

# AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018



**ARMANDO ADOLFO SEGURA EVAN  
GERENTE**



hospitalregionalmagdalamedio



Hrmm Barrancabermeja



[www.esehospitalrmm.gov.co](http://www.esehospitalrmm.gov.co)

# Orden del día

1. Lectura del Orden del día y explicación del reglamento de Audiencia Pública.
2. Himno Nacional de Colombia
3. Himno Departamental de Santander
4. Presentación del Moderador
5. Reglas de la Audiencia
6. Presentación del informe de rendición de cuentas
7. Intervenciones de los inscritos preguntas
8. Respuestas a las intervenciones
9. Conclusiones



# DESARROLLO Y CONTENIDO DE LA RENDICIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

**Prestación de servicios de salud**

**Contratación**



**Aspectos financieros**

**Satisfacción de usuarios**

# PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD



La ESE HRMM esta  
trabajando para  
mejorar la calidad en  
la prestación e los  
servicios de salud



# PRODUCCION

PRODUCCIÓN DE SERVICIOS		
Variable	2017	2018
Camas de hospitalización	77	81
Total de egresos	14.011	14.876
Porcentaje Ocupacional	86,32	88,44
Promedio Dias Estancia	1,7	1,68
Giro Cama	181,96	183,65
Consultas Electivas	11.813	14.114
Consultas de medicina general urgentes realizadas	11.721	12.341
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	4.531	9.165
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos y cesáreas)	3.821	3.621
Numero de partos	2.001	1.843
% Partos por cesárea	41,33	40,31
Exámenes de laboratorio	76.604	102.399
Número de imágenes diagnósticas tomadas	13.234	16.133
Dosis de biológico aplicadas	4.581	4.512
Citologías cervicovaginales tomadas	0	0
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	0	0
Producción Equivalente UVR	1.396.669,36	1.513.060,64

# CALIDAD

## CALIDAD DE ATENCIÓN (Indicadores Resolución 256 del año 2016)

Variable	2017	2018
% pacientes atendidos por urgencias remitidos	8,353	8,063
Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	0,034	0,017
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	5,795	0,392
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,058	0,004
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna (Indicador 20, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	6,371	16,318
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría (Indicador 18, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	6,599	10,678
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	10,283	15,644
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia (Indicador 19, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	8,754	10,555
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	4,285	11,77
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	32,44	38,661
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	0,859	0,87

# VACUNAS APLICADAS VIGENCIA 2018

VACUNAS 2018				
BCG APLICADAS A RN	HB APLICADAS A RN	INMUNOGLOBULINA ANTI HB	HB APLICADAS A PACIENTES PRESUNTO ABUSO SEXUAL	TOTAL
1821	1829	35	22	3707



# EVENTOS NOTIFICADOS SIVIGILA 2018

EVENTO	Nº NOTIFICACIONES
VIOLENCIA DE GENERO	199
MORBILIDAD MATERNA EXTREMA	55
BAJO PESO AL NACER	32
INTENTO SUICIDIO	28
ACCIDENTE OFIDICO	20
SIFILIS GESTACIONAL	20
SIFILIS CONGENITA	20
TUBERCULOSIS	18
MORTALIDAD PERINATAL	16
INTOXICACIONES POR SUSTANCIAS QUIMICAS	15
MALARIA	12
DENGUE	12
AGRESIONES ANIÑALES POTENC TRANSMISORES DE LA RABIA	12
DEFECTO CONGENITO	9
VARICELA	7
MENINGITIS BACTERIANA	6
VIH/ SIDA	5
TOSFERINA	5
HEPATITIS B	5
DNT EN MENORES 5 AÑOS	3
IRAG INUSITADA	2
VIGILANCIA INTEGRADA MUERTES EN MENORES DE 5 AÑOS POR IRA	1
MORTALIDAD MATERNA CAUSA EXTERNA	1
FIEBRE TIFOIDEA	1
ENDOMETRITIS	1
DENGUE GRAVE	1
<b>TOTAL EVENTOS</b>	<b>506</b>

<b>PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS EN            CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA            (CIE10)</b>	<b>TOTAL</b>
HIPERTENSION ARTERIAL	1229
HERNIA INGUNAL CRURAL Y UMBILICAL	839
CONTROL DEL EMBARAZO Y COMPLICACIONES	810
POLITRAUMATISMOS Y FRACTURAS	472
DIABETES MELLITUS Y COMPLICACIONES	456
TRASTORNOS OSTEOARTICULARES Y ARTRITIS	281
OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS	280
TUMORES BENIGNOS DE PIEL	227
HEMORRAGIA UTEREINA ANORMAL	197
ENFERMEDAD PULMONAR EPOC BRONQUITIS	184

<b>PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS DE CONSULTA POR SERVICIO DE URGENCIAS (CIE10)</b>	<b>TOTAL</b>
POLITRAUMATISMO , FRACTURAS Y CONTUSIONES	1332
DOLOR ABDOMINAL INESPECIFICO	776
HERIDAS DE PIEL Y TEJIDOS BLANDOS	432
SINDROME FEBRIL EXCEPTO DENGUE	346
FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA SEMANA 37	264
ABORTOS COMPLETOS INCOMPLETOS RETENIDOS Y AMENAZAS	238
HIPERTENSION ARTERIAL	237
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA BRONQUITIS NEUMONIA	231
ALTERACION DEL EMBRAZO PARTO Y PUERPERIO	202
DIARREAS Y GASTROENTERITIS DE ORIGEN INFECCIOSO	154

PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS DE MORBILIDAD HOSPITALARIA (CIE10)	TOTAL
COMPLICACIONES DEL EMBARAZO PARTO Y PUERPERIO	1338
POLITRAUMATISMO , FRACTURAS Y CONTUSIONES	256
ENFERMEDAD PULMONAR EPOC BRONQUITIS	214
OTROS DOLORES ABDOMINALES	183
ABCESO CUTANEO, FORUNCULO Y ANTRAS	178
SINDROME FEBRIL	162
AMENAZA DE ABORTO	123
INFECCION VIAS URINARIA	101
HERIDAS PIEL Y TEJIDOS BLANDOS	96
ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR	71

# SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se realizan capacitaciones al personal asistencial (enfermera jefe y auxiliares de enfermería) por la jefe encargada del programa de seguridad del paciente en los servicios de :

Medicina Interna	Urgencias
Pediatría	Sala de Partos
Ginecología	Cirugía



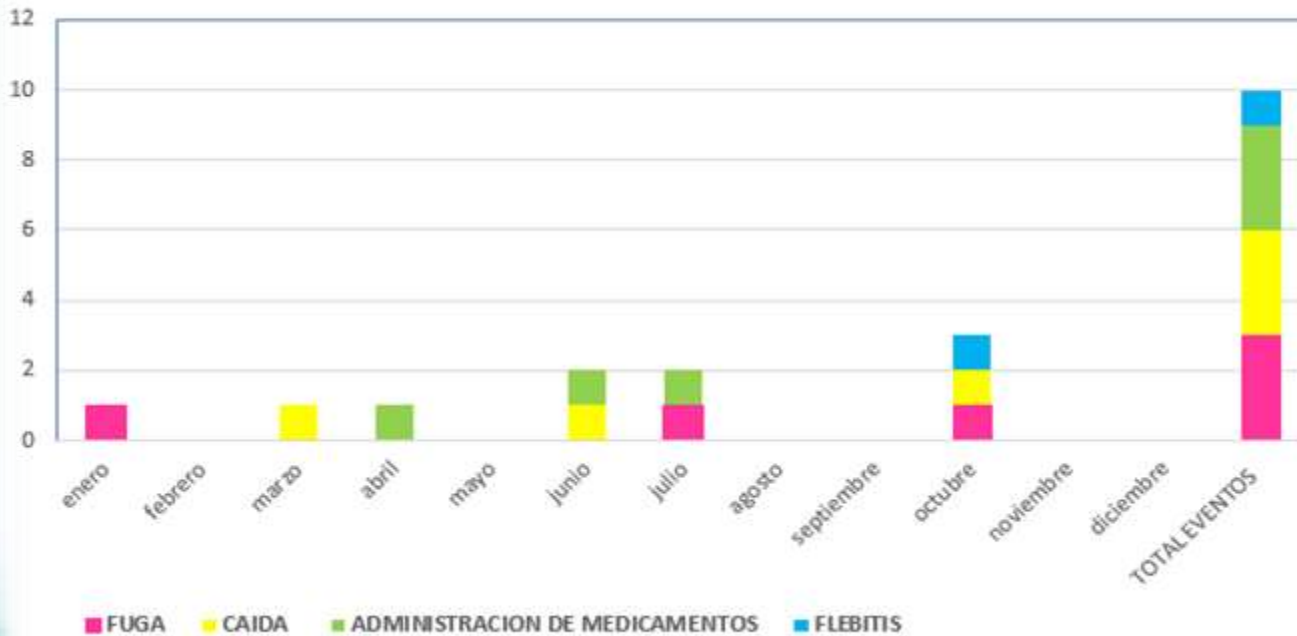
## Socialización de los protocolos Institucionales

Infecciones Intrahospitalarias	Atención Segura Binomio madre e Hijo
Utilización de medicamentos	Referencia y contrareferencia.
Identificación de pacientes.	Actuación ante la fuga de un paciente
Riesgo de caídas	Control de líquidos
Entrega de turnos	Cateterismo vesical
Aislamiento de paciente	Inmovilización



# Seguridad del paciente

EVENTOS ADVERSOS 2018



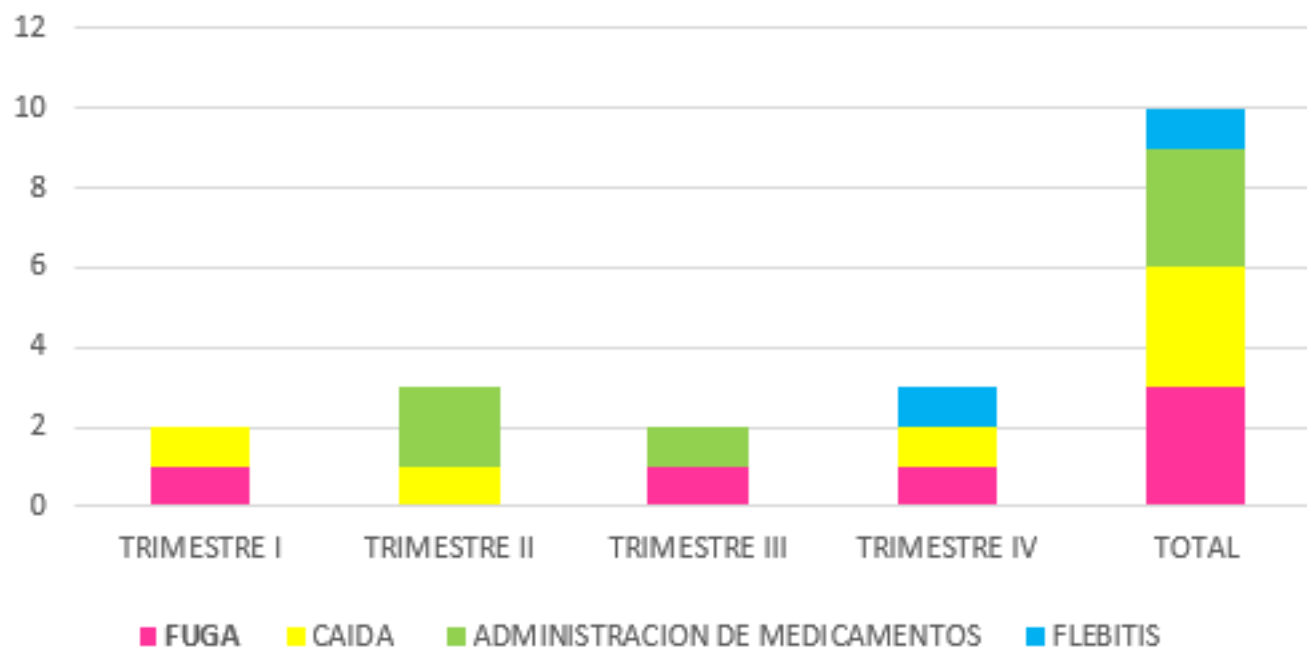
## ANALISIS GRAFICA 1

Durante el año 2018 se presentaron 10 eventos adversos, de los cuales hubieron 3 fugas, 3 caídas, 3 administración de medicamentos y 1 flebitis; siendo mas prevalentes en los meses de junio, julio y octubre.



