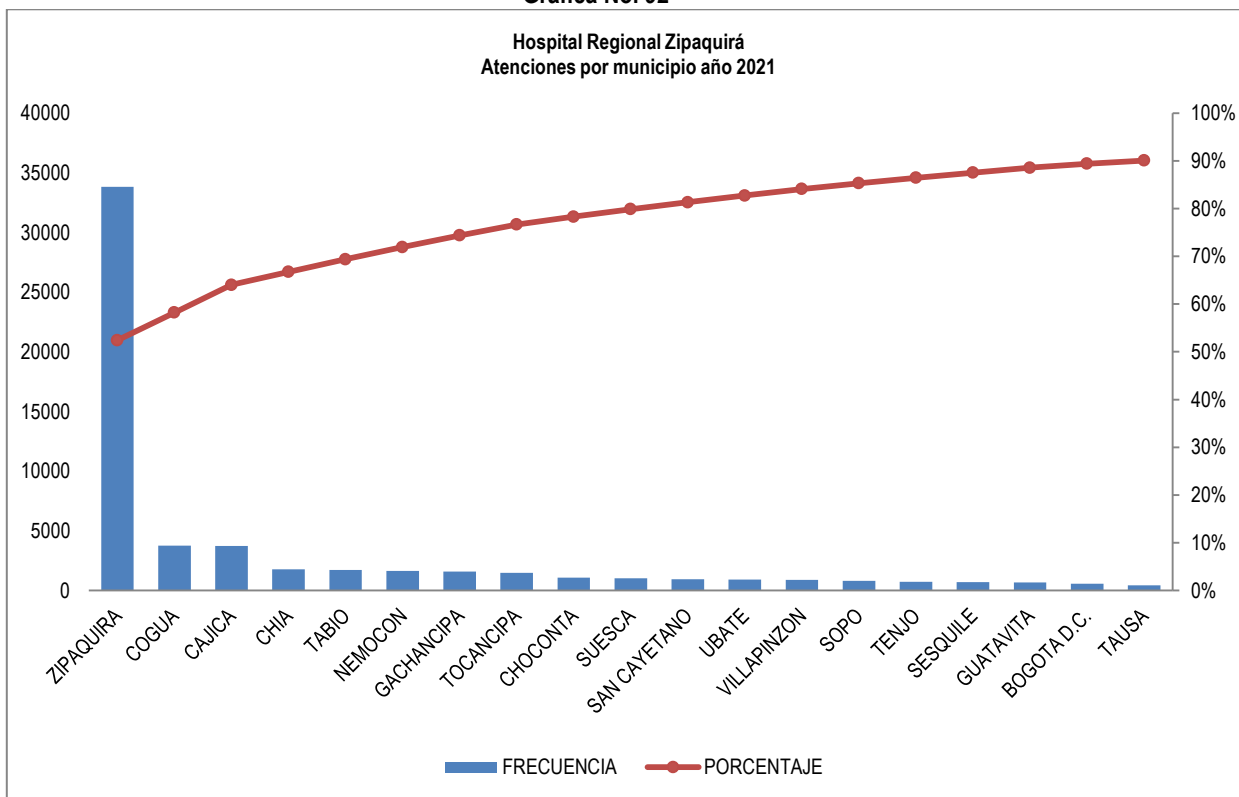
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Grafica No. 92**


Fuente: Dinámica Gerencial

**Tabla No. 63**  
**RIPS Consulta Externa Año 2020**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Consulta Externa				
Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	479	5,30
2	K295	GASTRITIS CRONICA, NO ESPECIFICADA	347	3,84
3	N40X	HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	328	3,63
4	G401	EPILEPSIA Y SINDROMES EPILEPTICOS SINTOMATICOS RELACIONADOS CON LOCALIZACIONES (FOCALES) (PARCIALES)	139	1,54
5	M751	SINDROME DE MANGUITO ROTATORIO	121	1,34
6	H903	HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL, BILATERAL	110	1,22
7	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	105	1,16
8	M169	COXARTROSIS, NO ESPECIFICADA	101	1,12
9	J304	RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA	99	1,10
10	J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	98	1,08
		OTRAS CAUSAS	7111	78,68
		Total	<b>9038</b>	<b>100</b>

En la Tabla No. 63 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad de Consulta Externa representan el 21,3 % de causas y el 13,99 % son de origen crónico y degenerativo.

**Tabla No. 64**  
**RIPS Consulta Externa Año 2021**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá 10 Primeras causas de morbilidad de Consulta Externa Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	769	4,16
2	K297	GASTRITIS, NO ESPECIFICADA	641	3,47
3	N40X	HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	558	3,02
4	G442	CEFALEA DEBIDA A TENSION	503	2,72
5	G448	OTROS SINDROMES DE CEFALEA ESPECIFICADOS	338	1,83
6	G439	MIGRAÑA, NO ESPECIFICADA	319	1,72
7	M751	SINDROME DE MANGUITO ROTATORIO	270	1,46
8	H903	HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL, BILATERAL	269	1,45
9	F412	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION	264	1,43
10	K295	GASTRITIS CRONICA, NO ESPECIFICADA	242	1,31
11		OTRAS CAUSAS	14321	77,44
			Total	18494
				100

En la Tabla No. 64 se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de Consulta Externa representan el 22,56 % de causas y el 11,36 % son de origen crónico y degenerativas.; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Consulta Externa patologías como Hipertensión esencial primaria, Hiperplasia de la Próstata, Síndrome de Manguito Rotatorio, Hipoacusia neurosensorial bilateral y Gastritis Crónica.

**Tabla No. 65**  
**RIPS Urgencias Año 2020**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá 10 Primeras causas de morbilidad de Urgencias Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	4292	24,92
2	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	627	3,64
3	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	575	3,34
4	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	393	2,28
5	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	367	2,13
6	U071	COVID-19 VIRUS IDENTIFICADO	339	1,97
7	R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	272	1,58
8	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	223	1,29
9	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	210	1,22
10	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	171	0,99
		OTRAS CAUSAS	9756	56,64
			Total	17225
				100

En la Tabla No. 65 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad del **Servicio de Urgencias** representan el 43,36 % de causas y el 7,5 % son de origen infeccioso e inflamatorio.

**Tabla No. 66**  
**RIPS Urgencias Año 2021**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Urgencias Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	4.122	22,31
2	U071	COVID-19 VIRUS IDENTIFICADO	875	4,74
3	R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	868	4,70
4	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	422	2,28
5	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	376	2,03
6	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	304	1,65
7	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	302	1,63
8	R074	DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	292	1,58
9	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	259	1,40
10	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	248	1,34
		OTRAS CAUSAS	10410	56,34
			Total	18478 100

En la Tabla No. 66 se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad del Servicio de Urgencias representan el 43,66 % de causas y el 29,79 % son de origen infeccioso e inflamatorio; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Urgencias patologías como Covid virus no identificado, Covid virus identificado Otros dolores abdominales, Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso, Hipertensión esencial, Dolor localizado en otras partes inferiores del abdomen, Dolor pélvico y perineal, Infección de vías urinarias y Rinofaringitis aguda; por lo tanto, las primeras causas son de origen infeccioso e inflamatorias agudas, las cuales representan el 27,9 % del total de las causas. La población total de la Provincia de Sabana Centro según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 45.516 habitantes, y en el año 2021 el número de atenciones de urgencias fue de 18.478 consultas de Urgencias incremento del 7 %.

**Tabla No. 67**  
**RIPS Hospitalización Año 2020**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Hospitalización Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	248	7,40
2	O829	PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	181	5,40
3	U072	COVID19 VIRUS NO IDENTIFICADO	152	4,53
4	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	111	3,31
5	K359	APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	85	2,54
6	U071	COVID19 VIRUS IDENTIFICADO	72	2,15
7	O470	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION	58	1,73
8	J159	NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	50	1,49
9	J441	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON EXACERBACION AGUDA, NO ESPECIFICADA	43	1,28
10	O141	PREECLAMPSIA SEVERA	38	1,13
		OTRAS CAUSAS	2315	69,04
			Total	3353 100

En la Tabla No. 67 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad de Hospitalización representan el 30,96 % de causas; el 1,28 % de origen crónico y degenerativas, el 2,86 % relacionados con el ciclo vital femenino, el 12,79 % están relacionadas con el parto y su atención y el 14 % son de origen infeccioso.

**Tabla No. 68**  
**RIPS Hospitalización Año 2021**

ESE Hospital Regional de Zipaquirá 10 Primeras causas de morbilidad de Hospitalización Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	U071	COVID-19 VIRUS IDENTIFICADO	511	8,60
2	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	457	7,69
3	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	189	3,18
4	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	146	2,46
5	J189	NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	142	2,39
6	O821	PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA	117	1,97
7	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	103	1,73
8	J129	NEUMONIA VIRAL, NO ESPECIFICADA	70	1,18
9	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	68	1,14
10	S824	FRACTURA DEL PERONE SOLAMENTE	49	0,83
		OTRAS CAUSAS	4087	68,82
		Total	<b>5939</b>	<b>100</b>

En la Tabla No. 68 se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de Hospitalización representan el 31,18 % de causas; el 3,18 % de origen crónico y degenerativas, el 3,7 % están relacionadas con el parto y su atención y el 21 % son de origen infeccioso; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Hospitalización causas como Covid virus Identificado, Covid virus No Identificado, el Parto único espontaneo presentación cefálica de vértice y la Infección de vías respiratorias; por lo tanto, las primeras causas son de origen crónico, relacionadas con la atención del parto y con el ciclo vital femenino, y de origen infeccioso, las cuales representan el 18,1 % del total de las causas. La población total de la Provincia de Sabana Centro según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 45.516 habitantes, y el número de Egresos Hospitalarios de 5.939 en el año 2021 con un incremento del 77 %.

## 2.2 CONTRATACION

**2.2.1.- Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos. - Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.**

En este ítem. Aplica la información registrada en el ítem. 1.2.1.-

## 2.3 ASPECTOS FINANCIEROS

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

**Tabla No. 69**  
**Ventas E.S.E. Nuevo Hospital Regional Zipaquirá**

FACTURACION POR REGIMEN HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ COMPARATIVO AÑOS 2020- 2021				
Régimen	2020	% Part	2021	% Part
Contributivo	16.508	42%	34.102	48%
Subsidiado	16.601	42%	28.556	41%
Vinculados	3.197	8%	2.760	4%
Aseguradoras - SOAT	1.987	5%	2.814	4%
Demás Pagadores	1.356	3%	2.159	3%
<b>Total</b>	<b>39.649</b>	<b>100%</b>	<b>70.391</b>	<b>100%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

La facturación por ventas de servicios de salud en el Hospital Regional de Zipaquirá muestra un incremento de \$30.742 millones equivalente al 77% frente al año 2020. El régimen contributivo es el de mayor participación en las ventas de servicios de salud con un 48%, de los cuales el 15% corresponde a FAMISANAR. Para el 2021, FAMISANAR tuvo una facturación por venta de servicios de \$10.795. Respecto de la vigencia anterior el **incremento** fue de \$4.944.

Cartera

**Tabla No. 70**  
**Cartera Total** (Millones de pesos)

TOTAL DE LA CARTERA	AÑO 2020	AÑO 2021	VARIACION % 2021-2020	VARIACION \$ 2021-2020
HR ZIPAQUIRA	25.667	41.081	60%	15.414

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

La cartera del 2021 presentó un incremento del 60% producto del aumento en ventas en vigencia 2021, valores que se encuentran representados en gran parte en la cartera adeudada por las EPS: Convida y Famisanar, Nueva Eps, Famisanar, Eps Sura y Sanitas según relación adjunta.

**Tabla No. 71**  
**Comparativo cartera EAPB Vigencia 2020-2021** (millones de pesos)

ENTIDAD	dic-20	dic-21	Variación % 2021-2020	Variación en \$ 2021-2020
Convida	6.197	17.797	187%	11.600
Nueva Eps	3.602	4.666	30%	1.064
Famisanar	4.602	5.966	30%	1.364
Secretaria de Salud de Cund	2.531	2.166	-14%	365
Eps Medicina propagada Suramericana	957	1.196	25%	239
Eps Sanitas	917	1.237	35%	320
otras entidades	6.861	8.053	17%	1.192
<b>Total</b>	<b>25.667</b>	<b>41.081</b>	<b>60%</b>	<b>15.414</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH

### 2.3.2.- Análisis comparativo de la ejecución presupuesta! con la vigencia anterior.

**Tabla No 72**  
**Presupuesto de Ingresos E.S.E Samaritana Hospital Regional Zipaquirá**

CONCEPTO	AÑO 2020			AÑO 2021			2021/ 2020	2021/ 2020
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	VAR % RECON	VAR % REC
DISPONIBILIDAD INICIAL	11.838	11.838	11.838	2.690	2.690	2.690	-77%	-77%
INGRESOS CORRIENTES	76.339	66.376	43.958	63.341	97.468	69.196	47%	57%
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	50.648	39.649	17.230	33.810	70.391	42.118	78%	144%
...OTROS INGRESOS	0	40	40	0	132	132	229%	229%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	25.691	26.687	26.687	29.531	26.946	26.946	1%	1%
INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0	0	0	0%	0%
CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)	0	1.840	1.840	19.746	11.102	11.102	503%	503%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>88.178</b>	<b>80.054</b>	<b>57.636</b>	<b>85.777</b>	<b>111.260</b>	<b>82.987</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)

El Presupuesto de Ingresos aprobado para la vigencia 2021 comparado con la vigencia 2020 disminuye, teniendo en cuenta que los ingresos por reconocimientos en venta de servicios de salud han aumentado considerablemente en 39%. En los recaudos, la disponibilidad inicial disminuye por el menor valor al cierre de la vigencia 2020, es decir, se ejecutó en gran medida estos recursos que eran producto de convenios interadministrativos.

**Tabla No 73**  
**Presupuesto de Gastos E.S.E Samaritana Hospital Regional Zipaquirá**

CONCEPTO	AÑO 2020				AÑO 2021				2021/ 2020
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	VAR % COMP
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>58.260</b>	<b>50.771</b>	<b>45.085</b>	<b>44.298</b>	<b>59.063</b>	<b>58.298</b>	<b>54.239</b>	<b>53.387</b>	<b>15%</b>
.....GASTOS DE PERSONAL ( DIRECTO - INDIRECTO)	41.762	38.210	34.583	34.517	45.242	45.054	43.577	43.173	18%
...GASTOS GENERALES (BIENES - SERVICIOS)	16.246	12.540	10.482	9.761	13.683	13.158	10.576	10.128	5%
.....TRANSFERENCIAS CORRIENTES	52	20	20	20	87	86	86	86	323%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS</b>	<b>16.017</b>	<b>12.699</b>	<b>9.211</b>	<b>7.021</b>	<b>16.683</b>	<b>15.760</b>	<b>13.006</b>	<b>11.335</b>	<b>24%</b>
<b>INVERSION</b>	<b>2.102</b>	<b>2.043</b>	<b>1.255</b>	<b>1.218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100%</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)</b>	<b>11.799</b>	<b>10.835</b>	<b>10.835</b>	<b>10.791</b>	<b>10.032</b>	<b>9.696</b>	<b>9.294</b>	<b>9.282</b>	<b>-11%</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>88.178</b>	<b>76.347</b>	<b>66.386</b>	<b>63.327</b>	<b>85.777</b>	<b>83.753</b>	<b>76.540</b>	<b>74.003</b>	<b>10%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)

Teniendo en cuenta el presupuesto aprobado y el comportamiento de gastos de la vigencia 2021, los gastos han aumentado dado que los ingresos facturados crecen, se observa que los ingresos facturados crecieron en 77% mientras los gastos solo crecieron en el 10%, por otra parte, con relación a la ejecución presupuestal de gastos de un presupuesto de \$ 85.777 millones se comprometió el 98% en 2021 aumentando el 11% de ejecución con respecto a 2020.

### 2.3.3.- Información 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.

### 2.3.4.- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.

**Tabla No 74**

ESTADO DE RESULTADOS CON CORTE A DICIEMBRE DE 2020-2021				
CUENTA	HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ			
	2020	2021	inc o dis \$ 2020-2021	%
INGRESOS OPERACIONALES	39.649	70.391	30.742	78
COSTO DE VENTAS	55.765	72.999	17.234	31
GASTOS ADMINISTRATIVOS	2.833	6.286	3.453	122
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	166	4.397	4.230	0
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	42.704	28.822	(13.883)	0
OTROS INGRESOS	10	116	106	1081
OTROS GASTOS	15	2.075	2.060	100
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>23.583</b>	<b>13.571</b>	<b>(10.012)</b>	<b>-42</b>

Fuente: Sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)

En relación con el Hospital Regional Zipaquirá en la vigencia Diciembre de 2021 se presenta la siguiente situación:

- Venta de servicios de salud por \$70.391 millones - un valor mensual de \$5.865 millones y un aumento del 78%, dado el cuarto pico de la pandemia COVID-19 y reactivación de servicios.
- Costos por \$72.999 millones de pesos - un valor mensual de \$6.083 millones, que tienen un aumento mucho menor con relación a las ventas.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



- Gastos de administración de \$6.286 millones que incluyen salarios, pólizas de seguro, servicios de aseo y vigilancia, impuestos, entre otros.
- Se recibieron transferencias por \$28.822 millones.
- Se presenta un resultado en el periodo de \$13.571 millones de pesos.

**Tabla No. 75**  
**Ingresos por Subvenciones Comparativo a 31 Diciembre 2020-2021- Regional Zipaquirá**  
(Cifras millones)

Concepto	2020	2021	VARIACIÓN	
			\$	%
<b>TRANSFERENCIAS</b>	26.687	27.167	480	2
Nación	1.143	2.240	1.097	96
Aporte Departamento	25.545	24.927	-618	-2
<b>DONACIONES EN ESPECIE</b>	15.392	1.655	-13.737	-89
<b>TOTAL</b>	<b>42.079</b>	<b>28.822</b>	<b>-13.257</b>	<b>-32</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Las subvenciones incluyen donaciones en especie de equipos e insumos por \$1.655 millones de pesos correspondientes principalmente a la habilitación de nuevas UCIS, convenio 653 de 2021 de apalancamiento financiero por \$5.600 millones, convenio 848 de 2021 para gastos por \$6.000 millones, Resolución 4433 y 4552 de 2021 – aportes por \$13.327 millones y convenio para renovación de Unidades de cuidado Intensivo e intermedio por \$2.239 millones.

