



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDÍO

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS PÚBLICAS

PERIODO COMPRENDIDO DEL
01 DE ENERO A 31 DE
DICIEMBRE DE 2020

ALFONSO ECHEVERRI GUTIERREZ

RENDICION DE CUENTAS PÚBLICAS 2020


Teniendo en cuenta la Circular 08 de 14 de septiembre de 2018, emitida por la SUPERSALUD en su numeral 1.2.1, se presenta el informe ante la comunidad en la audiencia pública de rendición de cuentas conformado por el siguiente esquema que se podrá consultar en el link de rendición de cuentas de la página web de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Filandia <https://meet.google.com/uuu-koet-jpw>

ALFONSO ECHEVERRI GUTIERREZ
Gerente

ACERCA DE ESTE INFORME

En este informe reportamos los avances de la E.S.E. en el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de Diciembre de 2020, en el mismo se presentan los datos relevantes y las necesidades más apremiantes, con miras a lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos que nos hemos trazado para cubrir las necesidades de la comunidad y las expectativas de las partes interesadas.

1. EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL



| | |
|------------------------------|---|
| <p>NUESTRA MISION</p> | <p>El hospital San Vicente de Paúl es una empresa social del estado, que tiene como finalidad satisfacer las necesidades de salud de baja complejidad de la población del municipio de Filandia.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nuestra razón de ser es: La prestación de servicios de calidad con énfasis en las actividades de Protección Específica y Detección temprana encaminada a mejorar las condiciones de vida de los habitantes y visitantes del municipio.• El desarrollo integral del personal de la Institución, y la• Administración sostenible financiera y ambiental de la institución. |
|------------------------------|---|




COMO NOS VEMOS EN TRES AÑOS

La E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Filandia Quindío, se proyecta hacia el año 2023 como una institución en vía a la acreditación en servicios integrales de salud, enfocada en la sostenibilidad financiera y ambiental, que ofrece de manera eficaz, eficiente y con calidad humana, sus servicios a toda la población del Municipio de Filandia y áreas de influencia.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

| ITEM | GRUPO | SERVICIO |
|------|---|--|
| 01 | CONSULTA EXTERNA | CONSULTA EXTERNA GENERAL (MEDICINA, ENFERMERIA) |
| 02 | | VACUNACION |
| 03 | | SERVICIO FARMACEUTICO |
| 04 | APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA | SERVICIO TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO |
| 05 | | SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO |
| 06 | | SERVICIO DE TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO |
| 07 | INTERNACION | SERVICIO DE HOSPITALIZACION |
| 08 | | SERVICIO DE URGENCIAS |
| 09 | | TRANSPORTE ASISTENCIAL |
| 10 | ATENCION INMEDIATA | SERVICIO PARA LA ATENCION DEL PARTO |

CAPACIDAD INSTALADA



| ITEM | RECURSOS | CAPACIDAD INSTALADA |
|------|-------------------------------------|---------------------|
| 1 | PERSONAL | 55 |
| 2 | CAMAS DE HOSPITALIZACION | 8 |
| 3 | CONSULTORIOS | 6 |
| 4 | VEHICULOS DE TRANSPORTE ASISTENCIAL | 3 |
| 5 | LABORATORIO CLINICO | 1 |
| 6 | SERVICIO DE URGENCIAS | 1 |
| 7 | ATENCION DE PARTOS | 1 |