# Seguridad del paciente

EVENTOS ADVERSOS POR TRIMESTRE EN EL AÑO 2018

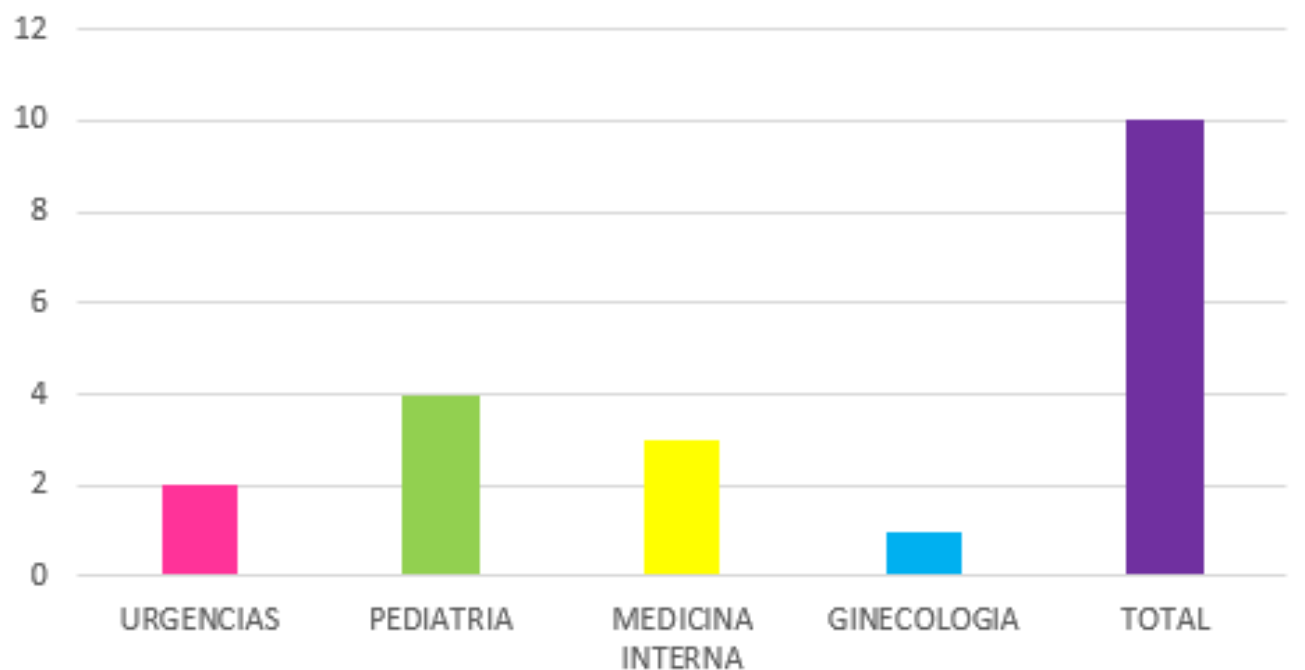


## ANALISIS GRAFICA 2

Durante el año 2018 se presentaron 10 eventos adversos, de los cuales hubieron 3 fugas, 3 caídas, 3 administración de medicamentos y 1 flebitis ;siendo mas prevalentes en los trimestres II y IV .

# Seguridad del paciente

EVENTOS ADVERSOS POR SERVICIO 2018



## ANALISIS GRAFICA 3

Durante el año 2018 se presentaron 10 eventos ;siendo mas prevalentes el servicio de pediatría con 4 eventos adversos , medicina interna con 3 , urgencias y ginecología con 1.



# GESTION 2018

---

- ❖ Habilitación de 2 salas de procedimientos para el servicio de urgencias.
- ❖ Reanudación, finalización y puesta en funcionamiento obra de primer piso consulta externa y urgencias 1660mts.
- ❖ Puesta en funcionamiento equipo Torre laparoscopia storz, donado en 2011, con realización de cirugías laparoscópicas en la especialidad de ginecología y Cirugía general.
- ❖ Reparación y adquisición de accesorios necesarios para la puesta en funcionamiento de umas de aire acondicionado chiller para obra nueva de primer piso.
- ❖ Adquisición de 2 lámparas Cielítica para quirófano 1 y 3, vaporizador de sevorane para maquina de anestesia, 6 bombas de infusión y 1 electrocardiógrafo.
- ❖ Recuperación de ventiladores mecánicos marca drager del servicio de urgencias.

# GESTION 2018

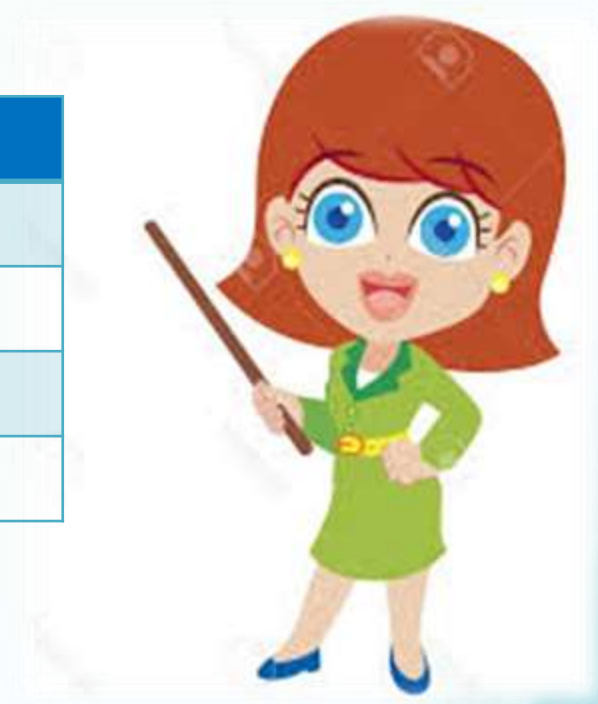
---

- ❖ Reparación de equipo autoclave marca paffor.
- ❖ Reparación y recuperación de ecógrafo marca alpinion modelo EQB diamante para el servicio de ginecobstetricia.
- ❖ Reparación y recuperación de ecógrafo marca MEDISOM modelo ACUVIX 20, donado en 2011.
- ❖ Adecuación de pasillos y áreas aledañas.
- ❖ Gestión de donación ante la Fundación FOCSA: Friends of Colombia For Social Aid de Londres - Inglaterra la cual realiza donación de 5 equipos (iluminador venoso, monigote de signos vitales, monitor fetal gemelar, doppler fetal de mano, aspirador succionador portátil)



# AMPLIACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS NUEVOS 2018	HABILITARON
206. cirugía neurológica	SI
215. Cirugía Urológica	SI
235. Cirugía gastrointestinal	SI
703. Endoscopia digestiva	SI



# OBRA INCONCLUSA AREA CONSULTA EXTERNA



# PUESTA FUNCIONAMIENTO AREA CONSULTA EXTERNA



# OBRA INCONCLUSA AREA URGENCIAS



# PUESTA FUNCIONAMIENTO AREA URGENCIAS



**Facturación Urgencias**



**Estación de Enfermería**



**Entrada Principal**



**Sala Observación**

## Sala de Observación General



## Oficina evolución médicos



## Observación Pediatría



## Puerta de Ingreso Interna



## Consultorios



## Sala de procedimientos



## Sala de reanimación



## Triage



**Sala de Espera Urgencias**



**Área para lavado de pacientes**



**Observación Aislados**



**Remisiones**



# CONTRATACIÓN



# PROCESOS JUDICIALES



## E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio

	MEDIO DE CONTROL/TIPO DE PROCESOS	JURISDICCION BARRANCABERMEJA	JURISDICCION B/MANGA	JURISDICCION SANGIL	JURISDICCION CONSEJO DE ESTADO
1	REPARACION DIRECTA	19	12	1	3
2	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	0	1	0	0
3	PROCESO ORDINARIO LABORAL	2	0	0	0
4	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	0	0	0
5	EJECUTIVO CONTRACTUAL	2	0	0	0
6	EJECUTIVO SINGULAR	5	0	0	0
<b>TOTAL PROCESOS</b>		<b>45</b>			

# CONCILIACIONES Y TUTELAS

- **CONCILIACIONES  
EXTRAJUDICIALES  
2018**

## CONCILIACIONES 2018

- **CONCEPTOS O RAZONES**
- Falla en la prestación del servicio de salud
  
- **TOTAL DE CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES**
- 13

- **TUTELAS 2018**

## TUTELAS 2018

- **CONCEPTOS O RAZONES**
- Solicitud de: viáticos, remisiones, pañales, medicamentos, traslado de EPS, negación o retraso de autorizaciones médicas, citas, etc.
  
- **TOTAL DE TUTELAS**
- 192

# CONTRATOS

- Contratos de Prestación de servicios
- Contratos de Suministros
- Contratos de Compraventa
- Contratos de Arrendamiento
- Contratos de Asociación
- Contratos de intermediación
- Contratos de Obra pública