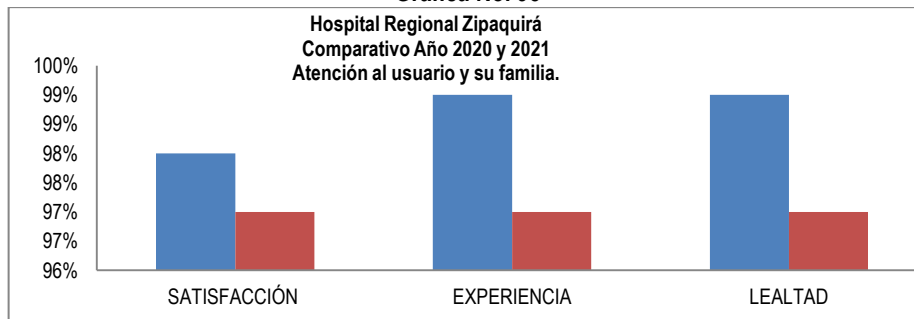
## 2.4 SATISFACCION DE USUARIOS

2.4.1.- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

**Tabla No. 76**  
**Comparativo Año 2020 - 2021 del Total de PQRSD Radicadas**

CLASIFICACIÓN	HOSPITAL REGIONAL DE ZIQAQUIRA			
	2020	%	2021	%
Quejas	66	0%	68	6%
Reclamos	262	0%	285	26%
Felicitaciones	437	0%	247	43%
Solicitud Inf.	86	0%	103	8%
Sugerencias	65	0%	158	6%
Denuncias	1	0%	1	0%
Peticiones	105	0%	104	10%
<b>TOTAL</b>	<b>1022</b>	<b>0%</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>

**Grafica No. 93**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ



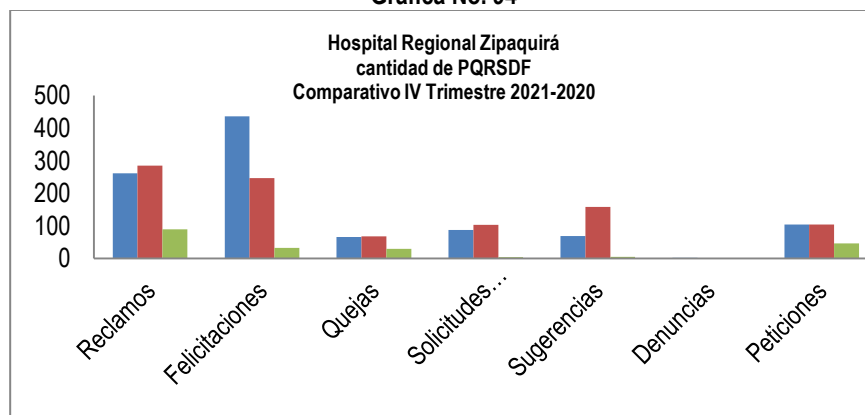
Para el año 2020, la satisfacción global del usuario mostró un 98%, explicado principalmente por el inicio de la operación general y la afectación generada por el inicio de la atención de pandemia COVID. Para el año 2021, esta cifra alcanzó el 97%, con una variación negativa del 1%, afectada principalmente por las medidas definidas para la atención Covid que incluyeron la restricción de visitas y circulación de pacientes, la disminución de servicios ofertados por riesgo de exposición y el manejo exclusivo de la información a la familia por vía telefónica y video llamada. El comparativo de la experiencia global de los años 2021 y 2020, mostró una variación negativa promedio del 1% con cifras iguales a las mencionadas en satisfacción, siendo la explicación la mencionada en el aparte anterior. La disminución fue motivada principalmente por el manejo de la información a la familia y la aplicación del protocolo para paciente fallecido.

### Quejas y Reclamos

**Tabla No. 77**  
**Comparativo Quejas y Reclamos presentados por sede años 2020 - 2021**

Quejas y Reclamos	COMPARATIVO QR 2020-2021			
	Hospital Regional de Zipaquirá			
	2020	%	2021	%
Quejas	66	0%	68	20%
Reclamos	262	0%	255	80%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>0%</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

**Grafica No. 94**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial HRZ

Entre el año 2021 y 2020 se registraron cifras globales de PQRSDF de 966 y 1028 respectivamente con una variación negativa del 3% debido a que en desarrollo de la reactivación de servicios, la sobredemanda de los mismos especialmente en consulta externa que generó una presión muy importante para la capacidad instalada institucional. Es de destacar que las felicitaciones representaron la mayor proporción de PQRSDF en los años 2021 y 2020.

### 2.4.2.- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.

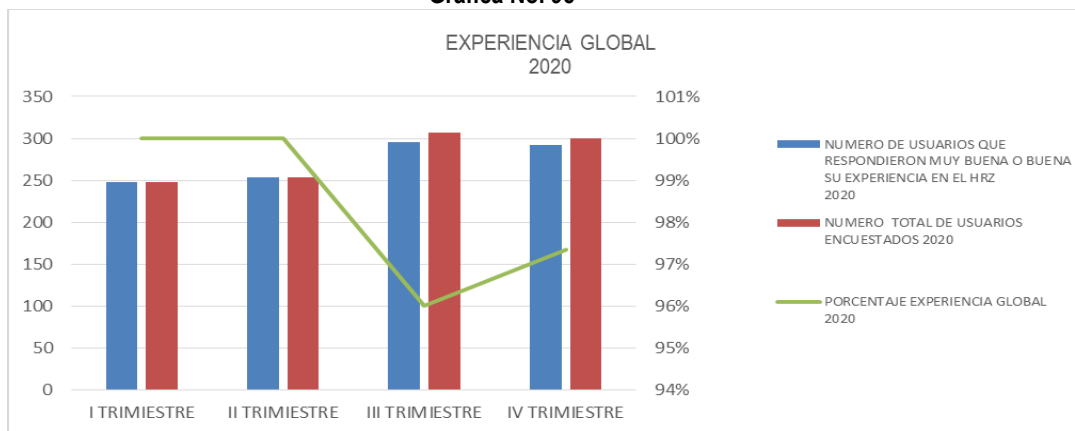
#### Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2021 Hospital Regional de Zipaquirá.

Se observa que de las 323 **Quejas y Reclamos** presentados en el año 2021, las Cinco (5) primeras **causas son:** 1<sup>a</sup> **Causa:** Causas Externas al HUS, **segunda causa:** Demora en la programación de cirugía ambulatorias y de hospitalización. (3,2%), **3<sup>a</sup> Causa** Demora y / o presenta fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias, 4ta Causa la Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas

### Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2020 Hospital Regional de Zipaquirá (HRZ).

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 limitada 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 agenda miento de citas en el servicio de consulta externa. Se presentaron varios inconvenientes con la entrega de elementos de aseo y elemento personales de valor para los pacientes hospitalizados que los familiares dejan en la portería principal y que los camilleros deben subir a cada servicio. La barrera que se presenta con la asignación de citas en el servicio de Consulta Externa con los especialistas, por solo contar con una línea telefónica y no dar abasto para asignar las citas. Falta y demora en brindar información del estado de salud de los pacientes hospitalizados, en especial quienes son pacientes COVID por parte del equipo médico, generando ansiedad, angustia e incertidumbre en los familiares. Inconvenientes con la entrega de elementos de aseo y elementos personales de valor para los pacientes hospitalizados que los familiares dejan en la portería principal y que los camilleros deben subir a cada servicio. Reclamos con relación a la inoportunidad en la realización de cirugías, especialmente de la especialidad de Ortopedia.

Grafica No. 95



Fuente: Base de datos atención al usuario

La percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en el Hospital Regional de Zipaquirá es muy positiva con un porcentaje del 97%, teniendo en cuenta que manifiestan sentirse bien atendidos y con un apoyo personalizado, debemos evaluar que paso con el 3% restante que manifiestan lo contrario.

### Intervenciones realizadas frente a las PQR en HRZ

Se creó un correo electrónico para programar y asignar las citas y se le informo a los pacientes que por medio de la página web del hospital también pueden programar sus citas y a partir del primer trimestre del año 2021 se inicia con una central de citas para dinamizar la asignación de citas. Se realizó una campaña con los diferentes servicios donde se sensibilizo al personal asistencial para mejorar los tiempos de brindar información y se concientizo a los familiares de los horarios donde se brindara información de los pacientes, apoyados por celulares en cada servicio y con el apoyo de las profesionales de trabajo Social y alas auxiliares de SIAU para que esta llamadas se realicen oportunamente, además se generó una campaña apoyada por la



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

dirección, el gestor asistencial y la a gestora administrativa para que los familiares entregaran elementos motivacionales como tarjetas, cartas, pancartas, afiches, etc. Se inició un proceso de agilizar la entrega de las pertenencias y elementos de aseo, minimizando los tiempos en que los camilleros bajen y reclamen las pertenencias, además se implementó un ronda con los servicios de enfermería y SIAU donde se revisa en cada piso cuales elementos no se han devuelto, se realiza la lista y se pasa al servicio de Trabajo Social y se llama a los familiares para que reclamen los elemento NO CONTAMINADOS, y los elementos de valor se dejan en custodia en el cuarto de cámaras para que sean reclamados, el resto de elementos contaminados se entregan al servicio ambiental para que se dé baja de dichos elementos.

#### 2.4.3.- Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior

**Tabla No. 78**  
**Numero de fallos de tutela año 2020**

ZIPAQUIRÁ H REGIONAL	2020
TRATAMIENTO INTEGRAL	2
<b>Total ZIPAQUIRÁ H REGIONAL</b>	<b>2</b>

En la vigencia 2020 de las 12 órdenes para el HUS, fueron ejecutadas en la sede Hospital Regional.2 (17%) Es importante aclarar que en el 86% de tutelas la E.S.E. actúa como vinculado y no como accionada.

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

**Tabla No. 79**  
**Hospital Regional de Zipaquirá**

GESTIÓN SOCIAL					
INTERVENCIÓN	USUARIOS INTERVENIDOS	USUARIOS INTERVENIDOS	USUARIOS INTERVENIDOS	USUARIOS INTERVENIDOS	TOTAL
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
GESTION VIOLENCIA DOMESTICA	4	1	0	5	10
GESTION HABITANTES DE CALLE	1	0	0	1	2
GESTION CODIGO VIOLETA (VIOLENCIA INTRAFAMILIAR)	11	2	0	7	20
GESTION VICTIMAS VIOLENCIA SEXUAL	7	0	0	0	7
REUBICACIONES A ICBF	32	5	3	15	55
COMISARIA DE FAMILIA	14	3	4	11	32
UBICACIÓN FAMILIAR	9	7	15	8	39
GESTION POBLACION CON DISCAPACIDAD	7	1	5	3	16
GESTIÓN POBLACIÓN LGBTI	0	3	2	0	5
GESTIÓN POBLACIÓN EXTRANJERA	125	74	77	106	382
GESTIÓN POBLACIÓN AFRO , INDIGENA	0	5	2	1	8
GESTIÓN POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DESPLAZAM	0	1	0	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>102</b>	<b>108</b>	<b>159</b>	<b>579</b>

Teniendo como base las particularidades de las poblaciones se favorece los procesos de inclusión, restitución de derechos y otros respetando siempre sus conocimientos, cultura, creencias o situación por la que afrontan, las cuales están directamente relacionadas con su proceso salud-enfermedad, los registros siempre quedan en el Anexo Estudio Social (Historia Clínica). Actualmente se está desarrollando una prueba piloto por la Dirección de Atención al Usuario y Trabajo Social la cual busca identificar particularidades de los pacientes Hospitalizados en condición de Discapacidad o pacientes pertenecientes a un grupo étnico a fin de fortalecer la atención integral y diferencial para ésta población con el apoyo de todo el equipo de Salud.

Grafica No. 96

## ATENCIÓN PREFERENCIAL






### A ATENCIÓN PREFERENCIAL AL USUARIO CON DISCAPACIDAD.

**DIRECTRIZ:** Es el proceso de atención de personas con DEFICIENCIAS, Físicas, Mentales, Intelectuales, o Sensoriales. **POLÍTICA DE INCLUSIÓN – FACILITAR EL ACCESO Y EVITAR LAS BARRERAS.**

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN = ATENCIÓN PREFERENCIAL.**

#### 1 DISCAPACIDAD FÍSICA.

- Aplicar los 5 tipos de la comunicación afectiva: (hablar, escribir, mirar a los ojos, presentarnos con nuestro nombre y saludar al paciente por su nombre).
- Facilitar la conversación con el usuario, inclinándose al nivel de los ojos.
- No de palmadas en la espalda o en la cabeza.

#### 2 DISCAPACIDAD COGNITIVA.

- Aplicar los 5 tipos de la comunicación afectiva.
- Indicar con el acompañante del usuario con discapacidad sobre el grado de comprensión o entendimiento del usuario para determinar la pertinencia de dar o no indicaciones directamente al usuario con discapacidad o al acompañante.

#### 3 DISCAPACIDAD VISUAL.

- Aplique los 5 tipos de la comunicación afectiva.
- Diríjase directamente al usuario con discapacidad, no al acompañante o intérprete.
- Identifíquese como funcionario, ofrezca ayuda, ofrezca su brazo y coloque la mano del paciente con discapacidad en el pasamanos de las escaleras de ser necesario.

#### 4 DISCAPACIDAD AUDITIVA.

- Aplique los 5 tipos de la comunicación afectiva.
- Captar la atención del usuario con discapacidad, tocándole el hombro o agitando su mano al hablar.
- Mirar a los ojos del usuario y hablar despacio, claro y expresivamente (mirar los labios).
- Escuche atentamente, sea paciente y no lo corra, espere a que termine.
- Realice interrogantes cortos, para respuestas cortas, afirme o niegue con la cabeza; repita lo que entendió y permita que la otra persona responda.

Grafica No. 97

*"Ayúdame a continuar con mi proyecto de vida"*





*Humanizando Corazones*

*Me basta tu sonrisa para entenderte*





*Humanizando Corazones*

NOMBRE \_\_\_\_\_

APELLIDOS \_\_\_\_\_

DISCAPACIDAD

  
Sordoceguera

  
Visual

  
Auditiva

  
Intelectual

  
Física

  
Psicosocial (mental)

  
Múltiple

NOMBRE \_\_\_\_\_

APELLIDOS \_\_\_\_\_

MIS PARTICULARIDADES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

El HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRA, cuenta con un procedimiento que hace parte del programa de humanización para identificar a la población que requiere atención preferencial y se desarrolla de la siguiente manera:

Según procedimiento establecido por Samaritana Bogotá se utilizan las escarapelas de acuerdo a la condición del usuario.



051



SC5520-1





Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



Foto No.11

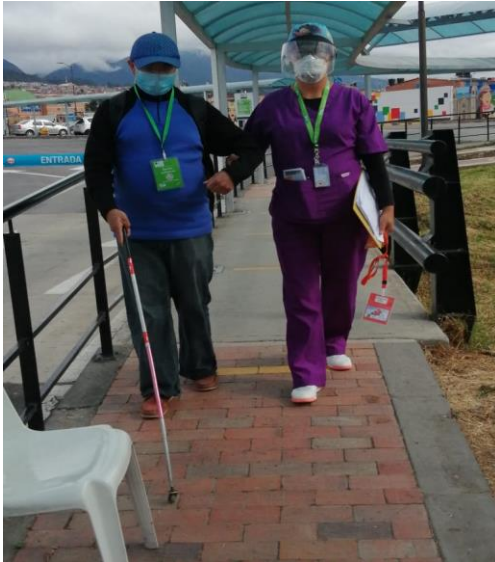


Foto No.12



Foto No. 13



Foto No. 14



Además se realizaron socializaciones al cliente interno para brindar el manejo pertinente a los usuarios en condiciones especiales, se realiza entrega folleto a funcionarios.

#### 2.4.5.- Número de asociaciones de usuarios vigente.

En este Ítem. Aplica la información registrada en el Ítem. 1.4.5.-

#### 2.4.6.- Informe 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.

En este Ítem. Aplica la información registrada en el Ítem. 1.4.6.-



Humanizada"

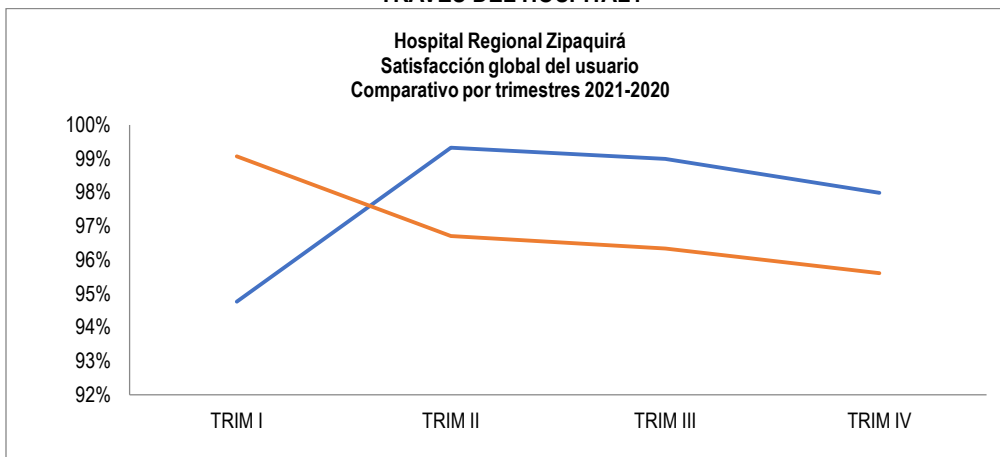
Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**2.4.7.- 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**

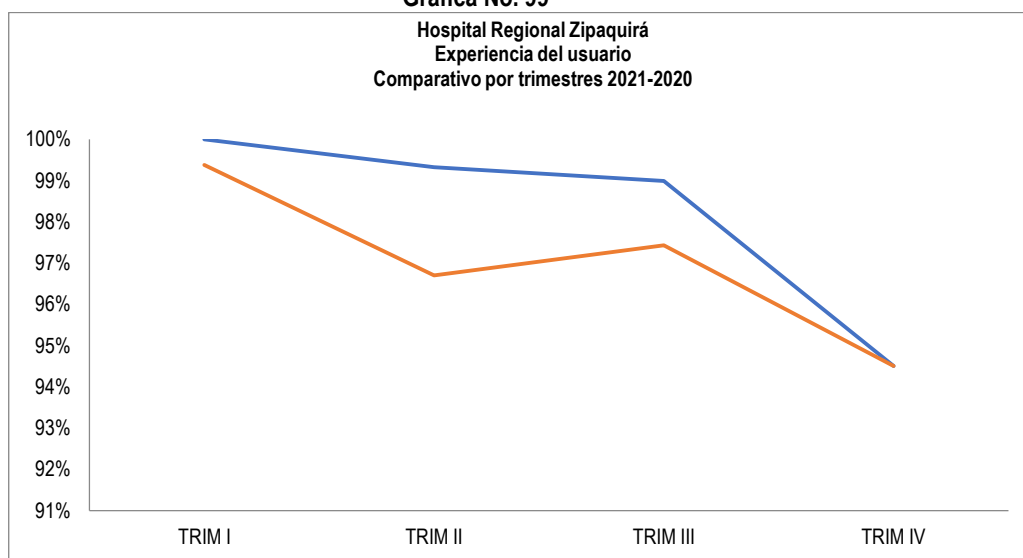
**Grafica No. 98**  
**¿COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DEL HOSPITAL?**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial

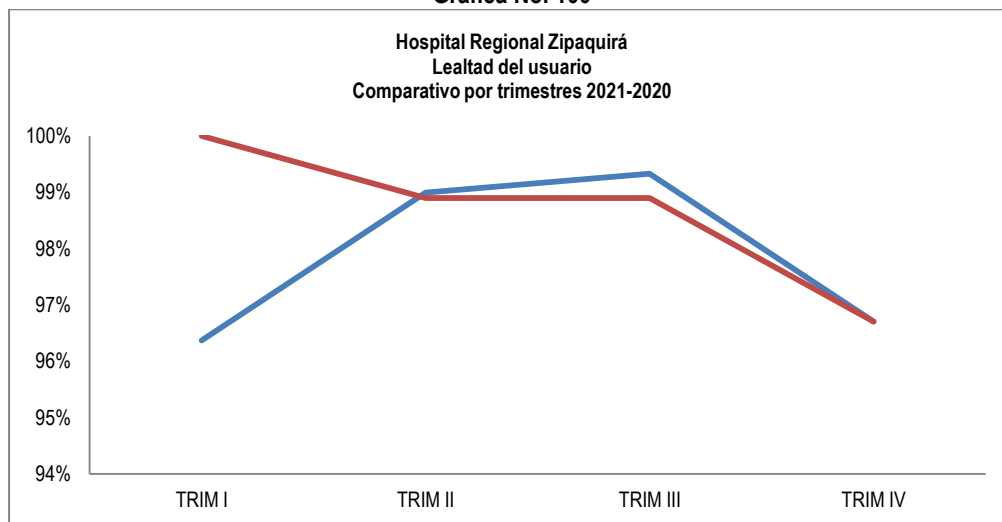
Para el año 2020, la satisfacción global del usuario mostró un 98%, explicado principalmente por el inicio de la operación general y la afectación generada por el inicio de la atención de pandemia COVID. Para el año 2021, esta cifra alcanzó el 97%, con una variación negativa del 1%, afectada principalmente por las medidas definidas para la atención Covid que incluyeron la restricción de visitas y circulación de pacientes, la disminución de servicios ofertados por riesgo de exposición y el manejo exclusivo de la información a la familia por vía telefónica y video llamada. Para el cuarto trimestre de los dos años, la cifra varió negativamente en 1%, registrando una medición de satisfacción del 98% en 2020 frente a 96% en 2021, explicada por las razones ya mencionadas anteriormente