2. NUESTROS SOCIOS COMERCIALES

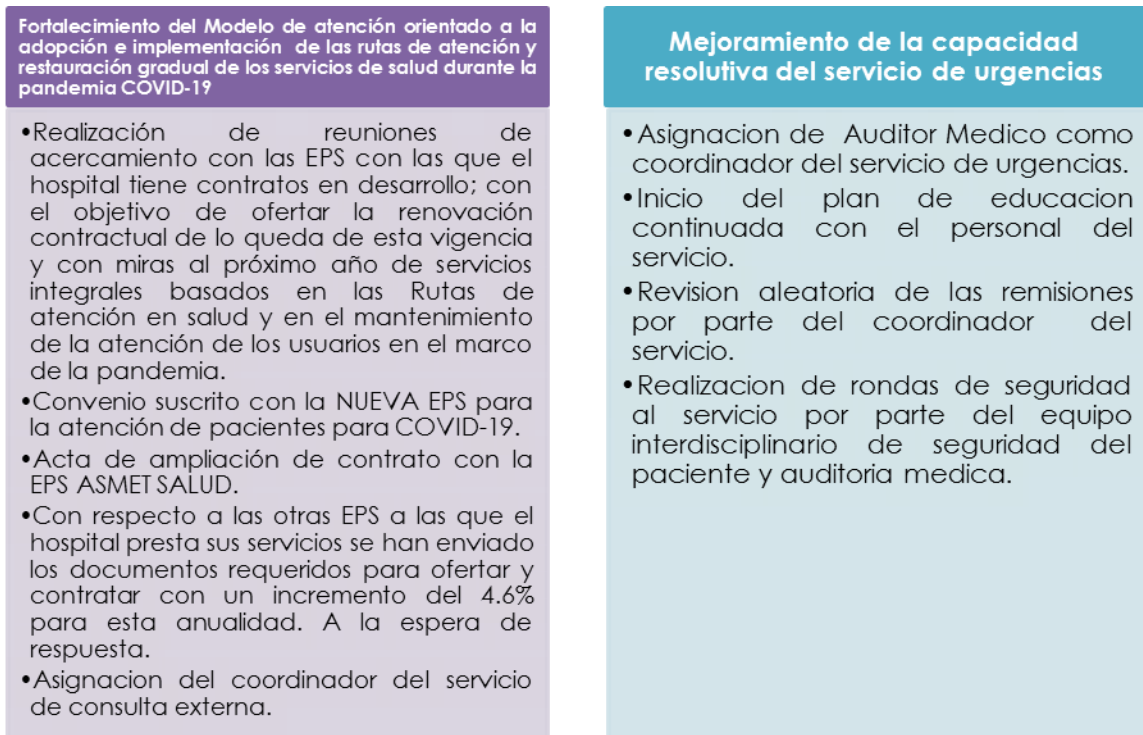


| ITEM | EAPB (MAS REPRESENTATIVAS EN ATENCIONES) | |
|------|--|--------------------------|
| 1 | ASMET SALUD EPS | CONTRIBUTIVO Y SUBSIDADO |
| 2 | NUEVA EPS | CONTRIBUTIVO Y SUBSIDADO |
| 3 | S.O.S.EPS | CONTRIBUTIVO |
| 4 | MEDIMAS EPS | CONTRIBUTIVO Y SUBSIDADO |
| 5 | POLICIA NACIONAL | REGIMEN ESPECIAL |
| | FUERZAS MILITARES | REGIMEN ESPECIAL |
| 6 | COSMITED | IPS PRIVADA |
| 7 | SOAT | EVENTO |
| 8 | ASEGURADORAS | EVENTO |
| 9 | SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL | VINCULADOS |

3. LOS CUATRO DESAFIOS DE NUESTRA ADMINISTRACION



4. LOS AVANCES



Fortalecer el proceso de planeación y el fortalecimiento institucional a través de la gestión y desempeño de los procesos de la E.S.E. en el marco de la implementación de MIPG

- Proyeccion del organigrama por procesos.
- Apoyo en la proyeccion, seguimiento y contor del plan estrategico institucional.
- Revisión del mapa de riesgos del proceso de planeacion estrategica.
- Apoyo a la evaluacion periodica y sistematica de la organizacion.
- Fortalecimiento de las competencias del personal mediante el acompañamiento en la proyeccion de los informes de gestion y planes de mejoramiento.
- Apoyo permanente a la gerencia cuando así se ha requerido

Establecer alianzas estrategicas para la ampliacion del portafolio a la media complejidad

- Se han llevado a cabo dos acercamientos con el centro de especialistas del eje; el avance de esta linea de accion esta sujeta a la modificacion del portafolio de servicios de la E.S.E. y a las negociaciones con las E.P.S.