118 Contratos

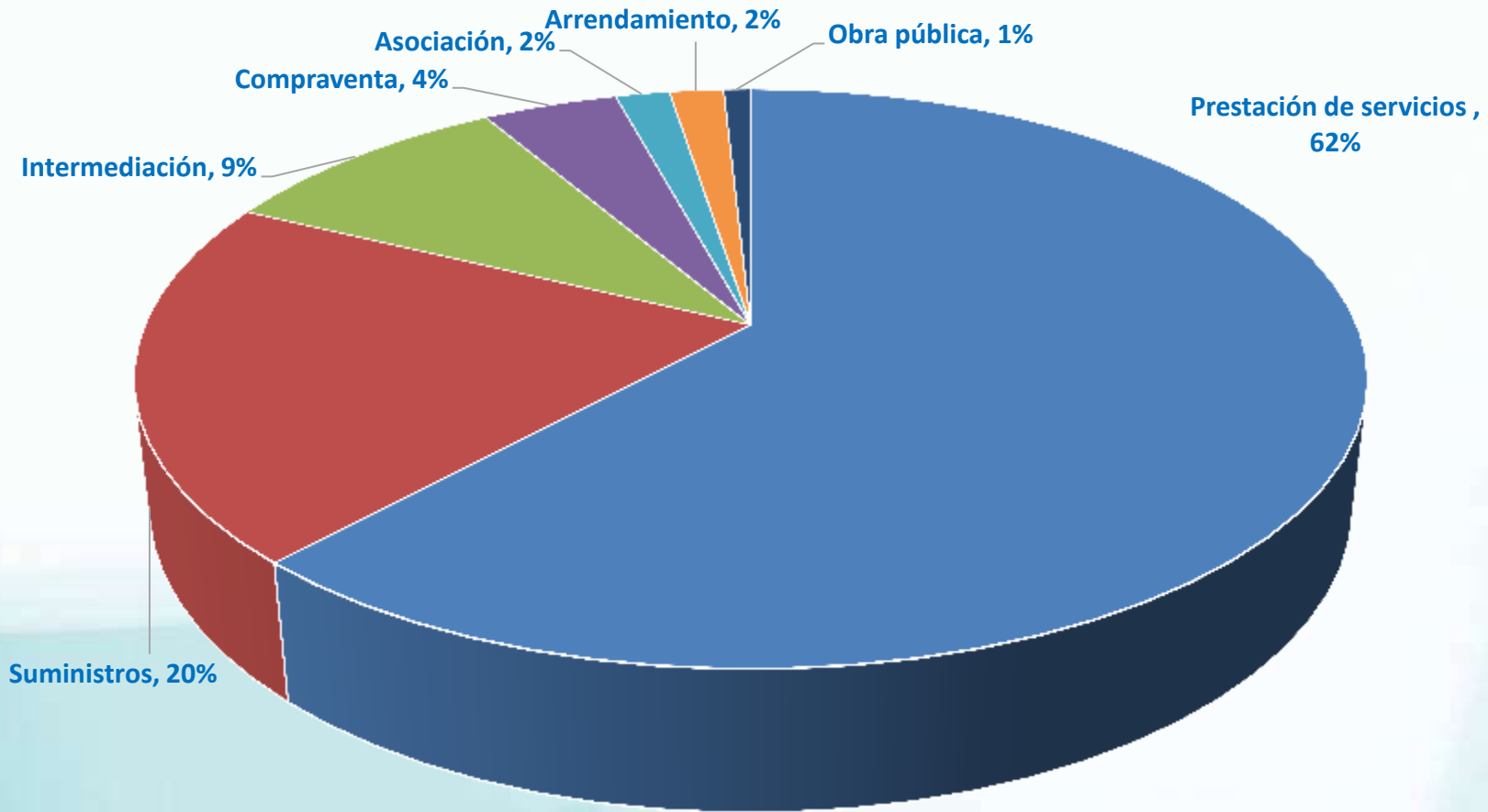
.....\$16.939.902.925

# CONTRATOS 2018



NATURALEZA DEL CONTRATO	CANTIDAD SUSCRITO EN 2018	VALOR TOTAL
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	73	\$3.425.994.883
Suministros	24	\$3.184.219.200
Compraventa	5	\$60.243.400
Intermediación	11	\$7.233.163.432
Asociación	2	\$3.000.000.000
Obra pública	1	\$18.300.000
Arrendamiento	2	\$17.982.060

# PORCENTAJE DE EJECUCION CONTRACTUAL 2018



■ Prestación de servicios

■ Suministros

■ Intermediación

■ Compraventa

■ Asociación

■ Arrendamiento

■ Obra pública

# ASPECTOS FINANCIEROS



# INGRESOS

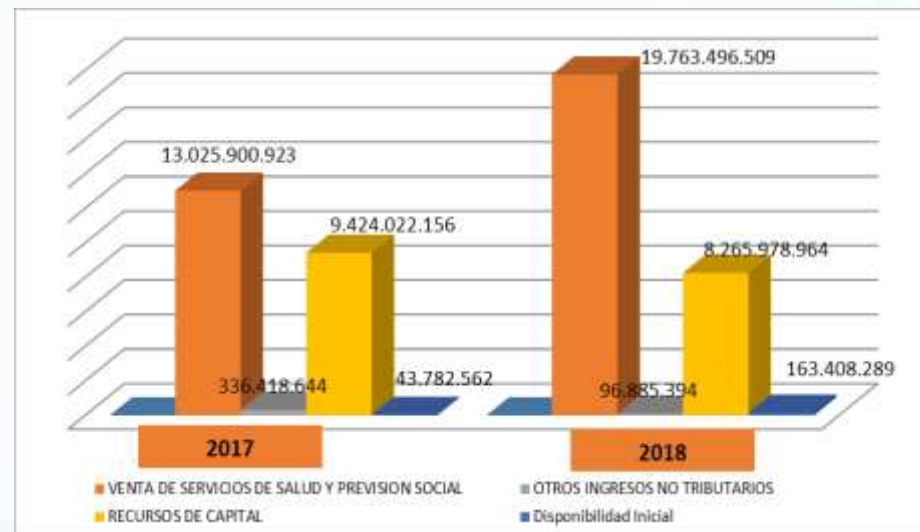


## EJECUCIÓN DE INGRESOS DICIEMBRE 2017-2018 POR VENTA DE SERVICIOS

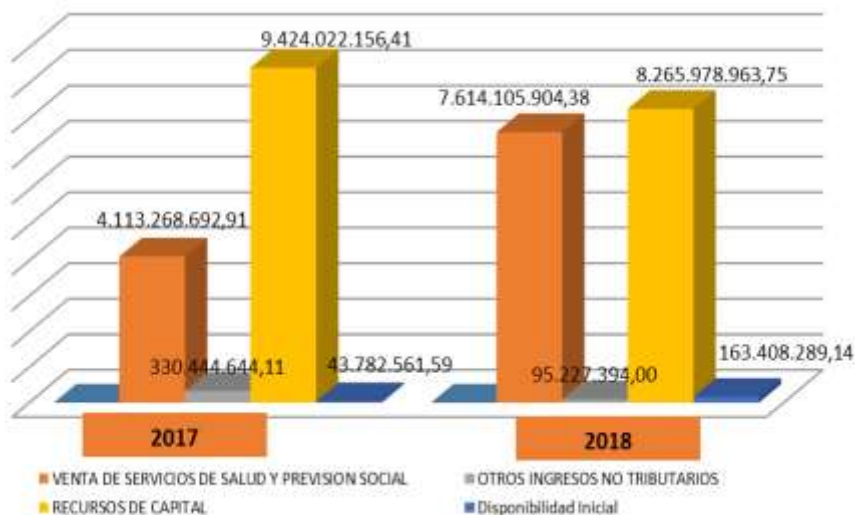
NOMBRE	RECONOCIDO TOTAL		RECAUDADO TOTAL	
	2017	2018	2017	2018
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESORERIA	22.830.124.285,11	28.289.769.155,89	13.911.518.055,02	16.138.720.551,27
INGRESOS NO TRIBUTARIOS APROBADOS (DB)	13.362.319.567,11	19.860.381.903,00	4.443.713.337,02	7.709.333.298,38
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y PREVISION SOCIAL	13.025.900.923,00	19.763.496.509,00	4.113.268.692,91	7.614.105.904,38
Régimen Contributivo	539.657.502,00	716.057.079,00	43.360.359,00	160.637.833,56
Régimen Subsidiado	11.233.501.340,00	16.061.421.612,00	3.596.774.933,11	6.863.580.931,80
Cuota de Recuperacion	97.602.613,00	67.637.642,00	97.602.613,00	67.637.642,00
Soat Ecat	159.103.130,00	705.693.266,00	47.198.879,80	168.938.285,00
Particulares	116.484.924,00	112.095.760,00	116.484.924,00	103.793.342,00
IPS Públicas	0,00	0,00	0,00	0,00
Entidades Con Régimen Especial	36.049.851,00	72.818.797,00	6.246.984,00	26.857.993,20
Otras Empresas (otras secretarias Dpatales y Mpales)	348.300.421,00	547.104.086,00	0,00	3.899.040,82
Sistema general de participaciones	495.201.142,00	1.480.668.267,00	205.600.000,00	218.760.836,00