**Grafica No. 99**



Fuente: Estadística Dinámica Gerencial

Con relación a este indicador no se evidencia variación en la comparación de experiencia del usuario. Para el año 2021 se registró una cifra de 95% al igual que para el año 2020

**Grafica No. 100**


Fuente: Estadística Dinámica Gerencial

El indicador de lealtad mostró una variación positiva del 1% entre los años 2021 y 2020. El año 2020 registró una cifra de 98% y el 2021 una cifra de 99%. Esto se explica porque a pesar de las restricciones motivada por la atención de los picos Covid, la idoneidad profesional, la resiliencia del talento humano y la capacidad de adaptación de la institución a los requerimientos de la pandemia, fueron razones suficientes en la mente de los usuarios como para recomendar la institución. La institución sigue siendo referente COVID – 19 pero continúa con la aplicación de los procedimientos de seguridad e información para poder brindar la información del estado de salud del paciente a sus familiares. De acuerdo a las encuestas realizadas durante la vigencia 2021 se identificaron varias necesidades y expectativas de los Usuarios que utilizaron los servicios en HRZ para lo cual se plantearon algunas estrategias y se continúa trabajando para mejorar la calidad de servicio y satisfacer las necesidades de los pacientes de manera oportuna, las cuales relacionamos a continuación:

**Tabla No. 80**  
**Necesidades y expectativas de los Usuarios HRZ año 2021**

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA (HRZ)		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Frecuencia de solicitud por usuario	ACCIONES ADELANTADAS
Mejorar los tiempos de facturación	1	Contratación de personal de facturación y capacitaciones permanentes.
Falta de camilleros	1	Contratación de personal y distribución en los servicios.
Demora en el llamado para dar información	1	Se implementó celuocovid para dar información oportuna de los pacientes PUMP
Demora en la asignación de citas	2	Generar agenda adicionales, seguimiento a la oportunidad en asignación de citas, divulgación de ofertas de servicios con agenda disponible.
Mantenimiento del ascensor de Cardiología	1	El servicio genero un cronograma mensual para el mantenimientos de estos equipos.
Falta de sillas de ruedas	1	Se realizó inventario y mantenimiento masivo de las sillas de ruedas.
Los resultados de exámenes sean enviados por correo	1	Se iniciaron los ajustes para enviar de manera virtual los resultados de los laboratorios
lugar para almorzar las maternas	2	Se realizó la solicitud a la gestión administrativa para brindar espacios disponibles.
Antideslizante en los baños	1	Se realizó la solicitud a hotelería para implementar dichos elementos.
servicio de fotocopias	1	Se inició plan piloto con impresora multifuncional en el servicio
mas sillas en la sala de espera	1	Se realizó el equipamiento requerido en el servicio.
Sillas para lactar	7	Sin acciones implementadas

Fuente de Información : Jaime Ortiz.. Líder de Atención al Usuario de Hospital Regional de Zapaquirá HRZ. Encuestas de Satisfacción



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



## Logros

- Adecuación y mejoramiento para la central generadora de aire medicinal del HRZ

**Foto No. 15**



**Foto No. 16**



- Adquisición, implementación y pruebas de funcionamiento de planta generadora de gases

**Foto No. 17**



Adecuaciones necesarias para darle cumplimiento a la normatividad técnica de la NFPA 99 y resolución 4410 del 2009 mediante la cual se expide el reglamento técnico que contiene el manual de BPM de gases medicinales.

- Resonador Magnético

**Foto No. 18**



**Foto No. 19**



**Foto No. 20**



Se realiza la implementación del resonador magnético para mejorar el portafolio de servicio de Zipaquirá y sus alrededores.

- Cubierta acceso principal  
**Foto No. 21**



**Foto No. 22**



**Foto No. 23.**



- Dotación del oratorio, Compra del mobiliario para el oratorio, espacio de paz y reflexión dentro del Hospital Regional de Zipaquirá

**Foto No. 24**



En la vigencia 2021 ingresaron recursos del Convenio Interadministrativo 653 de 2021 para la adquisición de



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



la planta de aire medicinal y compra de dotación biomédica complementaria. También se celebraron contratos de compra con recursos propios del HUS y se recibieron donaciones en medio del tercer y cuarto pico de contagio por COVID19. Se practicó la primera fibrobroncoscopia y se adquirieron equipos para practicar procedimientos de urología y litotricia laser.

**Tabla No. 81**  
**Número de equipos adquiridos año 2021 HRZ**

	CONVENIO 653	RECURSO PROPIO	COMODATOS O APOYOS TECNOLOGICOS	DONACIONES O ENTREGAS MIN SALUD
<b>CANTIDAD DE EQUIPOS</b>	40	60	3	142
<b>CUANTIA TOTAL (APROX.)</b>	\$600,000,000.00	\$41,128,906.00	No aplica	No aplica

Fuente: Archivo oficina biomédica.

Foto No 25.



Foto No. 26

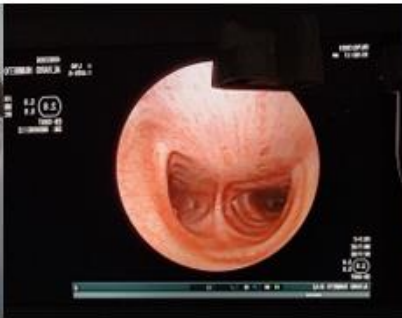


Foto No. 27



Capacitación y entrega de Fibrobronscopio (derecha). Fibrobronscopía (izquierda) 2021.

Foto No. 28



Foto No. 29



Foto No. 30



Foto No.31

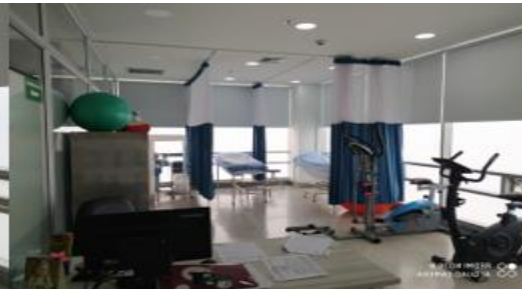


Equipo biomédico distintos servicios 2021.

Foto No.32



Foto No.33



Dotación de terapia física 2021.

### Fortalezas de la Red.

La red Samaritana Universitaria, Segura y Humanizada, permite la atención de la población desde el primer nivel de atención hasta el cuarto nivel, dado que en sus sedes se encuentran especializados los niveles de atención; en los municipios de Zipaquirá, Cogua y San Cayetano a través de la sede Unidad Funcional se prestan los servicios de primer nivel, en la sede Hospitalaria Unidad Funcional de Zipaquirá además se prestan los servicios de segundo nivel de atención, en la sede Hospital Regional de Zipaquirá se prestan los servicios de tercer nivel de atención y en la sede principal en Bogotá los servicios de cuarto nivel de atención; es decir, Samaritana brinda toda la gama de servicios que se contemplan en todos los niveles de atención. El estar funcionando en Red desde el año 2009 cuando se asumió la prestación de servicios en la Unidad Funcional de Zipaquirá, en el Hospital de Girardot y en el Hospital de la Vega permite a Samaritana tener la suficiente experiencia para liderar en el Departamento la conformación de Redes de Servicios de salud en cada una de las regiones de Salud que se han determinado a través de la Ordenanza 007 y su reglamentación posterior. Por otro lado, le permite una ventaja competitiva a la hora de comprar medicamentos e insumos médico quirúrgicos dado el gran volumen que maneja, lo que le permite acceder a precios más favorables que los que comúnmente se encuentran en el mercado. Desde el punto de vista técnico científico el funcionamiento en red le ha permitido estandarizar los manejos médicos a los pacientes que acuden a cada una de sus sedes a solicitar servicios de salud, generar conocimiento en todas las áreas de la salud, generar investigaciones científicas a todo nivel, mantener acuerdos de docencia servicios con diferentes instituciones de salud que la observan como un escenario excelente de práctica clínica. El ser una institución acreditada permite a toda la red acceder a procesos de alta calidad, compartir su experiencia y logros con cada una de las sedes para unificar una sola imagen y un solo que hacer a la hora de prestar los servicios. En el tema de acreditación Hospital Universitario le permite a la red acceder a conocimiento científico de alta calidad, tecnologías de punta que finalmente redundan en pro del paciente.

### Dificultades y Soluciones durante la Gestión 2021.

El Hospital Regional de Zipaquirá cumplió con su asignación como institución referente para la atención de la pandemia COVID-19 para la zona norte del Departamento, durante el año 2021 se presentaron tres picos de los cuales el segundo tuvo un mayor impacto. Se realizó la ampliación de camas de UCI pasando de 12 a 65 camas de cuidado intensivo, gracias al apoyo del Gobierno Nacional y Departamental, lo que permitió finalmente aumentar la oferta de servicios y atender de manera oportuna y eficiente a las personas que enfermaban de gravedad y llegaban al Hospital Regional. Samaritana mantuvo una adquisición de insumos y medicamentos acorde a las necesidades de demanda de los servicios lo que permitió al cuerpo médico atender de manera suficiente, a pesar de la disminución de algunos de ellos o su incremento en costo a valores exorbitantes. La atención de la pandemia covid-19 en hospitalización representó un requerimiento muy significativo de tecnología biomédica para la expansión de unidades de cuidado intensivo. La imagen muestra la dotación de dichas camas incluyendo los ventiladores mecánicos que garantizaron la atención de los pacientes en el escenario de expansión.

Foto No. 34



Foto No. 35



Una vez superada la pandemia el Hospital Regional de Zipaquirá transitó de manera rápida y escalonada a la reapertura de servicios, lo que permitió acceso oportuno a los diferentes servicios a la población con enfermedad diferente al COVID-19.



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**CAPITULO III**
**E.S.E. UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA AÑO 2021**
**3.1 – PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD**

3.1.1.- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.

**Indicadores de oportunidad**
**Tabla No. 82**

Comparativo de la producción de servicios en medicina especializada en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre durante las vigencias 2020 al 2021

MEDICINA ESPECIALIZADA	2.020	2.021
# de consultas agendadas	4.035	6.939
# de consultas asignadas	2.375	5.260
# de consultas especialistas	2.375	4.963
Consulta no realizadas por inasistencia del paciente	0	297
% de inasistencia	0,0%	5,6%
Rendimiento hora médico consulta	1,8	2,1
Horas programadas procedimientos	264	576
# procedimiento programados	700	704
# procedimientos realizados	700	668
Procedimientos no realizados por inasistencia de paciente	0	36
% de inasistencia	0,0%	5,1%
Días espera asignación cita medicina general	4	2
Días espera asignación cita medicina interna	2	3
Días espera asignación cita pediatría	3	4
Días espera asignación cita cirugía	1	4
Días espera asignación cita ginecología	2	5
Días espera asignación cita obstetricia	5	4
Días espera asignación cita anestesiología	3	5

FUENTE: Oficina de estadística, software Dinámica Gerencial

A pesar del traslado de la mayoría de las especialidades al Hospital Regional de Zipaquirá y la actual pandemia SARS COV-2 (COVID-19); se evidencia un aumento en la cantidad de horas médico disponible en la vigencia (72% más); la asignación presento un aumento del 121,5% en las citas asignadas, y así mismo se evidencio aumento del 109% en la cantidad de consultas realizadas; esto se explica por el aumento de demanda en la necesidad para la medicina especializada. El porcentaje de inasistencia fue de un 5,6% lo que significó un descenso del 25,3% al compararlo con las vigencias de los años 2019 y 2020, esto debido a la baja inasistencia por parte de los pacientes ya que de acuerdo a sus comorbilidades asiste cumplidamente a sus citas médicas especializadas; el rendimiento expresado en el indicador de rendimiento hora médico para el trimestre en mención se encuentra en 2,1. En la tabla seis se muestran la producción de servicios del servicio de odontología.

El tiempo de espera para recibir atención presenta disminución del 32,8%, un promedio de atención de 19 minutos, para los clasificados como Triage II encontrándonos dentro del estándar considerado por la normatividad vigente.

## Calidad de la atención en salud

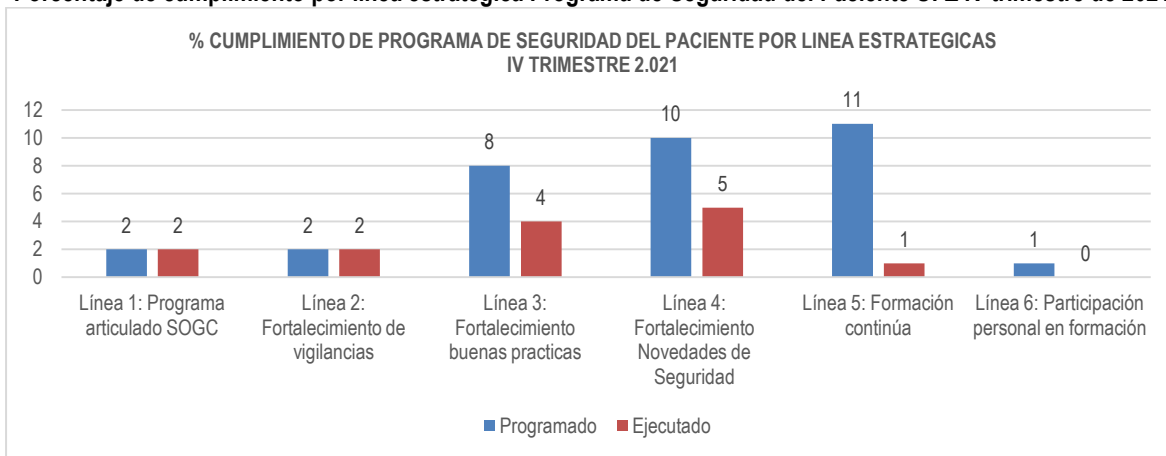
### Programa de Seguridad del Paciente

Con relación al cumplimiento del programa de Seguridad del Paciente en la Unidad Funcional de Zipaquirá durante el cuarto trimestre de 2021, se ejecutó 14 actividades de 34 programadas permitiendo que el cumplimiento trimestral fuera del 41%.; con un porcentaje al año del 83%.

De acuerdo a las líneas estratégicas del Programa de Seguridad del Paciente el cumplimiento durante el 2.021 se evidencia así:

**Grafica No. 101**

#### Porcentaje de cumplimiento por línea estratégica Programa de Seguridad del Paciente UFZ IV trimestre de 2021



FUENTE: 05GC42 CRONOGRAMA PARA ÑA EJECUCION DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 2021

### Cumplimiento al Sistema Único de Habilitación

Para el año 2021 en la Unidad Funcional Zipaquirá se plantearon 150 actividades específicas en los planes de mejoramiento por proceso, pertenecientes a 8 procesos de la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá, los cuales son:

- Atención al Paciente Ambulatorio
- Gestión de la infraestructura
- Imágenes diagnósticas
- Atención al paciente de urgencias
- Atención paciente hospitalizado
- Gestión del talento humano
- Gestión de tecnología biomédica
- Gestión de la información

### Resultados del Seguimiento de la Unidad Funcional de Zipaquirá:

De acuerdo con la establecido en el cronograma de seguimiento al proceso, se da continuidad al seguimiento de las actividades programadas a corte del cuarto trimestre del año en curso. Según el indicador: Número de actividades ejecutadas de los Planes de Mejoramiento de Habilitación / Total de actividades programadas de los Planes de Mejoramiento de Habilitación. Se presenta un avance de cumplimiento para el IV trimestre de 2021 del 36% con relación a lo programado para el año con respecto a la autoevaluación de habilitación de la Res. 3100 teniendo los siguientes resultados:



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Tabla No. 83**  
**Consolidado PUMP Habilitación UFZ cuarto trimestre 2021.**

PROCESOS	ACCIONES PROGRAMADAS 2.021	ACCIONES PROGRAMADAS IV TRIMESTRE	% CUMPLIMIENTO	
			COMPLETO	
Gestión de la Infraestructura	90	37	13	35%
Atención al Paciente Ambulatorio	3	1	0	0%
Atención al Paciente de Urgencias	3	1	1	100%
Atención al Paciente Hospitalizado	4	2	2	100%
Gestión del Talento Humano	5	2	1	50%
Gestión de la Tecnología Biomédica	36	15	9	60%
Gestión de la Información	6	0	0	
Imágenes Diagnósticas	3	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>58</b>	<b>26</b>	<b>58%</b>

FUENTE: PUMP Habilitación UFZ 2021

Con relación al periodo reportado, De lo programado para el periodo comprendido entre octubre a diciembre se obtuvo un cumplimiento del 58%, se puede decir que, de los seis procesos programados se debe realizar el seguimiento oportuno de manera mensual, para dar cumplimiento al abordaje de las acciones contempladas dentro del Plan de Mejoramiento de Habilitación que se encuentran en desarrollo.

#### **Cumplimiento PAMEC – Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.**

Para el cuarto semestre de la vigencia 2021 se tenían programadas 18 actividades específicas de mejoramiento, de las cuales se les dio cumplimiento a un total de 15 actividades específicas de mejoramiento, dando como resultado un cumplimiento del 86% distribuida en grupos de estándares como se puede evidenciar en el siguiente cuadro de seguimiento:

**Tabla No. 84**  
**Consolidada ejecución de actividades de PAMEC UFZ, seguimiento IV trimestre de 2021**

CONSOLIDADO PAMEC UFZ SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 2021						
GRUPO DE ESTÁNDARES	TOTAL O. M.	COMPLETO	EN DESARROLLO	NO INICIADO	ATRASADO	% CUMPLIMIENTO
PACAS	29	26	0	0	3	90%
DIRECCIONAMIENTO	11	11	0	0	0	100%
GERENCIA	7	7	0	0	0	100%
TALENTO HUMANO	8	6	0	0	2	75%
AMBIENTE FISICO	10	8	0	0	2	80%
TECNOLOGIA	9	8	0	0	1	89%
INFORMACION	8	8	0	0	0	100%
MEJORAMIENTO	3	3	0	0	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>91%</b>

FUENTE: Matriz 05gc24-v3 PUMP PAMEC 2021 UFZ, Corte IV trimestre de 2021

En el programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad del año 2020, se cumplió con un 94%.

#### **Sistema de Gestión Ambiental**

**Auditoría interna del SGA bajo requisitos ISO 14001:2015** La auditoría interna del SGA bajo requisitos ISO 14001:2015 fue realizada utilizando el instrumento 05GC74-V1 Lista de verificación auditoria ISO 14001 2015, dando como resultado un cumplimiento del 43,7% de acuerdo a calificación y los requisitos de la norma evaluados de acuerdo a su nivel de implementación.