5. NUESTRO DESEMPEÑO DURANTE EL PERIODO EVALUADO

Durante el año 2020 atendimos en los servicios habilitados 25.771 pacientes así:

5.1 PRODUCCION ASISTENCIAL (RESOLUCION TECNICA Y CIENTIFICA)

| TIPO DE ATENCION | CANTIDAD |
|---|----------|
| ATENCION (VISITA) DOMICILIARIA* POR MEDICINA ESPECIALIZADA (MEDICO GENERAL O ENFERMERA) PBS | 43 |
| CONSULTA MEDICINA GENERAL (TELECONSULTA) | 5.437 |
| CONSULTA ENFERMERIA (TELEFONCIA) | 334 |
| TELEORIENTACION ODONTOLOGICA | 1.459 |
| CONSULTA MÉDICA DEL ADULTO | 217 |
| CONSULTA MÉDICA DEL JOVEN | 401 |
| CERTIFICADO MEDICO | 38 |
| CERTIFICADO ODONTOLOGICO | 3 |
| INICIO CONTROL PRENATAL | 67 |
| CONTROL PRENATAL | 334 |
| CONTROL POR ENFERMERIA P Y D EMBARAZADAS | 14 |
| CONTROL ENFERMERIA PLANIFICACION FAMILIAR | 513 |
| CONSULTA DE PUERPERIO | 39 |
| CONSULTA ATENCIÓN DEL RECIEN NACIDO | 39 |
| EXAMEN CLÍNICO DE PRIMERA VEZ | 1.081 |
| EXAMEN CLÍNICO DE PRIMERA VEZ EMABARAZADAS | 34 |
| CONSULTA DE URGENCIAS (PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS AGUDOS* | 486 |

| | |
|---|---------------|
| DOLOROSOS* HEMORRÁGICO | |
| CONSULTA AMBULATORIA DE MEDICINA GENERAL | 4.074 |
| INICIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO | 125 |
| CONSULTA DE URGENCIAS | 5.350 |
| CONTROL MEDICO GENERAL | 3.257 |
| CONSEJERIA EN VIH | 429 |
| CONTROL POR ENFERMERA PROFESIONAL | 2 |
| CONTROL POR ENFERMERIA P Y D CRECIMIENTO Y DESARROLLO | 725 |
| CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERA PLANIFICACION | 112 |
| TOTAL PRODUCCION EN ATENCION PACIENTES | 25.771 |

CONCLUSION: En la vigencia del 2020, se observa un total de 25.771 consultas en el servicio de consulta en los servicios de ambulatorios y de urgencias.

Se destaca que en el servicio de consulta externa (ambulatoria) un 20% fueron controles de riesgo cardiovascular que corresponden a un valor de 5760 consultas. Se tiene en cuenta que alrededor de un 70 a 80% de estas consultas fueron realizadas por teleconsulta en el segundo y tercer trimestre del 2020, ya para los meses de Octubre a Diciembre se realizó un 37% de teleconsultas.

Concluyendo el Hospital San Vicente de Paul de Filandia, busca por medio de la estrategia GID mejorar las actividades de P y D con el fin de generar un impacto en la población tanto urbana como rural; así se lograría reducir las consultas en el servicio de urgencias, las complicaciones relacionadas a patologías crónicas, mejorar la cobertura en vacunación y detección temprana de patologías de alto impacto como son el cáncer de cérvix uterino, cáncer de colón y cáncer de próstata.