# EJECUCIÓN DE INGRESOS RECONOCIMIENTO 2018

NOMBRE	RECONOCIDO TOTAL	
	2017	2018
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESORERIA	22.830.124.285,11	28.289.769.155,89
INGRESOS NO TRIBUTARIOS APROBADOS (DB)	13.362.319.567,11	19.860.381.903,00
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y PREVISION SOCIAL	13.025.900.923,00	19.763.496.509,00
Régimen Contributivo	539.657.502,00	716.057.079,00
Régimen Subsidiado	11.233.501.340,00	16.061.421.612,00
Cuota de Recuperacion	97.602.613,00	67.637.642,00
Soat Ecat	159.103.130,00	705.693.266,00
Particulares	116.484.924,00	112.095.760,00
IPS Públicas	0,00	0,00
Entidades Con Régimen Especial	36.049.851,00	72.818.797,00
Otras Empresas (otras secretarías Dptales y Mpales)	348.300.421,00	547.104.086,00
Sistema general de participaciones	495.201.142,00	1.480.668.267,00
Prestación de servicios población pobre no cubierta con subsidio	251.321.407,00	1.275.068.267,00
Servicios contratados y prestación acciones no poss población ase	38.279.735,00	0,00
Aportes Patronales	205.600.000,00	205.600.000,00
Convenio Desplazados	0,00	0,00
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	336.418.644,11	96.885.394,00
Otros ingresos	336.418.644,11	96.885.394,00
Excedentes de Facturación	0,00	0,00
TRANSFERENCIAS Y APORTES	0,00	0,00
Aportes Recibidos del gobierno Dptal	0,00	0,00
Otras Transferencias Nacionales	0,00	0,00
RECURSOS DE CAPITAL	9.424.022.156,41	8.265.978.963,75
Rendimientos Financieros - Recursos Libre Destinación	6.747.791,63	2.536.461,18
Recuperación de Cartera	9.417.274.364,78	8.263.442.502,57
Disponibilidad Inicial	43.782.561,59	163.408.289,14
	22.830.124.285,11	28.289.769.155,89



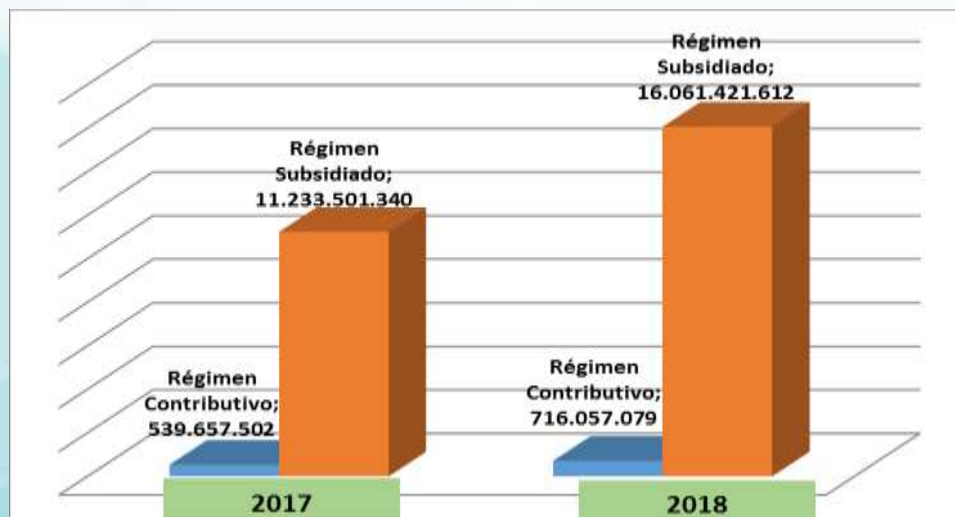
# EJECUCIÓN DE INGRESOS RECAUDO 2018



NOMBRE	RECAUDADO TOTAL	
	2017	2018
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESORERIA	13.911.518.055,02	16.138.720.551,27
INGRESOS NO TRIBUTARIOS APROBADOS (DB)	4.443.713.337,02	7.709.333.298,38
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y PREVISION SOCIAL	4.113.268.692,91	7.614.105.904,38
Régimen Contributivo	43.360.359,00	160.637.833,56
Régimen Subsidiado	3.596.774.933,11	6.863.580.931,80
Cuota de Recuperacion	97.602.613,00	67.637.642,00
Soat Ecat	47.198.879,80	168.938.285,00
Particulares	116.484.924,00	103.793.342,00
IPS Públicas	0,00	0,00
Entidades Con Régimen Especial	6.246.984,00	26.857.993,20
Otras Empresas (otras secretarias Dpatales y Mpales)	0,00	3.899.040,82
Sistema general de participaciones	205.600.000,00	218.760.836,00
Prestación de servicios población pobre no cubierta con subsidio	0,00	13.160.836,00
Servicios contratados y prestaciòn acciones no poss población ase	0,00	0,00
Aportes Patronales	205.600.000,00	205.600.000,00
Convenio Desplazados	0,00	0,00
OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	330.444.644,11	95.227.394,00
Otros ingresos	330.444.644,11	95.227.394,00
Excedentes de Facturación	0,00	0,00
TRANSFERENCIAS Y APORTES	0,00	0,00
Aportes Recibidos del gobierno Dptal	0,00	0,00
Otras Transferencias Nacionales	0,00	0,00
RECURSOS DE CAPITAL	9.424.022.156,41	8.265.978.963,75
Rendimientos Financieros - Recursos Libre Destinación	6.747.791,63	2.536.461,18
Recuperación de Cartera	9.417.274.364,78	8.263.442.502,57
Disponibilidad Inicial	43.782.561,59	163.408.289,14