051



SC5520-1


*Humanizada*

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

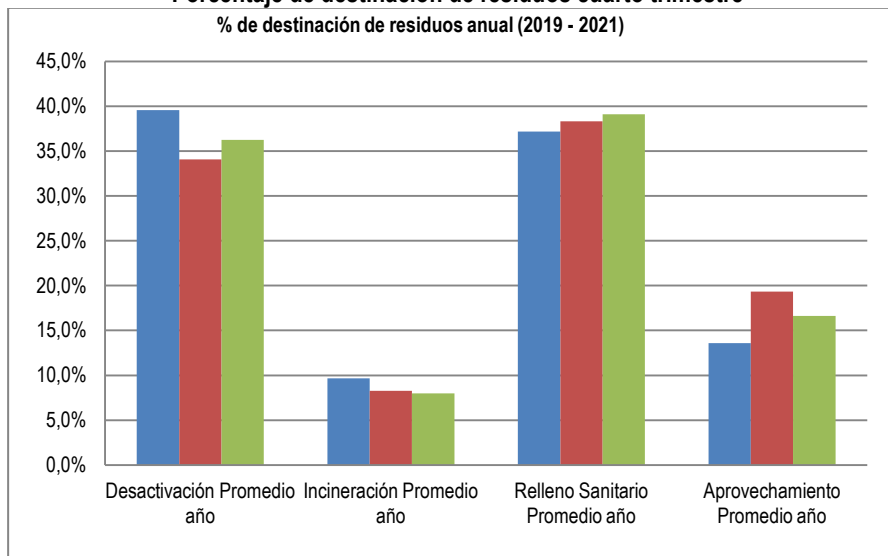
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
*“Red Samaritana, Universitaria, Segura y*



**Compensación Huella de Carbono** Para las jornadas de siembra de árboles durante el año 2021, se realizó invitación para la participación tanto de cliente interno como cliente externo, con el fin de promover la cultura ambiental y el fortalecimiento de las prácticas ambientales, en se lograron sembrar 375 individuos forestales, compensando el 42,4% de las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas en el año 2020.

### Generación de Residuos Hospitalarios y consumo de Servicios Públicos

**Grafica No. 102**  
**Porcentaje de destinación de residuos cuarto trimestre**  
% de destinación de residuos anual (2019 - 2021)



FUENTE: RH1 - UFZ

Con relación a los porcentajes de destinación se cumplió la meta para los residuos desactivados con un resultado de 36,3% y relleno sanitario de 39,1% (meta ↓40%), con relación a los residuos para incineración se cumplió la meta en el 8% (meta ↓10%), y a su vez cumplir la meta de aprovechamiento para la vigencia 2021 con 16,6% (meta ↑16%).

### Sistema de gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:15

**Tabla No. 85**  
**Implementación del SGA 2020**

Indicador	Numerador	Denominador	% esperado 2020	% obtenido 2020
Numerales Implementados / Total de Numerales de la Norma *100	3	24	10%	12,5%

Fuente: Informe auditoría de diagnóstico ambiental bajo los requisitos de la ISO 14001:15

En el año 2020 se inició con la implementación del SGA bajo la NTC ISO14001:15, con la integración de documentos, elaboración y evaluación de matriz de requisitos legales aplicables, elaboración y evaluación matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales generados en el 70% de los procesos, socialización y adherencia de la política ambiental, actualización del PGRHyS de la UFZ y Centro de Salud de Cogua y la auditoría interna de diagnóstico ambiental inicial bajo los requisitos de la norma obteniendo un cumplimiento de implementación del 12,5%.

**Programa de Gestión Ambiental – Hospital Verde y Saludable**

**Tabla No. 86**  
**Cumplimiento cronograma Hospital Verde y Saludable**

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	2020	
1. Liderazgo	30	27 90%
2. Sustancias Químicas	14	13 93%
3. Compras Verdes	1	0 0%
4. Residuos	19	19 100%
5. Energía	4	2 50%
6. Agua	18	16 89%
<b>AÑO</b>	<b>86</b>	<b>77 90%</b>

Fuente: Cronograma Hospital Verde y Saludable 2020

En el año 2020 se realizó la programación 86 actividades para el desarrollo del plan de acción de Hospital Verde y Saludable, de las cuales se ejecutaron 77 actividades, obteniendo un cumplimiento del 90% como meta anual. No se ejecutaron algunas actividades en las líneas agua y energía por los pocos recursos destinados para la implementación de las metas. Durante el cuarto trimestre de 2021 se logró un cumplimiento del 91%, y en el consolidado del año el cumplimiento del 92% con la ejecución de 116 actividades de las 126 proyectadas para la vigencia 2021.

**Tabla No. 87**  
**Ejecución cronograma Gestión Ambiental – UFZ**

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	Consolidado AÑO 2021			IV TRIMESTRE		
	P	E	%	P	E	%
LÍNEA 1 Liderazgo	67	65	97%	17	16	94%
LÍNEA 2 Sustancias Químicas	15	13	87%	4	3	75%
LÍNEA 3 Residuos	18	14	78%	5	4	80%
LÍNEA 4 Energía	6	5	83%	2	2	100%
LÍNEA 5 Agua	20	19	95%	6	6	100%

FUENTE: Cronograma de ejecución Programa de Gestión ambiental 2021

**Servicios prestados**
**Servicio de Urgencias**

El servicio de urgencias cuenta con un consultorio de Triage, cinco consultorios de atención, una sala de reanimación, una sala de procedimientos menores, una sala ERA, una sala de hidratación y un área de hospitalización para observación con 12 camas, es de resaltar que la observación de pediátricos se realiza directamente en el servicio de pediatría.

**Tabla No 88**  
**Comparativo de la producción de servicios en urgencias, Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

URGENCIAS	2.020	2.021
# pacientes clasificados como Triage 1	21	11
# pacientes clasificados como Triage 2	156	284
# pacientes clasificados como Triage 3	6.961	9.034
# pacientes clasificados como Triage 4	663	3
# pacientes clasificados como Triage 5	108	0
Total Triages	7.909	9.332
Total Consultas	7.138	9.329
# procedimientos en urgencias	551	556
Pacientes código azul en urgencias	7	9
# transfusiones en urgencias	19	0
# de reingresos entre 24 y 72 horas después del egreso	18	15

FUENTE: Departamento de estadística, software Dinámica Gerencial

La cantidad de personas que se presentaron al Servicio de Urgencias para la vigencia en observación en



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

comparación con las vigencias 2019 y 2020 presenta un aumento del 18%; de igual manera la cantidad de consultas efectivas realizadas en el servicio presenta una tendencia de igual manera al incremento de 30,7%; esto debido a que los pacientes que se presentaron en el servicio de urgencias; en su gran mayoría presentaban la morbilidad con Triage 1, 2 y 3 para recibir la atención efectiva por parte del médico y en un porcentaje muy pequeño, estos fueron clasificados con Triage 4 y 5 para cita prioritaria o Medicina General con su EPS.

Los procedimientos realizados en el servicio de urgencias, es decir, las pequeñas suturas, lavados gástricos, retiro de cuerpos extraños en cornea, lavado de oídos, etc., presentaron un leve aumento del 0,9% más al comparar con las vigencias de 2019 y 2020. Para los pacientes que requirieron de código azul se evidenció descenso del 18,8% y de transfusiones sanguíneas se evidenció un 5,9%.

### Servicio de Referencia y Contrareferencia

Nuestra institución provee servicios de segundo nivel de atención a la red norte del Departamento, por lo tanto somos centro de referencia para las instituciones de primer nivel del área de influencia; en la tabla dos se observan el comportamiento de referencia y contrareferencia.

**Tabla No. 89**  
**Comparativo del uso del sistema de referencia a la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2.020	2.021
No de remisiones solicitadas al HUS por IPS de origen	155	159
No de remisiones aceptadas por IPS de origen	98	99
% de remisiones aceptadas por especialidad	63,2%	62,3%
No de remisiones rechazadas por causa	57	55
No de remisiones realizadas por el HUS a otras IPS	896	840
No de remisiones aceptadas por IPS de traslado	672	655
% de remisiones aceptadas por especialidad	75,0%	78,2%
No de remisiones rechazadas por causa	224	183

FUENTE: Oficina de referencia y contrareferencia Unidad Funcional Zipaquirá

Al momento de evaluar el comportamiento comparativo se evidencia un aumento del 2,6% en cuanto a la solicitud de referencias en comparación del año 2020. Se evidencia que el aseguramiento y/o régimen que más disminuyó fue el régimen de otros (como aseguramientos especiales de policía, sanidad militar, entre otros) con un 100% menos, sigue el régimen contributivo con un 7,9% menos, seguidamente el régimen subsidiado con un 2,8% menos y por último se evidencia que el régimen de población no asegurada aumenta en un 137,5%. Las especialidades básicas son las más solicitadas en las referencias, para el trimestre en observación se evidencia descenso en obstetricia con un 4,2% menos y aumento en pediatría con un 54,5% más, medicina interna con un 27,3% más y cirugía general con un 12,5% más.

A pesar de que en el volumen se evidencia un aumento en las solicitudes, se evidencia un descenso de las aceptaciones, este descenso se calculó en 1,5% menos; esto se puede explicar porque en porcentaje se aceptaron más referencias en el cuarto trimestre del 2020 (63,2%) que en el del 2021 (62,3%). Cuando se comentan los pacientes a la central de referencia y contrareferencia de la Unidad Funcional, los médicos remitentes siempre son comunicados con el médico especialista solicitado por la entidad remitente y es éste quien ante el cuadro clínico y las anotaciones de la referencia toma la decisión de aceptar o re direccionar el caso a un hospital de mayor complejidad. La mayor causa de rechazo es el grado de complejidad del cuadro clínico que implicaría el uso de tecnología de alto nivel con la cual no contamos o con el concurso de áreas muy especializadas como una UCI con la cual de igual manera no se cuenta.

En números absolutos se disminuyó en un 6,3% la necesidad de remitir pacientes desde la Unidad Funcional;



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

es necesario hacer claridad sobre el comportamiento observado en las dos primeras causas de remisión. El nivel de complejidad que incluye apoyo diagnóstico de alta tecnología o especialidades que no se encuentran en el segundo nivel sigue siendo la primera causa de remisión, en cuanto a la segunda causa de remisión que es la ausencia de contratación y por ende la no autorización del asegurador para continuar con el tratamiento de los pacientes una vez estabilizados en urgencias.

El sitio de remisión está determinado principalmente por el asegurador quien a través de su red de prestación de servicios debe garantizar la continuidad y oportunidad de la atención en salud de sus afiliados. Así las cosas y dado que en la Unidad Funcional el mayor porcentaje de pacientes pertenecen al régimen de aseguramiento subsidiado la institución receptora más frecuentemente utilizada es el Hospital Regional de Zipaquirá con descenso del 53,7% o la sede Bogotá del Hospital Universitario de la Samaritana, para quien se observa un incremento del 88,5% en la comparación de las vigencias. Ginecología de alto riesgo, ya sea por la situación de la madre, la del producto o ambas, es la principal especialidad solicitada en remisión, seguida por una unidad altamente especializada como lo es la Unidad de Cuidados Intensivos, ya sea ésta para adultos, neonatal, pediátrica o coronaria.

### Servicio de Consulta Externa

El área de consulta externa cuenta con 56 consultorios, sin embargo, la oferta de servicios de salud no ocupa permanentemente los consultorios construidos; toda vez que a partir del 01 de Diciembre del 2019; un número significativo de especialidades médicas fue trasladado al Hospital Regional de Zipaquirá. Así las cosas se están usando ocho consultorios para atención médica, siete consultorios para atención médica especializada, un consultorio para procedimientos menores de enfermería, tres consultorios para atención de enfermería, un consultorio para atención de fonoaudiología y/o terapia del lenguaje, un consultorio para fisioterapia, un consultorio para atención de optometría, dos consultorios para atención programa madre canguro, un consultorio para atención de nutrición, un consultorio para atención de psicología, una unidad para odontología especializada en estomatología, una unidad para odontología especializada en maxilofacial, tres unidades para odontología general, dos unidades para higiene oral, un área de toma de muestras, un área de vacunación PAI y un área de vacunación COVID.

El centro de salud de Cogua cuenta con tres consultorios para atención médica, un consultorio para atención de enfermería, dos consultorios para atención odontológica y área de vacunación PAI y COVID.

El puesto de salud de San Cayetano cuenta con dos consultorios para atención médica, uno para atención de enfermería, otro para atención odontológica y área de vacunación PAI y COVID.

En la tabla se encuentra la producción de servicios en lo referente a actividades de promoción y prevención incluidas la sede hospitalaria y los centros de salud de San Cayetano y Cogua.

**Tabla No. 90**  
**Comparativo de la producción de servicios en promoción y prevención Unidad Funcional de Zipaquirá con sus centros de salud durante el cuarto trimestre de las vigencias de 2020 al 2021**

CONCEPTO	2,020	2,021
Dosis de Biológicos Aplicados	11,707	12,253
Controles de Enfermería	821	472
Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	4,015	4,033
Citologías Cervicovaginales	652	567
<b>Actividades de Salud Pública</b>	<b>17,195</b>	<b>17,325</b>

FUENTE: Oficina de Salud Pública, oficina de patología



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Para el cuarto trimestre del año 2021, se observa en los biológicos aplicados un aumento del 4,7% en comparación con las vigencias del 2019 y 2020. Los controles de enfermería muestran una disminución del 42,5%, sin embargo se evidencia un leve aumento del 0,4% para otros controles de enfermería de PyD diferentes a la atención prenatal y el crecimiento y desarrollo, y la tendencia observada en las citologías vaginales disminuyó en un 13%; estas bajas en actividades desarrolladas por parte de Enfermería se explica en la inasistencia por parte de los pacientes y en algunas ocasiones la baja demanda de estos, sin embargo ya se están realizando planes de mejora tales como demanda inducida para llevar a cabalidad un aumento progresivo de estas actividades.

En la tabla se encuentra la producción de servicios de medicina general en toda la Unidad Funcional Zipaquirá, se incluye la información de los centros de salud.

**Tabla No. 91**  
**Comparativo de la producción de servicios en medicina general Unidad Funcional de Zipaquirá con sus centros de salud durante el cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

CONSULTA MEDICINA GENERAL	2.020	2.021
No de consultas agendadas	13.217	14.978
No de consultas asignadas	11.235	10.838
No de consultas realizadas	10.004	10.388
Consulta no realizadas por inasistencia del paciente	1.231	450
% de inasistencia	11,0%	4,2%
Rendimiento hora médico consulta	1,9	1,8

FUENTE: Oficina de Salud Pública, Oficina de estadística, software Dinámica Gerencial

Se evidencia un aumento del 11,9% en la cantidad de horas médico disponible en la vigencia, esto, de acuerdo a la demanda de pacientes que se estaba presentando en la institución; por consiguiente hay un aumento igual del 11,9% en la capacidad de oferta; con la información anteriormente mencionada en el presente informe, la asignación se disminuyó en un 3,5% y la consulta efectivamente realizada aumenta en un 3,8%, explicado a la baja inasistencia por parte de los pacientes y a pesar de las diferentes demoras en el proceso de facturación; a pesar de lo mencionado, el desempeño en el rendimiento expresado en el indicador de rendimiento hora médico se encuentra en 1.8.

En la tabla se muestran la producción de servicios de medicina especializada.

**Tabla No. 92**  
**Comparativo de la producción de servicios en medicina especializada en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre durante las vigencias 2020 al 2021**

MEDICINA ESPECIALIZADA	2.020	2.021
# de consultas agendadas	4.035	6.939
# de consultas asignadas	2.375	5.260
# de consultas especialistas	2.375	4.963
Consulta no realizadas por inasistencia del paciente	0	297
% de inasistencia	0,0%	5,6%
Rendimiento hora médico consulta	1,8	2,1
Horas programadas procedimientos	264	576
# procedimiento programados	700	704
# procedimientos realizados	700	668
Procedimientos no realizados por inasistencia de paciente	0	36
% de inasistencia	0,0%	5,1%
Días espera asignación cita medicina general	4	2
Días espera asignación cita medicina interna	2	3
Días espera asignación cita pediatría	3	4
Días espera asignación cita cirugía	1	4
Días espera asignación cita ginecología	2	5
Días espera asignación cita obstetricia	5	4
Días espera asignación cita anestesiología	3	5

FUENTE: Oficina de estadística, software Dinámica Gerencial

A pesar del traslado de la mayoría de las especialidades al Hospital Regional de Zipaquirá y la actual



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

pandemia SARS COV-2 (COVID-19); se evidencia un aumento en la cantidad de horas médico disponible en la vigencia (72% más); la asignación presentó un aumento del 121,5% en las citas asignadas, y así mismo se evidenció un aumento del 109% en la cantidad de consultas realizadas; esto se explica por el aumento de demanda en la necesidad para la medicina especializada. El porcentaje de inasistencia fue de un 5,6% lo que significó un descenso del 25,3% al compararlo con las vigencias de los años 2019 y 2020, esto debido a la baja inasistencia por parte de los pacientes ya que de acuerdo a sus comorbilidades asiste cumplidamente a sus citas médicas especializadas; el rendimiento expresado en el indicador de rendimiento hora médico para el trimestre en mención se encuentra en 2,1.

**Tabla No. 93**

**Comparativo de la producción de servicios en odontología general y especializada de la Unidad Funcional de Zipaquirá con sus centros de salud durante el cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA	2.020	2.021
<b>ODONTOLOGÍA GENERAL: NRO. PERSONAS</b>	<b>8382</b>	<b>10085</b>
TTO. INICIADOS	2975	3398
TTO. TERMINADOS	906	1600
PAC. CONTROLADO	1384	1508
URGENCIAS ODONT.	1211	784
N. SELLANTES APLICADO.	90	378
N. OBTURACIONES	4130	7020
N. EXODONCIAS	1075	1188
N. ENDODONCIAS	27	84
<b>ESTOMATOLOGÍA: PTS ATENDIDOS</b>	<b>1122</b>	<b>2078</b>
SESIONES 1.VEZ	64	457
SESIONES REPETIDAS	759	1483
PACIENTES CONTROLADOS	102	444
CONSULTAS	25	369
CONSULTAS URGENCIAS	165	129
TTO. INICIADOS	503	543
TTO. TERMINADOS	356	481
<b>MAXILOFACIAL: PTS ATENDIDOS</b>	<b>145</b>	<b>344</b>
SESIONES 1. VEZ	98	226
SESIONES REPETIDAS	76	117
TRATAMIENTOS INICIADOS	50	133
TRATAMIENTOS TERMINAD.	41	127
PACIENTE CONTROLADO	40	119
CONSULTA	71	196
URGENCIAS CONS.	0	0
CONTROLES	0	14

FUENTE: Oficina de Odontología, Oficina de estadística, software Dinámica Gerencial

El servicio de odontología está ofertado para la Unidad Funcional Zipaquirá, el Centro de Salud Cogua y el Puesto de Salud San Cayetano. En este servicio se atienden las especialidades de higiene oral, odontología general, odontología especializada en estomatología y odontología especializada en cirugía oral y maxilofacial, y para las sedes del Centro de Salud de Cogua y el Puesto de Salud de San Cayetano únicamente se atienden las especialidades de higiene oral y odontología general. Explicando la tabla y productividad del servicio de odontología para el trimestre en observación, se evidencia un aumento en la atención de pacientes de odontología general del 20,3%, aumento de tratamiento iniciados en un 14,2%, tratamientos terminados en un 76,6%, también se puede evidenciar que los pacientes controlados durante sus tratamientos aumentaron en un 9%; los sellantes aplicados presentan un aumento del 320%, las obturaciones realizadas aumentaron en un 70%, las exodoncias y endodoncias realizadas en el servicio aumentaron en un 110,8% en comparación con el cuarto trimestre del año 2020. Los pacientes atendidos en la especialidad de estomatología presentan un aumento del 85,2, aumento de tratamiento iniciados en un 8%, tratamientos terminados en un 35,1%, también se puede evidenciar que los pacientes controlados durante sus tratamientos aumentaron en un 335,3%; las consultas efectivamente realizadas presentan un gran aumento de 1376%. Los pacientes atendidos en la especialidad de cirugía oral y maxilofacial presentan un aumento del 137,2, aumento de tratamiento iniciados en un 166%, tratamientos terminados en un 209,8%, también se puede evidenciar que los pacientes controlados durante sus tratamientos aumentaron en un 197,5%; las consultas



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



efectivamente realizadas presentan de igual manera un aumento de 176,1%. Todo este evidente aumento para el servicio de odontología y sus especialidades se explica a la gran posibilidad de la atención efectiva en la gran demanda de pacientes a pesar de la actual pandemia del COVID-19.