5.2 NUMERO DE CONSULTAS DE P Y D DE CON RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE CONSULTA EXTERNA

| NUMERO DE CONSULTAS DE P Y D DE CON RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE CONSULTA EXTERNA | | |
|--|-----------------------------|-------|
| SERVICIOS AMBULATORIOS | TOTAL CONSULTAS | 24613 |
| | TOTAL P Y D | 4382 |
| | TOTAL RIESGO CARDIOVASCULAR | 5760 |
| | ODONTOLOGIA | 1462 |

CONCLUSION: Del total de consultas 24.613, el 14,7% equivale a 4382 corresponden a actividades de P y D incluyendo consultoría por VIH. Es importante recalcar que debido a la cuarentena estricta impuesta por el gobierno nacional para mitigar la propagación del virus SARS-COV2, estas actividades se vieron comprometidas durante el segundo trimestre del año 2020, donde permaneció limitado a urgencias el servicio de odontología hasta el mes de mayo y restringido a partir del mes de junio con reactivación en el mes de julio, restricciones de movilidad para la población y consultas limitadas a medios telemáticos con el agravante de que los usuarios de no disponer en algunos

casos de medios como el telefono, internet, correos electronicos o veredas donde la señal es fluctuante; y en el caso del hospital no contar con la inofrmacion ni los medios para actualizar bases de datos como: direccion, telefono y demas.

Como plan de mejoramiento para fotalecer esta situacion se establecio:

- Aumentar los días de atención extramural a través del grupo GID.
- Fortalecer la demanda inducida.
- Fortalecer la caracterización de la población usuaria.
- Visitas a ancianatos y otras áreas de interés (colegios, jardines) bajo todas las medidas de bioseguridad, en caso de lograr el permiso requerido.
- Cuando disminuya el número de visitantes o finalice la temporada alta de turistas, se ha contemplado desplazar la unidad móvil y un grupo de intervención a áreas de mayor confluencia como parque principal, iglesia, alcaldía, miradores, otros barrios y veredas.

5.3 OPORTUNIDAD GLOBAL EN LA ATENCION

| SERVICIOS | MEDICINA GENERAL | ENFERMERIA | ODONTOLOGIA |
|------------|------------------|-------------|-------------|
| ENERO | 3 | 2 | 3 |
| FEBRERO | 3 | 2 | 3 |
| MARZO | 2 | 2 | 2 |
| ABRIL | 2 | 1 | 0 |
| MAYO | 2 | 1 | 0 |
| JUNIO | 1 | 1 | 0 |
| JULIO | 1 | 1 | 1 |
| AGOSTO | 2 | 1 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 1 | 2 |
| OCTUBRE | 2 | 1 | 4 |
| NOVIEMBRE | 2 | 1 | 3 |
| DICIEMBRE | 3 | 2 | 4 |
| PROMEDIO | 2,00 | 1,33 | 1,83 |

CONCLUSION: Se observa que se dio cumplimiento al estandar de tres (3) días establecido para este indicador de acuerdo al promedio general; sin embargo se observa que el servicio de odontología en los meses de octubre supero el estandar debido a la alta de demanda atribuible a los meses que no fue posible realizar consulta presencial por la pandemia del COVID-19, y en el mes de diciembre se incrementa nuevamente el tiempo de atención debido al aislamiento de la odontologa de la E.S.E.