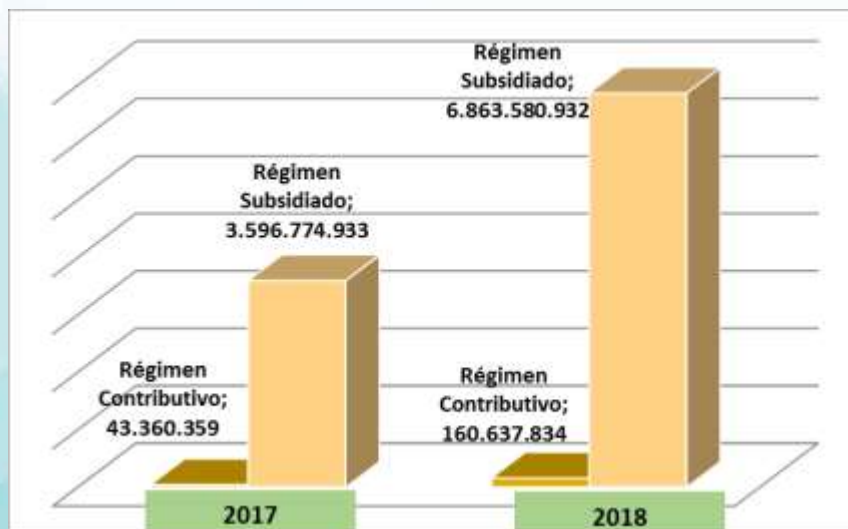
# EJECUCIÓN DE INGRESOS RECONOCIMIENTO VENTA DE SERVICIOS 2018

NOMBRE	2017	2018
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESORERIA	22.830.124.285	28.289.769.156
INGRESOS NO TRIBUTARIOS APROBADOS (DB)	13.362.319.567	19.860.381.903
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y PREVISION SOCIAL	13.025.900.923	19.763.496.509
Régimen Contributivo	539.657.502	716.057.079
Régimen Subsidiado	11.233.501.340	16.061.421.612
Cuota de Recuperacion	97.602.613	67.637.642
Soat Ecat	159.103.130	705.693.266
Particulares	116.484.924	112.095.760
IPS Públicas	0	0
Entidades Con Régimen Especial	36.049.851	72.818.797
Otras Empresas (otras secretarias Dpatales y Mpales)	348.300.421	547.104.086
Sistema general de participaciones	495.201.142	1.480.668.267



# EJECUCIÓN DE INGRESOS RECAUDO VENTA DE SERVICIOS 2018

NOMBRE	RECAUDADO TOTAL	
	2017	2018
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESORERIA	13.911.518.055	16.138.720.551
INGRESOS NO TRIBUTARIOS APROBADOS (DB)	4.443.713.337	7.709.333.298
VENTA DE SERVICIOS DE SALUD Y PREVISION SOCIAL	4.113.268.693	7.614.105.904
Régimen Contributivo	43.360.359	160.637.834
Régimen Subsidiado	3.596.774.933	6.863.580.932
Cuota de Recuperacion	97.602.613	67.637.642
Soat Ecat	47.198.880	168.938.285
Particulares	116.484.924	103.793.342
IPS Públicas	0	0
Entidades Con Régimen Especial	6.246.984	26.857.993
Otras Empresas (otras secretarias Dpatales y Mpales)	0	3.899.041
Sistema general de participaciones	205.600.000	218.760.836

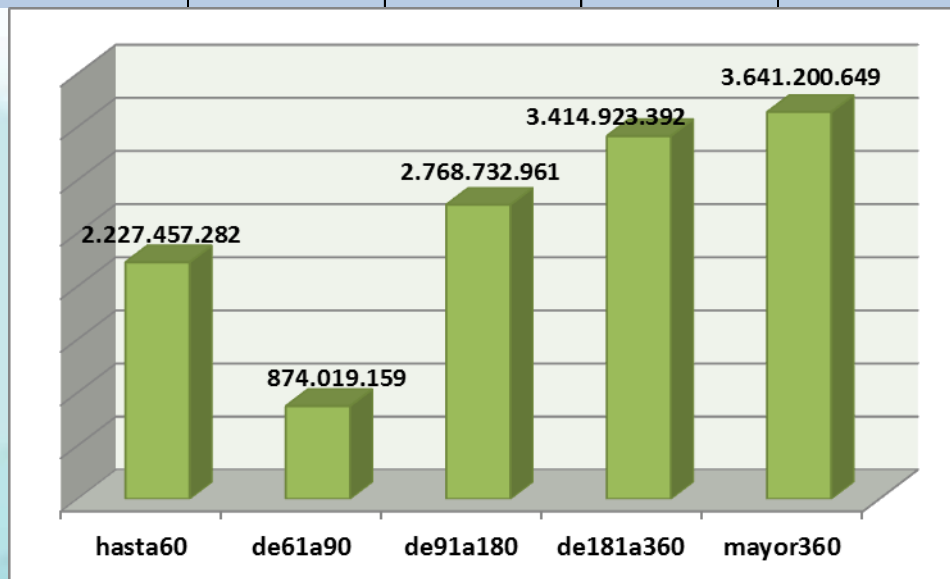


# GASTOS

	Presupuesto definitivo	Ejecución Total
	<b>2.018</b>	<b>2.018</b>
CUENTAS DE PRESUPUESTO Y TESORERIA	27.462.034.062	24.791.039.680,25
PPTO GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	19.610.762.714	17.167.283.195,25
GASTOS GENERALES	3.447.473.020	2.403.453.867,25
GASTOS DE OPERACIÓN	664.897.243	410.273.733,00
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	33.000.000	6.441.676,00
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN	3.388.139.526	2.981.414.239,00
CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDA	7.851.271.348	7.623.756.485,00
<b>TOTAL</b>	<b>27.462.034.062</b>	<b>24.791.039.680,25</b>