### Servicio de Hospitalización

El área de hospitalización para el trimestre en mención del año 2021 cuenta con 76 camas distribuidas así: En ginecología y obstetricia 18 camas, en pediatría 10 camas, en neonatos 6 cunas y 6 incubadoras, en medicina interna (tercer piso) 19 camas y en quirúrgicas (segundo piso) 17 camas. El comportamiento de los indicadores de hospitalización se observa en la tabla siete.

**Tabla No. 94**

**Comparativo de la producción de servicios en el área de hospitalización en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

HOSPITALIZACIÓN	2.020	2.021
DIA CAMA DISPONIBLE	7.452	6.992
Total de Egresos	1.170	1.154
NO QUIRURUGICOS	499	672
OBSTETRICOS	526	337
QUIRURGICOS	145	145
NRO DIAS CAMA OCUPADA	3.257	4.537
NRO DIAS ESTANCIA EGRESOS	6.333	4.833
NRO DE REINGRESOS	1	10
<b>% OCUPACIONAL</b>	<b>43,7%</b>	<b>64,9%</b>
<b>PROMEDIO DIA ESTANCIA</b>	<b>5,4</b>	<b>4,2</b>
<b>GIRO CAMA</b>	<b>1,2</b>	<b>0,9</b>
PARTOS POR CESAREA	229	108
PARTOS VAGINALES	141	210
TOTAL PARTOS	370	318

FUENTE: Departamento de estadística, software Dinámica Gerencial

Se evidencia que los días camas disponibles disminuyen levemente en un 6,2% y los días cama ocupado aumentaron en un 39,3%. A pesar de que se ha evidenciado temporalmente una tendencia oscilante en aumento durante el periodo de observación de los egresos hospitalarios, para el periodo en observación se evidencia un pequeño descenso del 1,4%, a expensas de los egresos quirúrgicos (0,1% más), de los no quirúrgicos (34,7% más) y en los egresos obstétricos (35,9% menos). El porcentaje ocupacional para el cuarto trimestre del año 2021 se evidencio en 64,9%, lo que significa un aumento (48,5% más) por el ajuste del número de camas habilitadas; el promedio día estancia se observa en 4.2 día estancia, lo que evidencia una disminución del 22,6% menos, el giro cama se observa en 0,9 es decir se presentó con un descenso del 21,7% menos. El porcentaje de cesáreas disminuyó en un 52,8% y de partos realizados independientemente de la vía de atención aumento en un 48,9% más.

### Servicio de Sala de Partos

La sala de parto cuenta con una (1) sala para atención del parto.

**Tabla No. 95**

**Comparativo de la producción de servicios en el área de Sala de Partos por número de procedimientos realizados en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

SALA DE PARTOS	2.020	2.021
GINECOLOGÍA	4	4
LEGRADOS	61	116

FUENTE: Departamento de estadística, salas de cirugía, software Dinámica Gerencial



**Servicio de Salas de Cirugía**

El área de quirúrgica cuenta con 5 salas de cirugía de las cuales sólo dos están habilitados. En la tabla se observa el comportamiento en cuanto al número de procedimientos quirúrgicos.

**Tabla No. 96**

**Comparativo de la producción de servicios en el área quirúrgica por número de procedimientos realizados en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

QUIROFANOS	2.020	2.021
Total Intervenciones	420	487
ELECTIVA CON ESTANCIA	25	28
AMBULATORIAS	11	46
URGENTES	384	413
NRO DE PROCEDIMIENTOS ANESTESICOS REALIZADAS	420	486
GENERAL	153	114
REGIONAL	250	222
LOCAL	17	23
Otro	0	127
TOTAL DE PROCEDIMIENTOS EN SALAS DE CIRUGIA POR GRUPO QX	521	659
2	0	1
3	54	98
4	67	78
5	67	22
6	63	85
7	97	121
8	92	140
9	35	56
10	7	10
11	5	14
12	3	3
13	15	10
20	16	21
NRO CIRUGIAS PROGRAMADAS	36	74
DIAS ESPERA CIRUGIA ELECTIVA	0,9	2,6
CIRUGIA GENERAL	4	4
GINECOLOGIA	4	4
MAXILOFACIAL	0	1
ODONTOLOGIA INTEGRAL	2	2
LEGRADOS	61	116
Total Procedimientos	521	659

FUENTE: Departamento de estadística, salas de cirugía, software Dinámica Gerencial

Se evidencia aumento en el total de personas a quienes se les realizó una intervención quirúrgica durante el periodo de observación del 16% más en el cuarto trimestre del 2021, debido al aumento de pacientes. De manera recíproca los procedimientos quirúrgicos también presentan aumento del 26,5%. El tipo de anestesia mayormente utilizado es la anestesia regional, luego la general, y finalmente la local, la que más disminuyó respecto al comparar con los años 2019 a 2020 fue la general (25,5% menos) luego la regional (11,2% menos) y finalmente la local con una tendencia al aumento (35,3% más).

La tendencia del indicador de porcentaje de cirugías canceladas se ubica en un 0% debido a la poca programación de cirugías. El tiempo de oportunidad para cirugía programada se ubicó en 2 días en el trimestre observado, lo que representa un leve aumento del 0,6% más que las vigencias anteriores. En cuanto al tiempo programado para cirugía electiva vale la pena mencionar que la Unidad Funcional Zipaquirá cuenta con dos salas de cirugía con todos los elementos necesarios para funcionar, de lunes a viernes de 7 am. A 7 pm, cuenta con dos equipos quirúrgicos, uno para cirugía programada y otro para urgencias, las restantes doce horas sólo se cuentan con un equipo quirúrgico encargado de las urgencias.

**Servicio de Laboratorio Clínico**

Contamos con un laboratorio clínico de segundo nivel, perfectamente dotado en infraestructura y en equipamiento, en la tabla nueve se evidencia el comportamiento del laboratorio clínico.

**Tabla No. 97**
**Comparativo de la Producción de servicios en el laboratorio clínico en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

LABORATORIO CLÍNICO	2.020	2.021
# Exámenes de laboratorio Hospitalización	9.079	9.493
# Exámenes de laboratorio Externos	15.689	20.521
# Exámenes de laboratorio Urgencias	21.408	22.709
<b># EXÁMENES DE LABORATORIO TOTALES</b>	<b>46.176</b>	<b>52.723</b>
EXÁMENES POR ESPECIALIDAD EN HOSPITALIZACIÓN	9.079	9.493
Medicina Interna	3.207	2.985
Cirugía	1.367	1.370
Ginecología y Obstetricia	2.880	3.087
Pediatría	373	539
Recién Nacidos	1.233	894
Otras	19	618

FUENTE: Laboratorio clínico, software Dinámica Gerencial

De manera global se observa un aumento del 14,2% en los exámenes solicitados y realizados en la Unidad Funcional Zipaquirá, explicado por el aumento del volumen de atenciones en los servicios ofertados; de manera más detallada en Urgencias se obtuvo un aumento del 6,1%, en Hospitalización fue un 4,6% más y en Consulta Externa fue de 30,8% más. En cuanto a los servicios de Hospitalización los que más solicitan laboratorios son Medicina Interna, Ginecología y Cirugía explicado por el volumen, la complejidad y comorbilidades de dichos pacientes. En cuanto a las áreas del laboratorio todas presentan diversas disminuciones excepto el área de parasitología que aumento en un 37,3% y microbiología que aumenta en un 54,3%. La oportunidad en la entrega de resultados se encuentra dentro de lo esperado para el nivel de complejidad.

**Servicio de Imagenología**

En la tabla diez se observa el comportamiento del servicio de apoyo diagnóstico de imágenes.

**Tabla No. 98**
**Comparativo de la producción de servicios en apoyo diagnóstico de imágenes en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021**

IMAGENOLÓGIA	2.020	2.021
Ecografías realizadas consulta externa	704	1.305
Ecografías realizadas hospitalización	417	370
Ecografías realizadas urgencias	1.021	1.123
<b>Ecografías</b>	<b>2.142</b>	<b>2.798</b>
Radiografías realizadas consulta externa	763	1.152
Radiografías realizadas hospitalizados	143	179
Radiografías realizadas urgencias	3.020	3.453
<b>Radiografías</b>	<b>3.926</b>	<b>4.784</b>

FUENTE: Servicio de radiología, software Dinámica Gerencial

Hubo variación con tendencia al aumento del 30,6% en la totalidad de ecografías, y en cuanto a radiografías realizadas se observa un aumento del 21,9% durante el cuarto trimestre del año 2021. En ecografías el servicio que disminuyó fue el de Hospitalización (11,3% menos), y para el servicio de radiología básica ningún servicio disminuyó sino que todas presentaron aumento; el servicio que mayormente aumento fue Consulta Externa con un 51%.

### Servicio de Terapias

Para el apoyo terapéutico en la Unidad Funcional Zipaquirá, se cuenta con los servicios de: Terapia Respiratoria, Terapia Física y Terapia del Lenguaje. Vale la pena mencionar que se trasladó el servicio de Terapia Ocupacional al Hospital Regional de Zipaquirá. El comportamiento de los indicadores de apoyo diagnóstico se observan en la tabla.

Tabla No. 99

Producción de servicios para el Apoyo Terapéutico en la Unidad Funcional de Zipaquirá, cuarto trimestre de las vigencias 2020 al 2021

TERAPIAS	2.020	2.021
<b>TERAPIAS RESPIRATORIA SESIONES</b>	<b>871</b>	<b>3.402</b>
PICO FLUJO	27	25
GASES ARTERIALES	291	322
TERAPIA RES. COMPLE.	753	3.023
<b>TERAPIAS FISICA SESIONES</b>	<b>968</b>	<b>1.327</b>
Sesiones Hospitalización	12	3
Sesiones Externas	930	1.233
<b>TERAPIA LENGUAJE SESIONES</b>	<b>198</b>	<b>575</b>
SESION.C. EXTERNA (consultas)	132	518
SESION.C. EXTERNA (procedimientos)	0	200
SESI. HOSPITALIZACIÓN (interconsulta)	66	57
POTENCIALES EVOCADOS	0	23
LAVADO OIDO	22	82
AUDIOMETRIA	50	242
IMPEDANCIOMETRIA	37	212
LOGOAUDICION	47	225

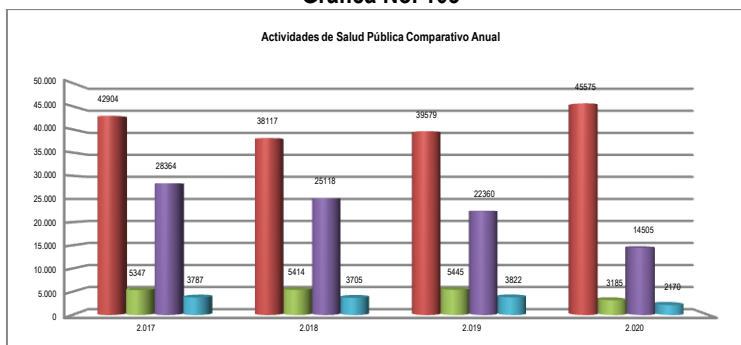
FUENTE: Departamento de estadística, software Dinámica Gerencial

Para las terapias respiratorias se evidencia un aumento del 290,6% más. En cuanto a las terapias físicas se evidencia un aumento del 37,1% más y para las terapias de lenguaje se evidencia un aumento del 190,4% más; todo este aumento debido a la demanda de pacientes que a pesar de la actual pandemia, se logra realizar agendamiento y realización de consultas a los pacientes. (Vale la pena aclarar que las terapias respiratorias solo se están prestando en Hospitalización y las terapias físicas y de lenguaje únicamente se prestan en Consulta Externa secundario a las restricciones previamente citadas).

### 3.1.2.- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.

**Promoción y Prevención:** Teniendo en cuenta que en Consulta Externa se realizan las atenciones de promoción y prevención referente a vacunación, controles de enfermería y toma de citologías; actividades que siempre han sido apoyadas por el Plan de Intervenciones Colectivas PIC.

Grafica No. 103



FUENTE: Oficina de Salud Pública, oficina de patología

Se observa aumento en los biológicos aplicados para la vigencia 2020 comparada con 2019 (incremento del 15,1%), situación que se explica en el 3er. y 4º. trimestre de la vigencia, donde el equipo de Salud Pública con

sus gestoras PIC realizó vacunación extramural, para aumentar la cobertura de dosis en Influenza para infancia y adultos mayores. Las actividades de enfermería muestran una tendencia descendente, menos 41,5% para los Controles de enfermería y del 35,1% menos para otros controles de enfermería de P y D diferentes a la Atención prenatal y el Crecimiento y desarrollo; debido especialmente a las dificultades de contratación con la EAPB Convida presentadas al comienzo de la presente vigencia, por otro lado por el desarrollo de las actividades de captación extramural de la población objeto PIC en Zipaquirá que inició desde el mes de Mayo y a las dificultades que generan la actual emergencia sanitaria Sars-Cov2 (COVID-19).

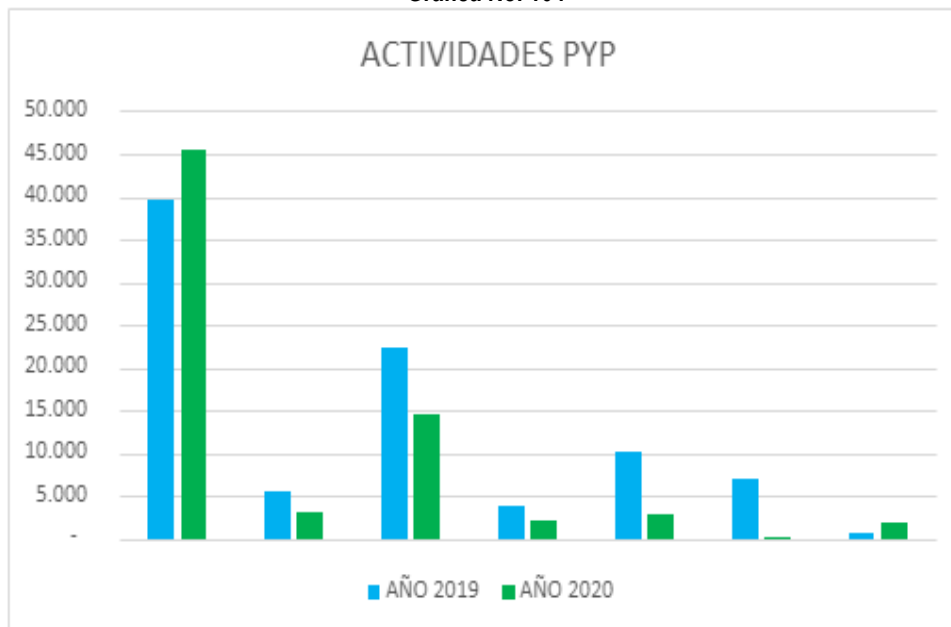
Las tomas de citologías vaginales (disminuyo el 43,2%) por las dificultades de la Pandemia que al inicio del años limitó la oferta de servicios así como las dificultades de contratación con la EAPB Convida presentadas al comienzo de la presente vigencia.

Actividades realizadas y reportadas en Plataforma SISPRO / Reporte Decreto 2193

**Tabla No. 100**  
**Actividades realizadas de Promoción y Prevención**

CONCEPTO	2020
Dosis de Biológicos Aplicados	45.575
Controles de enfermería	3.185
Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención Prenatal. Crecimiento y desarrollo)	14.505
Citologías Cervicovaginales	2.170
Sellantes Aplicados	2.768
Visitas Domiciliarias e Institucionales (PIC)	138
No SESIONES DE TALLERES COLECTIVOS (PIC)	1.980
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>70.321</b>

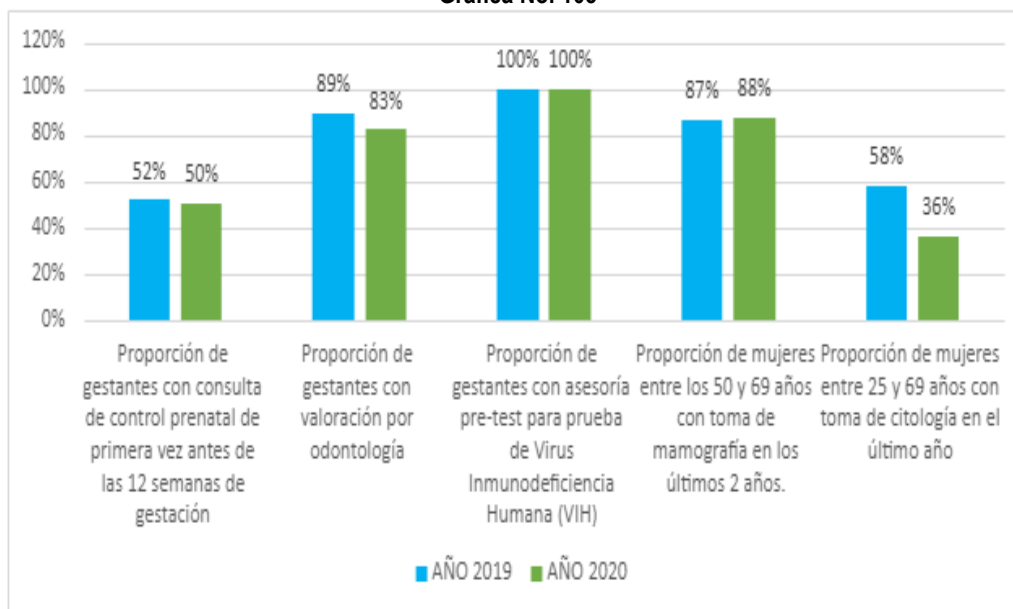
**Grafica No. 104**



**Tabla No. 101**  
**Porcentaje de ejecución de actividades de P & D**

SERVICIOS	AÑO 2020	Total de población	PORCENTAJE DE EJECUCION
Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación	257	510	50%
Proporción de gestantes con valoración por odontología	421	510	83%
Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus Inmunodeficiencia Humana (VIH)	510	510	100%
Proporción de mujeres entre los 50 y 69 años con toma de mamografía en los últimos 2 años.	868	987	88%
Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año	1732	4761	36%

**Grafica No. 105**

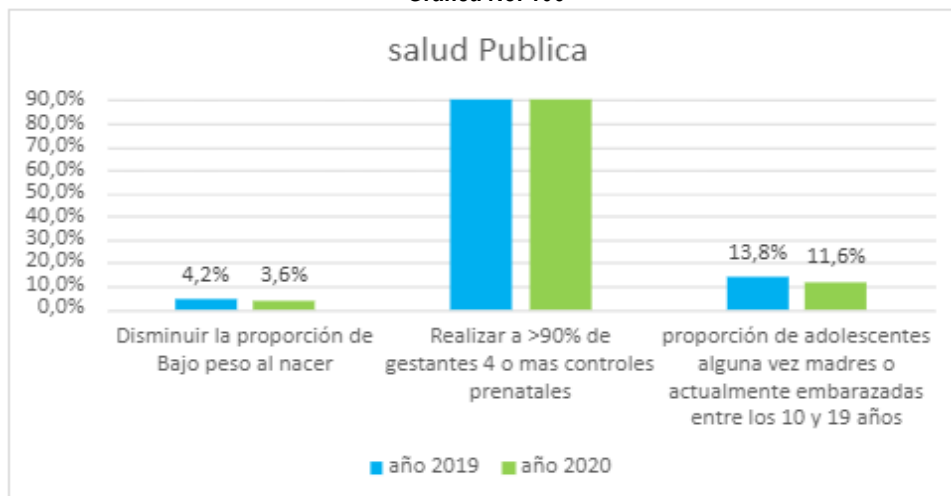


**Tabla No. 102**  
**Porcentaje de ejecución de otras actividades de P & D**

SERVICIOS	AÑO 2020	Total de población	PORCENTAJE DE EJECUCION
Disminuir la proporción de Bajo peso al nacer	63	1748	3,6%
Realizar a >90% de gestantes 4 o mas controles prenatales	471	510	92,4%
Proporción de adolescentes alguna vez madres o actualmente embarazadas entre los 10 y 19 años	59	510	11,6%

Fuente Datos tomados de SIVIGILA contra RUAF

Grafica No. 106



Actividades Sanitarias vacunación de caninos y felinos

Tabla No. 103

Vacunación de caninos y felinos Centro de Salud de Cogua

Año	Centro de Salud de Cogua					
	Caninos			Felinos		
	Aplicadas	Censo	% ejecutado	Aplicadas	Censo	% ejecutado
2020	1790	1671	107,1%	720	750	96,0%

Tabla No. 104

Vacunación de caninos y felinos Puesto de Salud de San Cayetano

Año	Puesto de Salud de San Cayetano					
	Caninos			Felinos		
	Aplicadas	Censo	% ejecutado	Aplicadas	Censo	% ejecutado
2020	1042	1420	73,4%	327	392	83,4%

La certificación de Unidad funcional como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia se encuentra vigente y amparada por la Resolución 0510 de 2013 del 27 de agosto de 2017, Proferida por la secretaria de Salud de Cundinamarca, la cual se ha venido renovando cada 5 años, según información de referente de Programa IAMI

3.1.3.- Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.