5.4 EXPERIENCIAS EXITOSAS Y FORTALECIMIENTO DE LA DEMANDA INDUCIDA

| INTERVENCIÓN | AREA | FECHA | NUMERO DE PACIENTES PROGRAMADOS | NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS | NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS | ANALISIS |
|----------------|---|------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---|
| INTERVENCIÓN 1 | Urbana Barrio el Recreo | 16-10-2020 | 49 | 49 | 133 | Se atienden en total 49 pacientes, para un total de 133 actividades desarrolladas de las cuales el 49% correspondió a consulta médica, el 34.7% a actividades de enfermería y el 16.3% formulación de medicamentos, realización de citologías, toma de muestras de laboratorio clínico. |
| INTERVENCIÓN 2 | Urbana Barrio Turbay Ayala | 06-11-2020 | 43 | 43 | 159 | Se atienden en total 43 pacientes, para un total de 159 actividades desarrolladas de las cuales el 10.3% correspondió a consulta médica, el 22% consulta odontológica, el 23% actividades de citología y vacunación y 45% otras actividades de formulación de medicamentos, toma de muestras de laboratorio clínico. |
| INTERVENCIÓN 3 | Rural Vereda el vigilante y la cauchera | 20-11-2020 | 55 | 55 | 146 | Se atienden en total 55 pacientes, para un total de 146 actividades desarrolladas de las cuales el 14.38% correspondió a consulta médica, el 10.9% a actividades de enfermería y el 74.72% formulación de medicamentos, realización de citologías, toma de muestras de laboratorio clínico. |
| INTERVENCIÓN 4 | Rural Vereda el Congal y Buenavista | 04-12-2020 | 40 | 40 | 86 | Se atienden en total 40 pacientes, para un total de 86 actividades desarrolladas de las cuales el 11.3% correspondió a consulta médica, odontología 37.2%, el 5.7% actividades de enfermería, el 26.7% actividades de vacunación y citología, el 19.1 corresponde a formulación de medicamentos, toma de muestras de laboratorio clínico. |
| INTERVENCIÓN 5 | Rural Vereda la Palmera y Morelia | 18-12-2020 | 50 | 50 | 147 | Se atienden en total 50 pacientes, para un total de 147 actividades desarrolladas de las cuales el 13.9% correspondió a consulta médica, odontología 33.9%, enfermería 2.9%, el 19% actividades de vacunación y citología, el 30.3 corresponde a formulación de medicamentos, toma de muestras de laboratorio clínico. |

6. SEGURIDAD DEL PACIENTE

| INDICADOR | RESULTADO |
|--|-----------|
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION | 0 |
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS | 0 |
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA | 0 |
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS EN EL SERVICIO DE APOYO DX | 0 |
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS QUE SE CLASIFICARON COMO EVENTOS ADVERSOS | 0 |
| NUMERO TOTAL DE CAIDAS QUE SE CLASIFICARON COMO INCIDENTES | 0 |
| NUMERO TOTAL DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION | 0 |
| NUMERO TOTAL DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS | 0 |
| NUMERO TOTAL DE PACIENTES QUE DESARROLLAN ULCERAS POR PRESION DURANTE EL PERIODO DE HOSPITALIZACION QUE SE CLASIFICAN COMO EVENTO ADVERSO. | 1 |

CONCLUSION: El programa Institucional Seguridad Del Paciente tiene como objetivo: Implementar estrategias para fortalecer la atención en salud centrada en el usuario, con enfoque de gestión del riesgo, fortalecimiento de la cultura de seguridad, la alianza con el equipo de salud de la institución, con el paciente y familia, así, como la aplicación de barreras de seguridad que nos permitan controlar los riesgos asociados a los procesos misionales y evitar lesión en el paciente durante la atención en la institución, monitorear la calidad de la atención de los usuarios. El hospital San Vicente de Paul de Filandia ha desarrollado una adecuada gestión toda vez que del total de los usuarios atendidos se presentó un evento adverso.

7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

| SERVICIO | INCAPACIDADES (CUANTAS) | | | | AUSENTISMO (CUANTOS DIAS) |
|------------------|-------------------------|----------|-------|----------------------------|---------------------------|
| | ACCIDENTES LABORALES | COVID-19 | OTROS | CAUSAS DESTACADAS | |
| Urgencias | 4 | 4 | 0 | COVID-19, caídas, punción. | 106 |
| Consulta Externa | 0 | 2 | 2 | | |

CONCLUSION GENERAL: Al interior de la ESE se cuenta con el diseño de la matriz de elementos de protección por áreas, la cual consiste en organizar y verificar la entrega de elementos de protección según el tiempo de exposición y actividades desarrolladas.

8. INDICADORES FINANCIEROS CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

8.1 CONTABILIDAD

| LIQUIDEZ | | UNIDAD DE MEDIDA | ACUMULADO | RESULTADO | ANALISIS |
|-----------------|-----------------------------|-------------------|-----------|-----------|---|
| RAZON CORRIENTE | ACTIVO CORRIENTE | \$ 889.012.188,73 | 9.28 | 9.28 | La E.S.E posee \$9.28 disponible a 31 de diciembre de 2020 para cubrir los pasivos en el corto plazo |
| | PASIVO CORRIENTE | \$ 95.816.939,8 | | | |
| PRUEBA ACIDA | ACTIVO CORRIENTE/INVENTARIO | \$ 744.090.788,05 | 7.77 | 7.77 | La entidad luego de realizar su activo corriente sin incluir los inventarios, posee \$7.77 para cubrir sus pasivos corrientes a 31 de diciembre de 2020 |
| | PASIVO CORRIENTE | \$ 95.816.939,8 | | | |

| ENDEUDAMIENTO | | UNIDAD DE MEDIDA | ACUMULADO | RESULTADO | ANALISIS |
|------------------------|---------------|---------------------|-----------|-----------|---|
| ENDEUDAMIENTO TOTAL | PASIVO TOTAL | \$ 237.207.228.56 | 4.70% | 4.70% | Del total de los activos de la ESE, el 4.70% cubren las obligaciones contraídas por la ESE |
| | ACTIVO TOTAL | \$ 5.048.043.681.65 | | | |
| INDICE DE PROPIEDAD | PATRIMONIO | \$ 4.810.836.453.09 | 95.30% | 95.30% | El 95.30 % del Total de los activos de la ESE son de su propiedad. |
| | ACTIVO TOTAL | \$ 5.048.043.681.65 | | | |
| NIVEL DE ENDEUDAMIENTO | PASIVO TOTAL | \$ 237.207.228.56 | 4.93% | 4.93% | La ESE tiene a 31 de diciembre de 2020, un endeudamiento total por obligaciones contraídas del 4.93% , con respecto de su patrimonio |
| | PATRIMONIO | \$ 4.810.836.453.09 | | | |
| | ACTIVO TOTAL | \$ 5.048.043.681.65 | 6.60% | 6.60% | Del Total de los activos de la ESE, el 6.60% se encuentran en manos de los deudores de la ESE |
| | TOTAL CARTERA | \$ 764.990.382.61 | | | |

| ECUACIÓN PATRIMONIAL | ACTIVO | PASIVO | CAPITAL | ANALISIS |
|----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|--|
| | \$ 5.048.043.681,65 | \$ 237.207.228,56 | \$ 4.810.836.453,09 | Para la vigencia 2020 se observa que los activos cubren la totalidad de las obligaciones que tiene la ESE. |

8.2 PRESUPUESTO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

| TIPO DE PRESUPUESTO | VALOR APROPIADO | VALOR COMPROMETIDO | VALOR EJECUTADO | VALOR POR EJECUTAR | % DE EJECUCION | ANALISIS |
|---------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------------|---|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 3.128.173.069 | \$ 2.594.112.138 | \$ 2.594.112.138 | \$ 534.060.931.3 | 82.93% | Del total de la apropiación por gastos de funcionamiento se obtuvo un porcentaje de ejecución del 82.93% |
| INVERSION | \$ 22.055.105 | \$ 22.055.105 | \$ 22.055.105 | 0 | 100.00 % | Del total de la apropiación por gastos de funcionamiento, se obtuvo un porcentaje de ejecución del 100%, que corresponden a la compra de la unidad móvil. |