Tabla No. 105

Reporte de Salud Pública

SERVICIOS	AÑO 2020
Lesiones autoinflingidas intencionalmente	63
Disminuir la razón de Mortalidad Materna	1
Reducir la mortalidad a causa de Tuberculosis	0
Tasa de Mortalidad por o asociada a Desnutrición	0

Fuente Reporte de casos según SIVIGILA

3.1.4.- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.

La morbimortalidad de la población se relaciona con los Riesgos asociados a factores de carácter demográfico, biológico, económico, social, cultural y político.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

**Tabla No. 106**  
**Población DANE Municipio de Zipaquirá, Cagua, San Cayetano año 2020.**

Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total</b>	<b>159.880</b>	<b>79.180</b>	<b>80.700</b>
0-4	13.470	6.904	6.566
5-9	13.500	6.908	6.592
10-14	13.633	6.929	6.704
15-19	13.688	6.886	6.802
20-24	13.296	6.666	6.630
25-29	13.587	6.933	6.654
30-34	13.147	6.524	6.623
35-39	10.944	5.483	5.461
40-44	9.911	4.831	5.080
45-49	9.224	4.471	4.753
50-54	9.137	4.347	4.790
55-59	8.023	3.838	4.185
60-64	6.220	3.008	3.212
65-69	4.342	2.116	2.226
70-74	3.259	1.510	1.749
75-79	2.152	900	1.252
80 y MÁS	2.347	926	1.421

Fuente: Proyecciones DANE 2005-2020

La distribución de la población del Municipio de Zipaquirá, Cagua y San Cayetano frente a su transición demográfica presenta el mayor porcentaje de la población entre 0 a 29 años, se observa dentro de las edades entre 35 y 80 años y más un proceso migratorio de la población tanto hombres como mujeres, se identifica que la mayoría de la población es joven; con una alta proporción de niños y adolescentes los cuales a llegar a edad adulta muestra procesos migratorios.

**Tabla No. 107**  
**Población DANE Municipio de Cagua año 2020.**

Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total</b>	<b>24.092</b>	<b>12.037</b>	<b>12.055</b>
0-4	2.124	1.082	1.042
5-9	2.099	1.057	1.042
10-14	2.095	1.020	1.075
15-19	2.124	1.071	1.053
20-24	2.120	1.116	1.004
25-29	2.094	1.052	1.042
30-34	1.856	912	944
35-39	1.539	777	762
40-44	1.434	709	725
45-49	1.425	720	705
50-54	1.392	713	679
55-59	1.208	597	611
60-64	856	430	426
65-69	582	285	297
70-74	450	205	245
75-79	322	140	182
80 y MÁS	372	151	221

Fuente: Proyecciones DANE 2005-2020



**Tabla No. 108**  
**Población DANE Municipio de San Cayetano año 2020.**

Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total</b>	<b>5.356</b>	<b>2.877</b>	<b>2.479</b>
0-4	528	272	256
5-9	504	265	239
10-14	464	250	214
15-19	437	237	200
20-24	425	230	195
25-29	459	249	210
30-34	451	252	199
35-39	322	180	142
40-44	296	164	132
45-49	288	155	133
50-54	302	165	137
55-59	248	135	113
60-64	181	97	84
65-69	137	71	66
70-74	116	58	58
75-79	100	49	51
80 y MÁS	98	48	50

Fuente: Proyecciones DANE 2005-2020

La población total de los Municipios de Zapaquirá, Cogua y San Cayetano asciende a 159.880 habitantes de los cuales 79.180 habitantes son de sexo Masculino el 49,5 % y 80.700 habitantes son de sexo femenino el 50,4 %. La población de los Municipios de Zapaquirá, Cogua y San Cayetano por ciclos vitales tiene la siguiente distribución; Primera Infancia de 0 a 5 años 10,1 %, Infancia de 6 a 11 años 10,1 %, Adolescencia de 12 a 17 años 10,2 %, Juventud de 18 a 28 años 18,5 %, Edad Fértil de 14 a 44 años 24,1 %, Adultez de 29 a 59 años 39,4 %, y Vejez (Adultos Mayores) mayor de 60 años 11,4 %. El municipio de Zapaquirá cuenta con un total 140.908 habitantes según las estadísticas divulgadas a través del DANE en el censo del año 2020, dato que corresponde al 20% el régimen subsidiado y el 79% al contributivo. En las proyecciones de población municipal para 2020 se reporta un total de 146.352 para este municipio. De acuerdo a la proyección de datos generada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el Municipio de Zapaquirá Cundinamarca cuenta con un total de afiliados de 143.042 para el año 2020, presentando una cobertura total del 100% al igual que en el año 2019. El Municipio de Cogua cuenta con un total de afiliados de 12.151 para el año 2020, su distribución de acuerdo al régimen es 57.15% Contributivo, 42.23% Subsidiado y 0.63% Excepción y Especiales. Según el Censo del DANE de 2018 el municipio de Cogua contaba con 22.067 habitantes. El municipio de Cogua cuenta con un total 24.434 habitantes según proyecciones del DANE para 2020, dato que corresponde al 42% el régimen subsidiado, el 57% al contributivo y el 1% de régimen de excepción. El Municipio de Cogua, cuenta con un total de afiliados de 12.151 para el año 2020, presentando una disminución en la cobertura del 0.27% con respecto al corte de Diciembre del 2019. El Municipio de San Cayetano, cuenta con un total de afiliados de 3.437 para el año 2020, presentando una disminución en la cobertura del 0.14% con respecto al corte de Diciembre del 2019.

**Tabla No. 109**  
**Población por tipo de aseguramiento Departamento de Cundinamarca municipios Zapaquirá, Cogua y San Cayetano**

EPS	Municipio Zapaquirá		Municipio Cogua		Municipio San Cayetano	
	Diciembre 2019	2020	Diciembre 2019	Julio del 2020	Diciembre 2019	2020
Sisben 1	43.485	35.72	6.803	4.789	3.593	2.794
Sisben 2	10.247	13.165	1.779	1.763	496	607
PPNA	168	0	24	0	6	0
Contributivo	115.727	110.967	7.185	6.944	248	255
Subsidiado	23.547	29.849	4.835	5.131	3.155	3.144
Excepción & Especiales	2.139	2.226	72	76	41	38
Afiliados	141.413	143.042	12.092	12.151	3.444	3.437
Cobertura	100%	100%	50.19%	49.92%	64.30%	64.16%

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

De acuerdo a la proyección de datos generada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el Municipio de Zipaquirá cuenta con un total de afiliados de 143.042 para el año 2020, su distribución de acuerdo al régimen es 77.58% Contributivo, 20.87% Subsidiado y 1.56% Excepción y Especiales.

**Tabla No. 110**  
**Población asegurada por tipo de EPS Departamento de Cundinamarca municipios Cogua**

EPS	Municipio Cogua							
	Contributivo	%	Subsidiado	%	Excepción & Especiales	%	Total de Afiliados	%
Famisanar	4.007	57,70%	551	10,74%			4.558	37,51%
Convida	430	6,19%	4.361	84,99%			4.791	39,43%
Nueva Eps	1.348	19,41%	147	2,86%			1.495	12,30%
E.P.S. Sanitas	35	0,50%					35	0,29%
Compensar	1.115	16,06%	70	1,36%			1.185	9,75%
Eps Sura	8	0,12%					8	0,07%
Régimen de excepción					76	100%	76	0,63%
S.O.S.	1	0,01%	2	0,04%			3	0,02%
<b>Total</b>	<b>6.944</b>	<b>100%</b>	<b>5.131</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>12.151</b>	<b>100%</b>

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>

El Municipio de San Cayetano cuenta con un total de afiliados de 12.151 para el año 2020, su distribución de acuerdo al régimen es 7.42% Contributivo, 91.48% Subsidiado y 1.11% Excepción y Especiales.

**Tabla No. 111**  
**Población asegurada por tipo de EPS Departamento de Cundinamarca municipios San Cayetano**

EPS	Municipio San Cayetano							
	Contributivo	%	Subsidiado	%	Excepción & Especiales	%	Total de Afiliados	%
Convida	179	70,20%	3.13	99,55%			3.309	96,28%
Nueva Eps	76	29,80%	14	0,45%			90	2,62%
Régimen de excepción					38	100%	38	1,11%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>3.144</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>3.437</b>	<b>100%</b>

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>

El Hospital Regional La Samaritana (Sede Zipaquirá) y la Unidad funcional en Zipaquirá prestan sus servicios de salud en el municipio de Zipaquirá, esta última cuenta con un centro de salud en el municipio de Cogua y un puesto de salud en el municipio de San Cayetano, lo que constituye según DANE, Proyecciones municipales de población 2020, un total de habitantes para el municipio de Zipaquirá de 146.352 que según proyecciones del DANE demandarían potencialmente los servicios de salud para la atención básica y especializada.

**Tabla No. 112**  
**RIPS Consulta Externa Año 2020**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá					
10 Primeras causas de morbilidad de Consulta Externa					
Año 2020					
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	No.	
1	K021	CARIES DE LA DENTINA	4543	19,89	
2	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	1210	5,30	
3	P073	OTROS RECIEN NACIDOS PRETERMINO	564	2,47	
4	P050	BAJO PESO PARA LA EDAD GESTACIONAL	496	2,17	
5	E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	445	1,95	
6	E669	OBESIDAD, NO ESPECIFICADA	398	1,74	
7	P071	OTRO PESO BAJO AL NACER	315	1,38	
8	J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	253	1,11	
9	E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	236	1,03	
10	E109	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	173	0,76	
11		OTRAS CAUSAS	14211	62,21	
		Total	<b>22844</b>	<b>100</b>	

En la Tabla No. 112 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad de **Consulta Externa** representan el **37,79 %** de causas y el **31,77 %** son de origen crónico y degenerativo y relacionado con la Gestación y endocrino.

**Tabla No. 113**  
**RIPS Consulta Externa Año 2021**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Consulta Externa Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	No.
1	K021	CARIES DE LA DENTINA	5.350	12,02
2	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	3.191	7,17
3	E669	OBESIDAD, NO ESPECIFICADA	1.712	3,85
4	E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	1.620	3,64
5	K050	GINGIVITIS AGUDA	1.153	2,59
6	K081	PERDIDA DE DIENTES DEBIDA A ACCIDENTE, EXTRACCION O ENFERMEDAD PERIODONTAL LOCAL	884	1,99
7	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	835	1,88
8	E782	HIPERLIPIDEMIA MIXTA	757	1,70
9	J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	731	1,64
10	K083	RAIZ DENTAL RETENIDA	681	1,53
11		OTRAS CAUSAS	27593	62,00
Total			<b>44507</b>	<b>100</b>

Se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Unidad Funcional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de Consulta Externa representan el 38 % de causas y el 16,24 % son de origen crónico y degenerativo; prevalecen como 1as. Causas de morbilidad de Consulta Externa patologías como Caries de la dentina, Hipertensión esencial primaria, el Hipotiroidismo, y Enfermedad Obstructiva Crónica. La población total de los Municipios de Zipaquirá, Cogua y San Cayetano según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 58.281 habitantes (Convida 29.579 habitantes, Nueva EPS 18.000 habitantes, Ecoopsos 2.500 habitantes, y Salud Total 2.800 habitantes) y el número de pacientes de atendidos en promedio trimestral fue de 11.126 (44.507 en los cuatro trimestres del año) por lo cual se infiere que el índice de frecuencia fue de 0,7 consultas por habitante. En el año 2021 presentó un aumento por encima del 94 % comparada con el 2020, por reactivación de la consulta tras la Pandemia.

**Tabla No. 114**  
**RIPS Urgencias Año 2020**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Urgencias Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	1762	5,24
2	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	1332	3,96
3	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	1131	3,37
4	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	906	2,70
5	J00X	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	839	2,50
6	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	767	2,28
7	R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	773	2,30
8	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	762	2,27
9	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	655	1,95
10	O200	AMENAZA DE ABORTO	557	1,66
		OTRAS CAUSAS	24123	71,78
Total			<b>33607</b>	<b>100</b>

En la Tabla No. 114 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad del **Servicio de Urgencias** representan el **28,2 %** de causas y el **23,77 %** son de origen infeccioso e inflamatorias, crónico degenerativas y relacionadas con la Gestación.

**Tabla No. 115**  
**RIPS Urgencias Año 2021**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Urgencias Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	2.941	8,11
2	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	1.647	4,54
3	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	910	2,51
4	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	892	2,46
5	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	873	2,41
6	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	639	1,76
7	R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	576	1,59
8	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	550	1,52
9	R074	DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	532	1,47
10	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	499	1,38
		OTRAS CAUSAS	26199	72,26
Total			<b>36258</b>	100

En la Tabla No. 115 se observa que durante el año 2020 la E.S.E. Unidad Funcional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad del Servicio de Urgencias representan el 27,7 % de causas y el 9,41 % son de origen infeccioso, 10,8 % inflamatorias, 5,5 % crónico degenerativas; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Urgencias patologías como Otros dolores abdominales y los no especificados, Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso, Lumbago no especificado, Infección de vías urinarias, Covid 19 virus no identificado, Dolor localizado en otras partes inferiores del abdomen, Dolor localizado en parte superior y Dolor pélvico y perineal; por lo tanto, las primeras causas son de origen infeccioso e inflamatorias y crónico degenerativas, las cuales representan el 27,9 % del total de las causas. La población total de los Municipios de Zipaquirá, Cogua y San Cayetano según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 58.281 habitantes, y el número de atenciones de urgencias fue de 36.258 Urgencias incremento del 7,8 %.

**Tabla No. 116**  
**RIPS Hospitalización Año 2020**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Hospitalización Año 2020				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	1241	25,99
2	O820	PARTO POR CESÁREA ELECTIVA	465	9,74
3	K359	APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	216	4,52
4	O034	ABORTO ESPONTANEO: INCOMPLETO, SIN COMPLICACION	203	4,25
5	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	157	3,29
6	O470	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION	143	3,00
7	P599	ICTERICIA NEONATAL, NO ESPECIFICADA	137	2,87
8	K800	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	72	1,51
9	P703	OTRAS HIPOGLICEMIAS NEONATALES	61	1,28
10	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	60	1,26
		OTRAS CAUSAS	2019	42,29
Total			<b>4774</b>	100

En la Tabla No. 116 se observa que durante el año 2020 que las 10 primeras causas de morbilidad de **Hospitalización** representan el **57,71 %** de causas; el **1,51 %** de origen crónico y degenerativas, el **4,15 %** neonatales, el **5,78 %** son de origen infeccioso, **7,25 %** relacionados con el ciclo vital femenino y el **35,74 %** están relacionadas con el parto y su atención.

**Tabla No. 117**  
**RIPS Hospitalización Año 2021**

ESE Unidad Funcional de Zipaquirá				
10 Primeras causas de morbilidad de Hospitalización Año 2021				
No. Orden	CIE 10	Diagnostico	No.	%
1	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	684	13,11
2	K359	APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	229	4,39
3	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	208	3,99
4	O829	PARTO POR CESAREA, SIN OTRA ESPECIFICACION	191	3,66
5	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	140	2,68
6	U072	COVID-19 VIRUS NO IDENTIFICADO	124	2,38
7	P599	ICTERICIA NEONATAL, NO ESPECIFICADA	115	2,20
8	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	88	1,69
9	A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	85	1,63
10	K800	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	70	1,34
		OTRAS CAUSAS	3282	62,92
		Total	<b>5216</b>	100

En la Tabla No. 117 se observa que durante el año 2021 la E.S.E. Unidad Funcional de Zipaquirá las 10 primeras causas de morbilidad de Hospitalización representan el 37 % de causas; el 3 % de origen crónico y degenerativas, el 12,39 % son de origen infeccioso, y el 16,77 % están relacionadas con el parto y su atención; prevalecen como primeras causas de morbilidad de Hospitalización causas como el Parto único espontaneo presentación cefálica de vértice, la Apendicitis aguda no especificada, la Infección de vías urinarias sitio no especificado, la Ictericia neonatal no especificada, la Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso y Calculo de la vesícula biliar con colecistitis aguda; por lo tanto, las primeras causas son de relacionadas con la atención del parto y relacionados con el ciclo vital femenino, y luego las de origen infeccioso, las cuales representan el 39,5 % del total de las causas.

La población total de los Municipios de Zipaquirá, Cogua y San Cayetano según el censo del DANE en el año 2020 fue de 130.432 habitantes, la población contratada por EAPB fue de 58.281 habitantes, y en el año 2021 el número de Egresos Hospitalarios de 5.216 egresos con un incremento de 9 %.

### 3.2 – CONTRATACION

**3.2.1.- Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos. - Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.**

En este Ítem. Aplica la información registrada en el Ítem. 1.2.1.-



051



SC5520-1



Humanizada

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

### 3.3 – ASPECTOS FINANCIEROS

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

**Tabla No 118**
**Ventas E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Unidad Funcional Zipaquirá**

FACTURACION POR REGIMEN UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ COMPARATIVO AÑOS 2020- 2021				
Régimen	2020	% Part	2021	% Part
Contributivo	7.958	38%	10.086	40%
Subsidiado	8.822	42%	11.275	45%
Vinculados	1.752	8%	1.003	4%
Aseguradoras - SOAT	418	2%	560	2%
Demás Pagadores	2.154	10%	2.320	9%
<b>Total</b>	<b>21.104</b>	<b>100%</b>	<b>25.244</b>	<b>100%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)

La facturación por ventas de servicios de salud de la Unidad Funcional de Zipaquirá presentó un incremento de \$4.140 millones equivalente al 19% frente al año 2020.