8.3 CARTERA

| EAPB | VALOR FACTURADO | CARTERA A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 | VALOR EFECTIVAMENTE PAGADO | Glosas y Devoluciones | %SOBRE EL TOTAL DE LA CARTERA |
|------------------------------|------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| MEDIMAS | \$ 1.098.467.366 | \$ 228.328.992 | \$ 830.233.212 | \$ 32.245.681 | 28% |
| EPS CAFESALUD | \$ - | \$ 163.207.595 | \$ - | \$ - | 20% |
| NUEVA EPS | \$ 592.292.343 | \$ 141.759.825 | \$ 452.372.296 | \$ 8.715.907 | 17% |
| ASMET SALUD EPS S.A.S. | \$ 633.339.532 | \$ 123.584.588 | \$ 567.666.239 | \$ 13.021.955 | 15% |
| SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD | \$ 56.436.434 | \$ 40.604.632 | \$ 44.249.731 | \$ 6.888.343 | 5% |
| COOMEVA | \$ 17.530.750 | \$ 27.544.964 | \$ 27.662.101 | \$ 2.414.544 | 3% |
| OTRAS ENTIDADES | \$ 271.972.335 | \$ 96.543.004 | \$ 323.618.008 | \$ 8.315.462 | 12% |
| TOTAL | \$2.670.038.760 | \$821.573.600 | \$2.245.801.587 | \$71.601.892 | 100% |

CONCLUSIONES GENERALES:

Activos: Propiedad Planta y Equipo representa el activo más significativo con el 69% del Total de los Activos.

Pasivos: Se realizó pago parcial por la sentencia fallada en contra de la ESE y a favor del señor Francisco Javier Orrego; quedando por cancelar el valor de \$ 29.041.032.

Beneficios empleados: valor que se encuentra reflejado en los activos, correspondiente al Plan de activos para beneficios a los empleados a largo plazo, por concepto de cesantías de ley 50 y retroactivas por valor de \$192.277.674.73.

Ingresos Vigencia 2020: En Transferencia se registraron los recursos recibidos por la Gobernación del Quindío (Población Pobre No Afiliada \$66.512.000, apoyo a COVID-19 \$11.257.000 y la donación de la ambulancia realizada por la alcaldía de Filandia por \$141.959.000.

Otros Ingresos: corresponden al ajuste por recuperación de cartera a indemnización recibida por la previsor por pérdida de equipo de urgencias por valor de \$9.844.395 y rendimientos.

Cartera: Del 100% de la cartera, el 88% se concentra así: MEDIMAS E.P.S 28%, CAFESALUD E.P.S 20%, NUEVA EPS 17%, ASMET SALUD E.P.S 15%, SOS E.P.S. 5% Y COOMEVA E.P.S 3%. El 100% del total de la cartera se encuentra en proceso de conciliación, depuración o liquidación, según el resultado de dichos procesos se establecerá el saldo disponible pendiente de pago o por cobrar. Esta cartera corresponde a las vigencias 2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019 y 2020.

9. ATENCION AL CIUDADANO

9.1. NIVEL DE PERCEPCION DEL CLIENTE

| SATISFACCION GLOBAL | MUY BUENA | BUENA | MALA | MUY MALA |
|---------------------|-----------|-------|------|----------|
| | 8.5% | 91.5% | | |

9.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

| Meses | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGOT | SEPT | OCT | NOV | DIC |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
| Dato Numerador | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Dato Denominador | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 8 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 0 |

CONCLUSION GENERAL:

Satisfacción del Usuario: Durante el periodo evaluado el 100% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos calificando como buena la atención de los servicios suministrados por esta E.S.E.

PQRS: A la fecha se han recibido 32 quejas de parte de los usuarios, se ha dado respuesta de fondo a la totalidad de las quejas presentadas.

10.CONTROL INTERNO

| ITEM | AUDITORIAS PROGRAMADAS | AUDITORIAS REALIZADAS | HALLAZGOS IDENTIFICADOS | HALLAZGOS ABIERTOS |
|------|------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|
| | 42 | 34 | 13 | 7 |

CONCLUSIONES GENERALES: Durante el año 2020 Se realizaron 34 auditorías de las 42 programadas, alcanzando un porcentaje de cumplimiento de 80%; En el desarrollo de las auditorias se identificaron 13 hallazgos. A la fecha de los 13 hallazgos identificados, 7 se encuentran en plan de mejoramiento.

ALFONSO ECHEVERRI GUTIERREZ
Gerente

Proyecto y elaboro: Erika Andrea Nieto Angarita – Asesor de Calidad
Reviso: Liny Johana Hoyos Quintero – Subgerente.