El régimen subsidiado es el de mayor participación en las ventas de servicios de salud con un 45%, de los cuales el 35% se concentra en CONVIDA.

Para el 2021 la facturación de CONVIDA fue por valor de \$9.157. Respecto de la vigencia anterior presenta un **considerable incremento** de \$3.202 que habrá de tenerse en cuenta al momento de la nueva contratación.

**Tabla No 119**
**Cartera Total**

TOTAL DE LA CARTERA	AÑO 2020	AÑO 2021	Variación % 2021-2020	Variación \$ 2021-2020
UF ZIPAQUIRÁ	26.557	31.338	18%	4.781

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH. - (Cifras millones)

La cartera del 2021 presentó un incremento del 18% producto del aumento en ventas en vigencia 2021, valores que se encuentran representados en gran parte en la cartera adeudada por las Eps: Convida y Famisanar, Nueva Eps, como de las entidades que entraron en liquidación en vigencia 2022 Medimas y Coomeva. Frente al valor adeudado por parte de Secretaria de Salud de Cundinamarca. En vigencia 2021 presentó una disminución del 37% producto de los giros realizados.

**Tabla No. 120**
**Comparativo cartera EAPB Vigencia 2020-2021**

ENTIDAD	dic-20	dic-21	Variación % Diciembre 2021-2020	Variación en \$ Diciembre 2021-2020
Convida	9.364	13.962	49%	4.598
Nueva Eps	3.225	3.415	6%	190
Famisanar	2.552	3.561	40%	1.009
Secretaría de Salud de Cund	2.593	1.622	-37%	971
Coomeva en liquidación	1.215	949	-22%	266
Medimas en liquidación	1.427	1.435	1%	8
otras entidades	6.181	6.394	3%	213
<b>Total</b>	<b>26.557</b>	<b>31.338</b>	<b>18%</b>	<b>4.781</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH - (Cifras millones)



### 3.3.2.- Análisis comparativo de la ejecución presupuesta! con la vigencia anterior.

**Tabla No 121**  
**Presupuesto Ingresos E.S.E Unidad Funcional Zipaquirá**

CONCEPTO	AÑO 2020			AÑO 2021			2021/ 2020	2021/ 2020
	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	APROBADO	RECONOCIMIENTO	RECAUDO	VAR % RECON	VAR % REC
DISPONIBILIDAD INICIAL	0	0	0	0	0	0	0%	0%
INGRESOS CORRIENTES	17.909	22.821	11.766	18.178	26.491	13.951	16%	19%
...VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD (SUB - CONT - OTRAS)	16.218	21.104	10.049	16.974	25.244	12.703	20%	26%
...OTROS INGRESOS	0	26	26	0	43	43	68%	68%
...INGRESOS POR TRANSFERENCIAS	1.691	1.691	1.691	1.204	1.204	1.204	-29%	-29%
INGRESOS DE CAPITAL	0	0	0	0	0	0	0%	0%
CUENTAS POR COBRAR (OTRAS VIGENCIAS)	12.528	12.642	12.642	12.322	6.313	6.313	-50%	-50%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>30.437</b>	<b>35.462</b>	<b>24.408</b>	<b>30.500</b>	<b>32.804</b>	<b>20.264</b>	<b>-7%</b>	<b>-17%</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

El presupuesto de ingresos de la vigencia 2021 con respecto a 2020 no tiene una variación significativa, sin embargo, el recaudo ha disminuido en un 17% marcado por un menor recaudo por concepto de ventas de servicios de la vigencia y de vigencias anteriores.

**Tabla No 122**  
**Presupuesto de Gastos E.S.E Unidad Funcional Zipaquirá**

CONCEPTO	AÑO 2020				AÑO 2021				2021/ 2020
	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	APROBADO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS	VAR % COMP
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>23.774</b>	<b>23.091</b>	<b>21.361</b>	<b>23.774</b>	<b>25.331</b>	<b>24.972</b>	<b>22.213</b>	<b>21.879</b>	<b>8%</b>
.....GASTOS DE PERSONAL ( DIRECTO - INDIRECTO)	19.008	18.788	17.920	19.008	20.499	20.188	18.374	18.302	7%
...GASTOS GENERALES (BIENES - SERVICIOS)	4.606	4.167	3.305	4.606	4.792	4.628	3.682	3.421	11%
.....TRANSFERENCIAS CORRIENTES	31	30	30	31	40	40	40	40	35%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PREST SS</b>	<b>2.278</b>	<b>2.072</b>	<b>1.790</b>	<b>2.278</b>	<b>2.617</b>	<b>2.347</b>	<b>2.062</b>	<b>1.738</b>	<b>13%</b>
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	3.684	3.213	3.213	3.684	2.553	2.477	2.424	2.391	23%
Disponibilidad Final	700	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>30.437</b>	<b>28.376</b>	<b>26.364</b>	<b>25.435</b>	<b>85.777</b>	<b>83.753</b>	<b>76.540</b>	<b>74.003</b>	<b>5</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

El Presupuesto de gastos aprobado para la vigencia 2021 aumento en gastos de funcionamiento; debido a los gastos de personal para la vigencia 2021 y en el año 2020 era menor. Los gastos de operación comercial y prestación de servicios comprometidos crecen teniendo en cuenta el mayor valor en compra de insumos como medicamentos, material médico quirúrgico, entre otros.

### 3.3.3.- Información 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.

**3.3.4.- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.**

**Tabla No 123**  
**Estado de Resultados vigencia 2020 - 2021**

ESTADO DE RESULTADOS CON CORTE A DICIEMBRE DE 2020-2021				
CUENTA	UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ			
	2020	2021	inc o dis \$ 2020-2021	%
INGRESOS OPERACIONALES	21.104	25.244	4.140	20
COSTO DE VENTAS	25.618	26.194	577	2
GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.737	2.733	(1.004)	-27
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	4.813	2.542	(2.271)	0
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	991	1.204	213	0
OTROS INGRESOS	389	112	(277)	-71
OTROS GASTOS	441	316	(125)	-28
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>(12.124)</b>	<b>(5.226)</b>	<b>6.898</b>	<b>-57</b>

Fuente: Sistema Dinámica Gerencial Hospitalaria (DGH)

En la vigencia Diciembre de 2021 la Unidad Funcional de Zipaquirá nos arroja el siguiente comportamiento frente a la vigencia Diciembre de 2020.

- Las ventas aumentan en un 20% por valor de \$4.140 millones, por reactivación de servicios ambulatorios y cirugías programadas en esta sede.
- Los costos aumentan en \$577 millones equivalente al 2% cuyo valor es equilibrado con las ventas del periodo.
- Los gastos de administración se disminuyen en un 27%.
- Se recibieron subvenciones por \$1.204 millones.
- Los otros gastos disminuyen en un 28% principalmente por la disminución en la aceptación de glosa.
- Se presenta un déficit en el periodo de \$-5.226 millones de pesos dado que no se recibieron apalancamientos financieros para esta sede.

**Tabla No 124**  
**Ingresos por Subvenciones Comparativo a 31 Diciembre 2020-2021- Zipaquirá**  
(Cifras millones)

Concepto	2020	2021	VARIACIÓN	
			\$	%
<b>TRANSFERENCIAS</b>	991	1.204	213	22
Nación	0	0	0	0
Aporte Departamento	991	1.204	213	22
<b>DONACIONES EN ESPECIE</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>1.204</b>	<b>213</b>	<b>22</b>

Fuente: Módulos Programa Institucional de Dinámica Gerencia DGH.

Se recibieron subvenciones por \$1.204 millones en virtud del convenio 727 de 221 con el Departamento.

### 3.4 – SATISFACCION DE USUARIOS

3.4.1.- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

Tabla No. 125  
Comparativo Año 2020 - 2021 del Total de PQRSD Radicadas

CLASIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	2020	%	2021	%
Quejas	47	9%	83	6%
Reclamos	109	26%	218	13%
Felicitaciones	335	53%	128	41%
Solicitud Inf.	300	10%	214	37%
Sugerencias	26	3%	41	3%
Denuncias	0	0%	0	0%
Peticiones	0	0%	84	0%
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>	<b>768</b>	<b>100%</b>

#### Quejas y Reclamos

Tabla No. 126  
Comparativo Quejas y Reclamos presentados años 2020 - 2021

Quejas y Reclamos	COMPARATIVO QR 2020-2021			
	Unidad Funcional Zipaquirá			
	2020	%	2021	%
Quejas	47	25%	83	30%
Reclamos	109	75%	218	70%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

En la Unidad Funcional Zipaquirá 301 QR las cuales también aumentaron en comparación con la vigencia anterior.

Tabla No. 127  
Comparativo Año 2020 del Total de PQRSD Radicadas

CLASIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA	
	2020	%
Quejas	47	6%
Reclamos	109	13%
Felicitaciones	335	41%
Solicitud Inf.	300	37%
Sugerencias	26	3%
Denuncias	0	0%
Peticiones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>

Se puede evidenciar que durante año 2020 disminuyeron la interposición de las PQRSD lo que se atribuye a la disminución de la atención de usuarios por la suspensión de los servicios por la Pandemia COVID 19. Con la reapertura de servicios ambulatorios aumentaron la PQRSD donde el mayor # fueron las **solicitudes de información** las cuales en su gran mayoría son 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, y se continúa fortaleciendo las líneas estratégicas del Programa de Humanización y en la comunicación asertiva.

### 3.4.2.- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.

#### Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2020 Unidad Funcional de Zipaquirá.

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:

**Tabla No 128**

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%

#### Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2021 Unidad Funcional de Zipaquirá

La UFZ recibió durante el año 2021 un total de 301 Quejas y Reclamos, se clasificaron las primeras cinco causas de insatisfacción de los usuarios así:

**Tabla No. 129**
**Primeras cinco causas de insatisfacción de los usuarios en UFZ año 2021**

CAUSAS	%
1. Falta de calidez y trato Amable	18%
2 sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores.	8%
3. Demora en el Proceso de Facturación	2%
4. Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Medico	2%
5. Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Enfermería	1%

### 3.4.3.- Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior

**Tabla No.130**

UF ZIQAQUIRÁ	2020
CITA ESPECIALISTA	
EXÁMENES	
MEDICAMENTOS	1
TRATAMIENTO INTEGRAL	1
<b>Total UF ZIQAQUIRÁ</b>	<b>2</b>

En la vigencia 2020 de las 12 órdenes fueron ejecutadas 2 en la sede Unidad Funcional.

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

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

Grafica No. 107

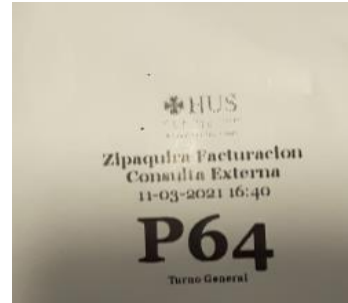


La Unidad Funcional de Zipaquirá para garantizar la atención prioritaria preferencias en el servicio de Consulta Externa se hace uso de la herramienta digital del digiturno, donde se le entrega al usuario una ficha con la letra P y su respectivo número, y se le indica que debe acercarse a la ventanilla # 5 donde será atendido, allí se encuentra una persona de facturación y exclusivamente para atender el turno P.

Foto No. 36



Foto No. 37



De igual manera las informadoras y orientadoras de la Oficina de Atención al Usuario y su Familia hacen acompañamiento a los usuarios de tercera edad, en condición de discapacidad u adulto mayor que necesitan ayuda para ubicarse dentro de la institución.

#### Atención a Maternas

Cuando ingresa una gestante al servicio de urgencias se tiene establecida una ruta al momento del ingreso el vigilante de seguridad física es quien acompaña y direcciona la materna a Urgencias ginecológicas.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Foto No. 38



**3.4.5.- Número de asociaciones de usuarios vigente.**

En este ítem. Aplica la información registrada en el ítem. 1.4.5.-

**3.4.6.- Informe 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.**

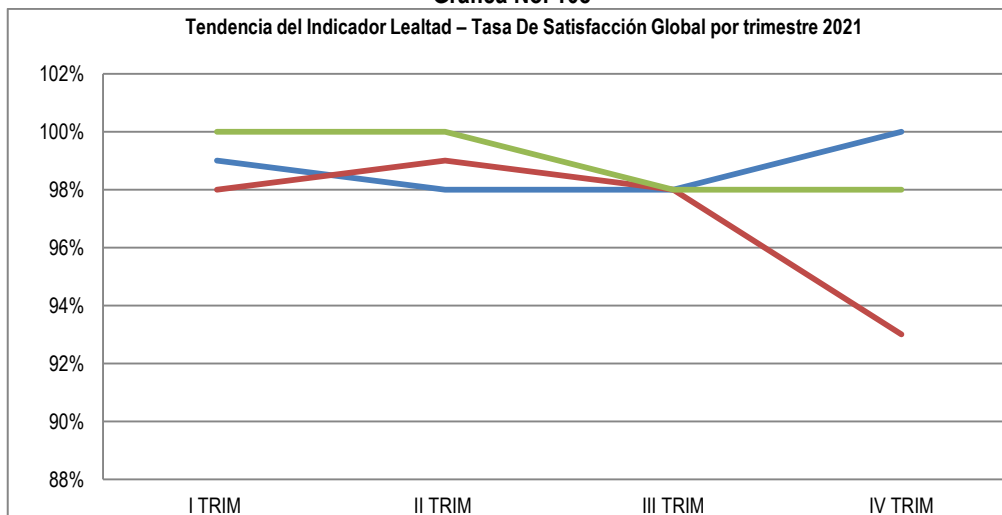
En este ítem. Aplica la información registrada en el ítem. 1.4.6.-

**3.4.7.- 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**

**Tabla No. 131**  
**Indicador Lealtad – Tasa de Satisfacción Global**

Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
# Total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	231/233 99%	271/272 98%	271/272 98%	276/276 100%

**Grafica No. 108**



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante la vigencia 2021 se observa que la satisfacción estuvo sobre el 98% en virtud al empoderamiento de los colaboradores en la política y programa de Humanización.



051



SC5520-1



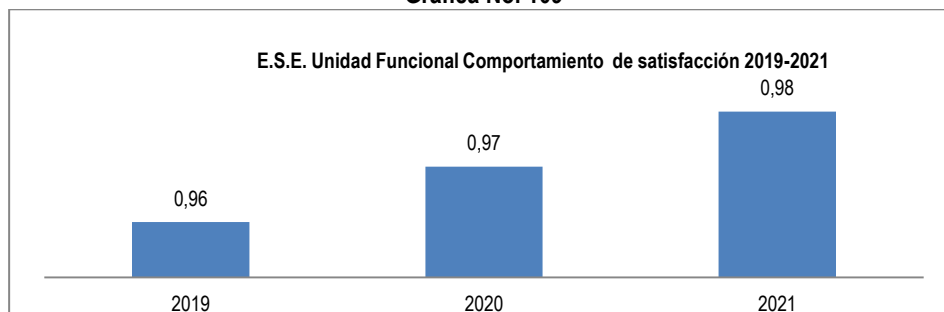
Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y



**Grafica No. 109**


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2019-2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Haciendo un comparativo con los años anteriores se evidencia que la satisfacción global de los usuarios esta sobre el 97%.

De acuerdo a las encuestas realizadas durante la vigencia 2021 se identificaron varias necesidades y expectativas de los Usuarios que utilizaron los servicios en la UFZ para lo cual se plantearon algunas estrategias y se continúa trabajando para mejorar la calidad de servicio y satisfacer las necesidades de los pacientes de manera oportuna, las cuales relacionamos a continuación:

**Tabla No. 132**  
**Necesidades y expectativas de los Usuarios UFZ año 2021**

UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA ( UFZ)		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Frecuencia de solicitud por usuario	ACCIONES ADELANTADAS
Mejorar el servicio de asignación de citas de terapias físicas	1	Se está revisando el proceso de asignación de cita para que se implemente por ventanilla.
Avisar bien lo del pago antes de la hora de la salida	1	Se implementó que desde el momento de admisión se informe al usuario el copago, igual trabajo social pasa a diario a socializarlo.
Mas facturadores	2	Se revisa el área de facturación y realiza solicitud a Hus Bogotá para el aumento del talento humano
Bombos por privacidad	1	Desde la línea estratégica de privacidad y confidencialidad se esta fortaleciendo la cultura e implantación de los bombos
Mucha fila no hay Preferencial	1	Se habilito el digiturno con la atención preferencial para: laboratorio, asignación de citas, odontología y facturación.
Las enfermeras pasen mas seguido, en el turno de la noche, en la madrugada no se ve personal medico	1	Se informa a la líder dd enfermería para que retroalimete al personal y realicen rondas en turno de noche, se habilito en cada servicio el stand de enfermería donde poder solicitar formación.
La cama está dañada habitación 210,comodidad para los acompañantes mejores sofacamás , la televisión está dañada, sin sofacamás , sin agua caliente más señalización me perdí todo el tiempo	1	Ser reporto a biomédicos el daño de la cama quien realizó la intervención pertinente, s e informo al ingeniero de mantenimiento la falta de agua caliente quien implemento con enfermera un horario para el baño de los paciente spor servicios para garantizar el agua caliente a todos los pacientes, referente a la televisión la Institución no cuneta con recurso para la compra de estos, y la señalización el Hospital cuenta con una, sin embargo es muy pequeña.
Avisar bien lo del pago antes de la hora de la salida	1	Se implementó que desde el momento de admisión se informe al usuario el copago, igual trabajo social pasa a diario a socializarlo.
Buen Servicio pero mejorar las filas	2	Se direcciono a las informadoras y orientadoras pasar constantemente haciendo intervención en filas para el distanciamiento y proceso de facturación
Mas agilidad en la entrega de ordenes medicas consultorio 16	1	Se asigna una auxiliar para que sea quien entregue las ordenes medicas
Puntualidad a la hora de la atención, incluir más personal, que el aseo sea mas concurrente	1	SE realiza seguimiento a la atención oportuna de las citas, se solicita a la supervisora de Lassu el personal este pasando constantemente

Fuente de Información: Líder de Atención al Usuario de la Unidad Funcional de Zipaquirá ( UFZ). Encuestas de Satisfacción

## 4.- LOGROS

Foto No. 39



Respuesta adecuada y oportuna para el manejo de pacientes con sospecha o confirmación por infección Sars Cov2

Se mantuvo la certificación del Sistema de gestión de calidad ISO:9001;2015 de los Unidad de Cuidado intensivo e intermedio adulto; Unidad neonatal, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre , Urgencias



Se obtuvo la Certificación por parte de la Secretaria de Salud de Cundinamarca: Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia con enfoque integral (IAMII).

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. otorgó la Orden de Responsabilidad Social Dona Bogotá, el **segundo puesto** para la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de la Samaritana, por nuestra labor y compromiso como generadores



Se obtuvo la renovación de la certificación Buenas prácticas de manufactura BPM para la producción de aire medicinal in situ por compresor (INVIMA)



Se mantuvo la Acreditación como Hospital Universitario del Ministerio de Educación, Ministerio de salud.

Foto No. 40

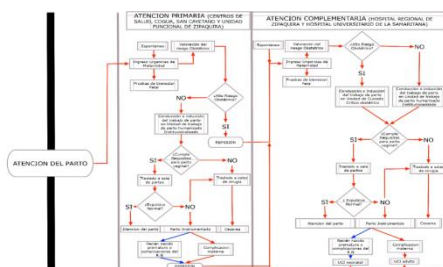
Lanzamiento de 7 Programas Clínicos institucionales:  
**Pie Diabético; Cuidado integral del dolor; Programa integral ACV; Memoria, comprensión y razonamiento; Rehabilitación integral; Soporte nutrición; Prevención y manejo integral de heridas.**



Elaboración, actualización y unificación entre sedes de más de 80 documentos entre protocolos, procedimientos, adopción de Guías de práctica clínica, programas.

Foto No. 41

Trabajo en RED: Traslado de pacientes entre sedes



Diseño e implementación de la RUTA MATERNO PERINATAL

## Obras entregadas en la vigencia 2021

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

Obras civiles necesarias para la Adecuación mediante el Sistema de Precios Unitarios Fijos sin formula de reajuste del Servicio de Terapia Física y Terapia Respiratoria de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá. Metraje Intervenido: 165,00 m<sup>2</sup>



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

Foto No. 42

Antes



Foto No. 43

Foto No. 44

Después



Foto No. 45

Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación y mantenimiento de las Áreas o Ambientes correspondientes al Servicio de Urología de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá. Metraje Intervenido: 125,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 46

Antes



Foto No. 47

Foto No. 48

Después



Foto No. 49

Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación y mantenimiento de las Obras o Ambientes correspondientes al Servicio Farmacéutico de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, mediante el sistema de contratación de precios unitarios fijos. Metraje Intervenido: 81,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 50

Antes



Foto No. 51

Foto No. 52

Después



Foto No. 53

Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura



Obra para realizar el mantenimiento y adecuación del Servicio de Hospitalización ubicado en el Cuarto Piso Sur y Norte del Edificio Asistencial de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá. Metraje Intervenido: 277,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 54

Foto No. 55  
Antes

Foto No. 56



Foto No. 57

Foto No. 58  
Después

Foto No. 59



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación de las Obras Civiles necesarias para la realización de los cambios generales de cubiertas en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, mediante el sistema de contratación de precios unitarios fijos. Metraje Intervenido: 2500,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 60  
Antes

Foto No. 61  
Después



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación y mantenimiento del Servicio de Imágenes Diagnosticas de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, bajo el cumplimiento de la Resolución 4445 de 1996, 14861 de 1985 Y 31400 de 2019 mediante el Sistema de Contratación de Precios Unitarios. Metraje Intervenido: 297,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 62



Foto No. 63



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Mantenimiento correctivo y Adecuación de las Obras Civiles necesarias para la realización de los cambios generales de Portón de Accesibilidad Vehicular de la carrera 9ª. De la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá mediante el Sistema de Precios Unitarios Fijos. Metraje Intervenido: 33,00 m<sup>2</sup>

Foto No. 64



Foto No. 65



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación y mantenimiento del Ambiente y Áreas del Centro de Almacenamiento, preparación y distribución de alimentos de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, bajo el cumplimiento de la Resolución 4445 de 1996, 2674 de 2013 y 3100 de 2019, mediante el sistema de contratación de Precios Unitarios Fijos. Metraje Intervenido: 134,00 m<sup>2</sup>



**Foto No. 66**  
**Antes**



**Foto No. 67**  
**Después**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

El suministro, Obra Civil, eléctrica, instalación y puesta en marcha de tres (03) Ascensores para el Edificio Asistencial con el fin de mejorar el Transporte Vertical para la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá. Metraje Intervenido: 36,00 m<sup>2</sup>

**Foto No. 68**



**Foto No. 69**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Remodelación y Adecuación de la Unidad de Cuidados Intensivos del 4º. Piso mediante Sistema de Precios Unitarios Fijos sin formula de reajuste de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, según Proyecto Aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social, con recursos asignados mediante la Resolución 0000971 de 2019 Metraje Intervenido: 255,00 m<sup>2</sup>

**Foto No. 70**  
**Antes**



**Foto No. 71**  
**Después**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

**E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá**

Adecuación y mejoramiento para la Central Generadora de Aire Medicinal de la E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá mediante Sistema de Precios Unitarios Fijos. Metraje Intervenido: 100,00 m<sup>2</sup>

**Foto No. 72**

**Foto No. 73**

**Antes**



**Foto No. 74**

**Foto No. 75  
Después**

**Foto No. 76**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación, mejoramiento y continuidad de la cubierta para el acceso principal, sendero peatonal y acceso de funcionarios públicos. Metraje Intervenido: 360,00 m<sup>2</sup>

**Foto No. 77  
Antes**

**Foto No. 78  
Después**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

Adecuación del Oratorio del E.S.E. Hospital Regional de Zipaquirá mediante Sistema de Precios Unitarios Fijos. Metraje Intervenido: 40,00 m<sup>2</sup>

**Foto No. 79**

**Antes**



**Foto No. 80**

**Después**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

## Unidad Funcional de Zipaquirá

Adecuación y ampliación del Depósito transitorio de Cadáveres. Realizada con mano de obra propia del HUS

**Foto No. 81**

**Antes**



**Foto No. 82**

**Después**



Fuente: archivo Mantenimiento y Arquitectura

## Estrategias

### Plan Padrino

Prestar servicios personalizados a cada una de las áreas que componen el hospital. Se ha responsabilizado a un funcionario de mantenimiento para estar pendiente de los requerimientos de las diferentes áreas así como velar, con intervenciones anticipadas y preventivas, con el fin de mejorar la respuesta correctiva sobre los requerimientos de mantenimiento de la infraestructura física del hospital.



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Red Samaritana, Universitaria, Segura y

### Pintura Preventiva Programada permanente

Es una estrategia enfocada a pintar y en general a realizar actividades de conservación de la infraestructura física del HUS de manera permanente y continua al interior del mismo de manera sistematizada, utilizando recursos propios tanto en insumos y materiales como en el personal.

### Adquisición de Tecnología Biomédica - Año 2021

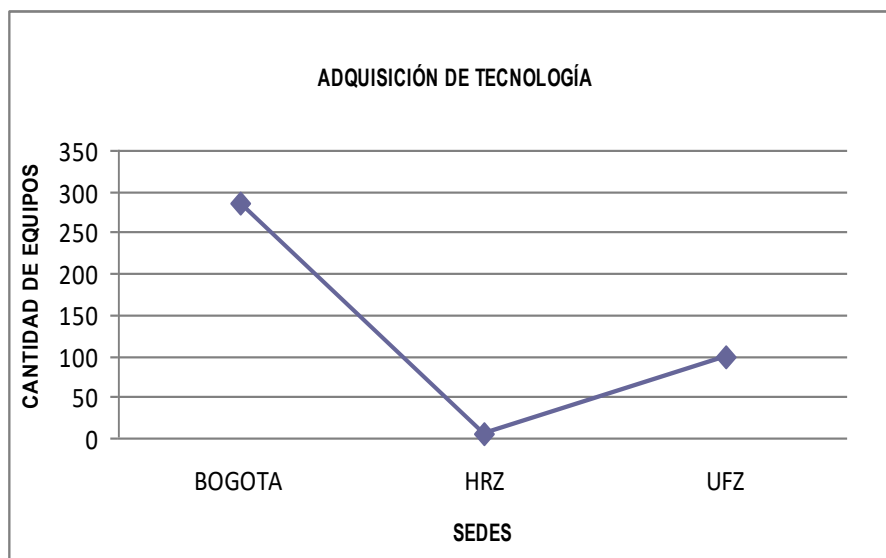
Durante el año 2021 se adquirieron 389 equipos para el Hospital Universitario de la Samaritana y sus unidades funcionales.

En la sede Bogotá logró la apertura de 10 camas de UCI adulto, la actualización de tecnología en la central de esterilización, ampliación de oportunidad en la atención a pacientes que requieren estudios de ultrasonido en el área de imágenes diagnósticas y para todas sus sedes cumplimiento de los criterios del estándar de dotación de la norma de habilitación.

**Tabla No. 133**  
**Inversión**

SEDE	FUENTE DEL RECURSO	MONTO
BOGOTA	Inversión (Estampilla)	4.350.459.280
	Rubro de equipos	471.776.811
HRZ	Convenio 653-2021	88.237.889
	Rubro de equipos	34.954.896
UFZ	Rubro de equipos	59.246.500
TOTAL		5.004.675.376

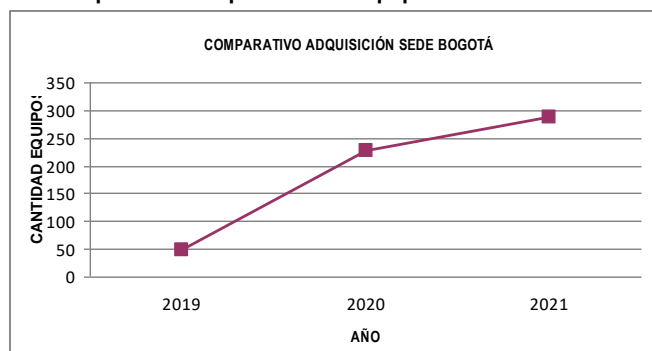
**Grafica No. 110**  
**Distribución de Equipos**



Fuente: Tablero de control-coordinación Tecnología Biomédica



**Grafica No. 111**  
**Comparativo Adquisición de Equipos Años 2019 A 2021**



Fuente: Tablero de control-coordinación Tecnología Biomédica

### Reconocimientos alcanzados por la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana en el Año 2021

- El 30 de noviembre de 2020 se recibe el **Acuerdo 0034 de la Comisión intersectorial del Talento Humano en salud del Ministerio de Salud y Protección social**, donde reconoce como Hospital Universitario, por el termino de 7 años con visitas de seguimiento de forma periódica y cuyo primer seguimiento se tuvo en el año 2021, ratificando su condición de Hospital Universitario.
- En agosto de 2021 se recibe refrendación de **Certificación en Sistema de Gestión de la calidad** bajo la **norma ISO 9001: 2015** para 6 procesos de prestación de servicios de salud, así: **Urgencias; Laboratorio Clínico; Banco de sangre; UCI Intensivo Adultos, UCI Intermedios Adultos y UCI Neonatal**
- En junio de 2021 se recibe visita de seguimiento a primer ciclo de acreditación en salud, con notificación de conservación de **Certificado de Acreditado en Salud** el 23 de Diciembre de 2021
- Visita de **INVIMA** para **Certificación de Producción de Gases Medicinales** en sede Bogotá con certificación expedida por el INVIMA en 2021 donde se obtiene certificado de calidad en la producción de gases medicinales
- **Certificación como Hospital amigo de la mujer y de la infancia en estrategia IAMI** obtenida en mes de Diciembre de 2021, convirtiéndose en el único hospital de cuarto nivel que recibe esta certificación.
- Reconocimiento como Hospital cuyo **Desempeño en el manejo de la Pandemia** ha sido destacado al ocupar el **Puesto 12 en el ranking de los mejores hospitales públicos y privados de Colombia**, según la **Revista News week**.



051



SC5520-1



Humanizada"

Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tel. 4077075

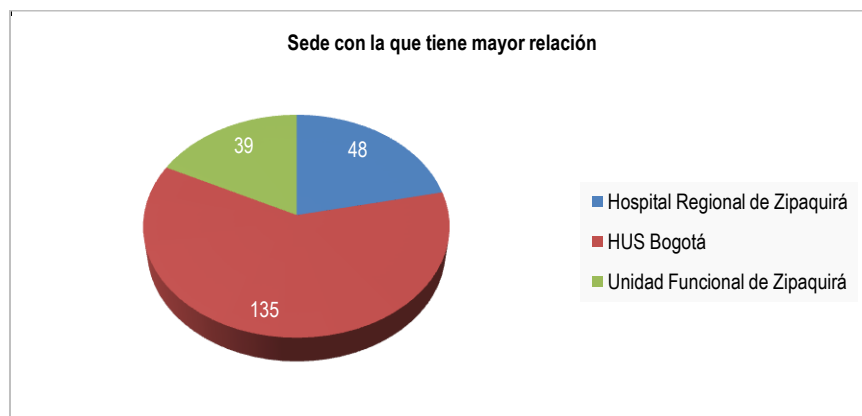
[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

"Red Samaritana, Universitaria, Segura y

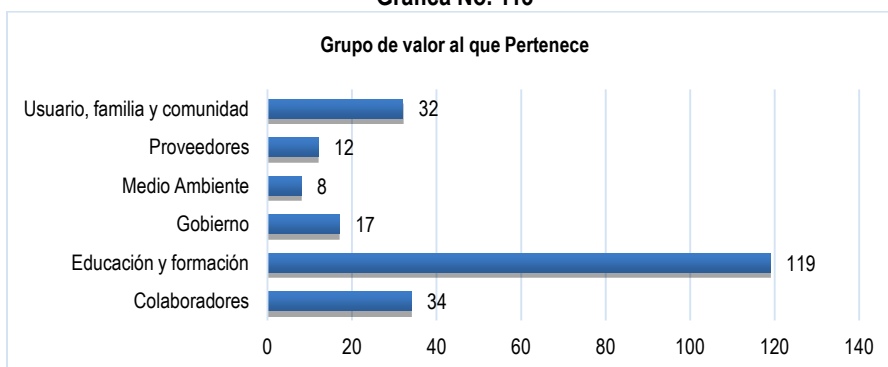
**5.- ENCUESTA DE PERCEPCION PARA EL EJERCICIO DE LA RENDICION DE CUENTAS**

Total de personas encuestadas 222

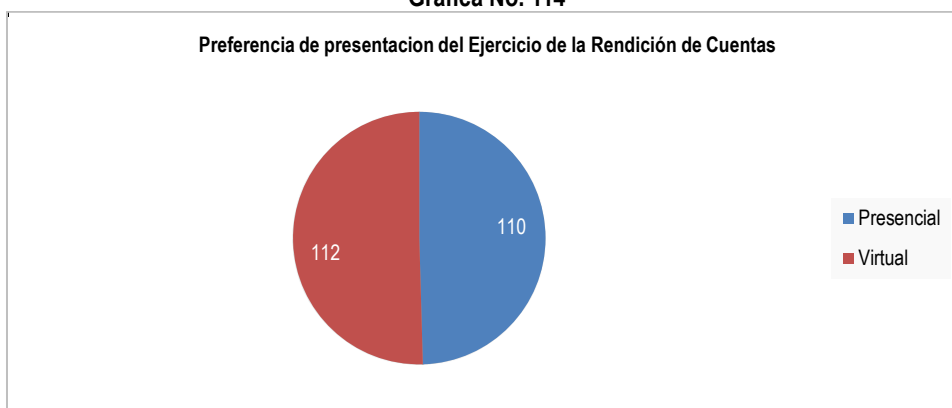
5.1.- ¿Con que sede de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA usted tiene el mayor contacto o mayor relación?

**Grafica No. 112**


5.2.- ¿A qué grupo de valor pertenece usted?

**Grafica No. 113**


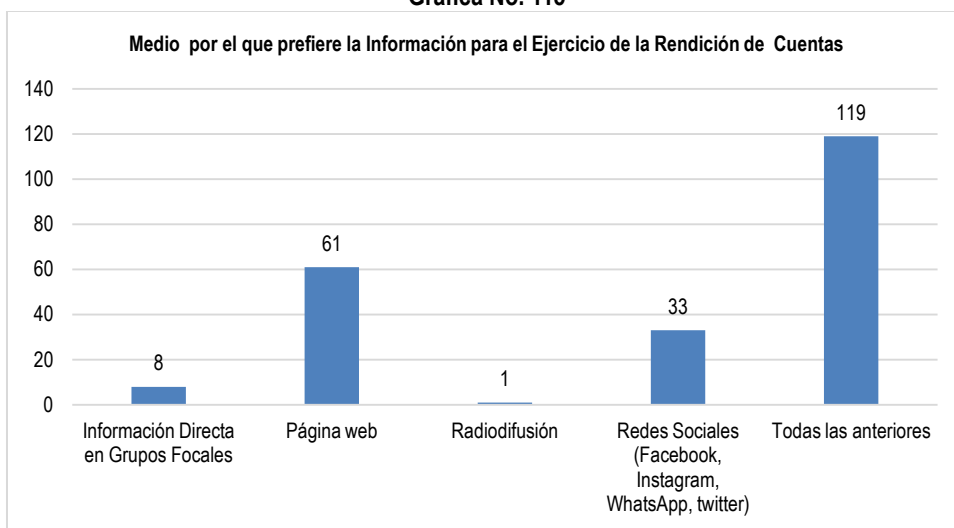
5.3.- Indique la Modalidad de su preferencia para el desarrollo del Ejercicio de la Rendición de Cuentas.

**Grafica No. 114**




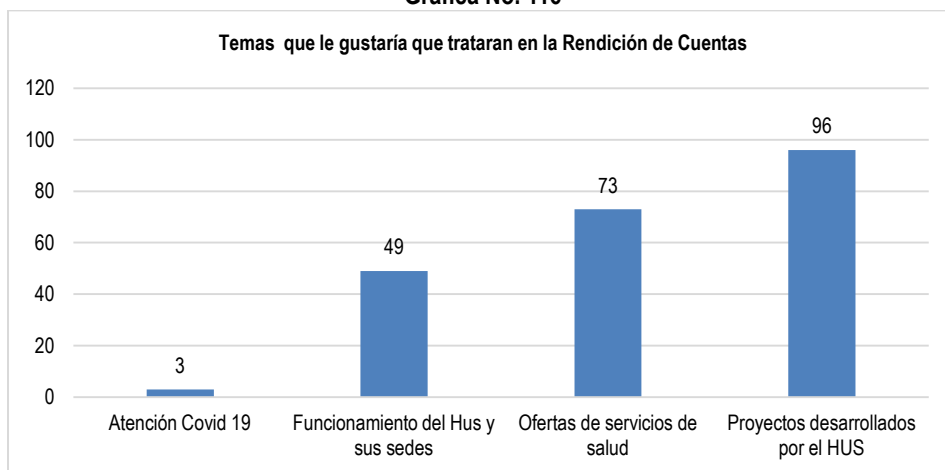
5.4.-Para informar a la comunidad el ejercicio de rendición de cuentas usted prefiere que se realice por ?

**Grafica No. 115**



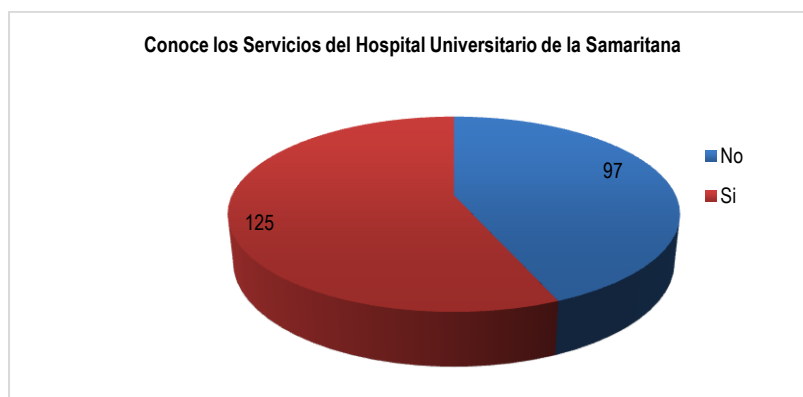
5.5.- En la rendición de cuentas usted quisiera que le ampliaran la información relacionada con: ?

**Grafica No. 116**



5.6.- Usted ha utilizado los servicios de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA ?

**Grafica No. 117**



5.7.- ¿Por qué canal de comunicación le gustaría recibir la información de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA?

**Grafica No. 118**