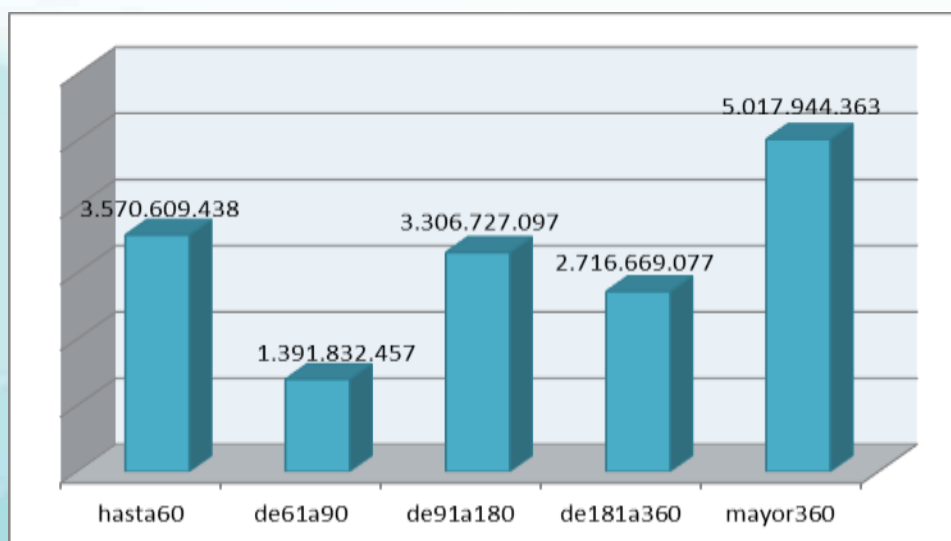
# CARTERA 2017

2017						
subconcepto	hasta60	de61a90	de91a180	de181a360	mayor360	total_cartera
SUBTOTAL CONTRIBUTIVO	63.140.683,00	8.274.248,00	243.633.717,00	247.807.203,00	137.012.625,00	699.868.476,00
SUBTOTAL SUBSIDIADO	1.936.067.917,00	863.065.542,00	2.474.215.496,00	2.169.914.309,00	1.889.041.771,00	9.332.305.035,00
SUBTOTAL SOAT-ECAT	79.810.784,00	2.679.369,00	3.700,00	21.916.095,00	1.206.265.324,00	1.310.675.272,00
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. DEPARTAMENTALES - DISTRIALES (INCLUYE SERV. Y TCGIAS. SIN COBERTURA EN EL POS A LOS AFIL. REG. SUBSIDIADO)	-	-	-	907.084.677,00	380.103.717,00	1.287.188.394,00
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. MUNICIPALES	24.997.178,00	-	27.198.784,00	12.001.107,00	6.398.787,00	70.595.856,00
SUBTOTAL OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	116.066.720,00	-	23.681.264,00	56.200.001,00	22.378.425,00	218.326.410,00
SUBTOTAL CONCEPTO DIFERENTE A VENTA DE SS	7.374.000,00	-	-	-	-	7.374.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.227.457.282,00</b>	<b>874.019.159,00</b>	<b>2.768.732.961,00</b>	<b>3.414.923.392,00</b>	<b>3.641.200.649,00</b>	<b>12.926.333.443,00</b>



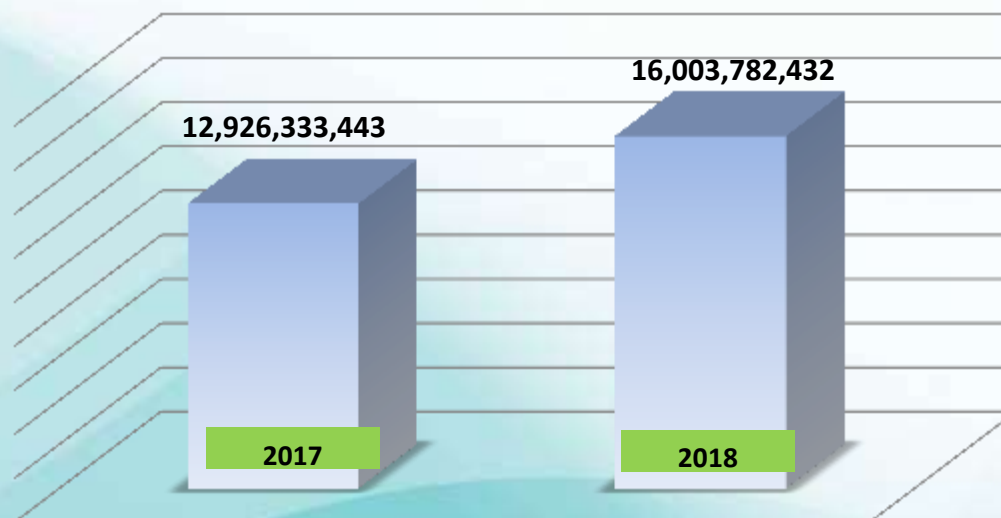
# CARTERA 2018

2018						
subconcepto	hasta60	de61a90	de91a180	de181a360	mayor360	total_cartera
SUBTOTAL CONTRIBUTIVO	137.900.728,00	60.669.053,00	117.374.600,00	159.890.451,00	351.194.897,00	827.029.729,00
SUBTOTAL SUBSIDIADO	2.412.786.206,00	1.224.101.072,00	2.831.228.011,00	1.751.015.049,00	2.642.517.650,00	10.861.647.988,00
SUBTOTAL SOAT-ECAT	210.863.269,00	16.910.361,00	93.253.448,00	197.363.926,00	1.276.133.611,00	1.794.524.615,00
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. DEPARTAMENTALES - DISTRIALES (INCLUYE SERV. Y TCGIAS. SIN COBERTURA EN EL POS A LOS AFIL. REG. SUBSIDIADO)	505.425.666,00	70.583.833,00	215.236.130,00	359.721.338,00	693.065.866,00	1.844.032.833,00
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. MUNICIPALES	16.280.729,00	15.882.626,00	27.504.355,00	39.028.109,00	55.032.339,00	153.728.158,00
SUBTOTAL OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	285.448.550,00	3.685.512,00	22.130.553,00	209.650.204,00	-	520.914.819,00
SUBTOTAL CONCEPTO DIFERENTE A VENTA DE SS	1.904.290,00	-	-	-	-	1.904.290,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.570.609.438,00</b>	<b>1.391.832.457,00</b>	<b>3.306.727.097,00</b>	<b>2.716.669.077,00</b>	<b>5.017.944.363,00</b>	<b>16.003.782.432,00</b>



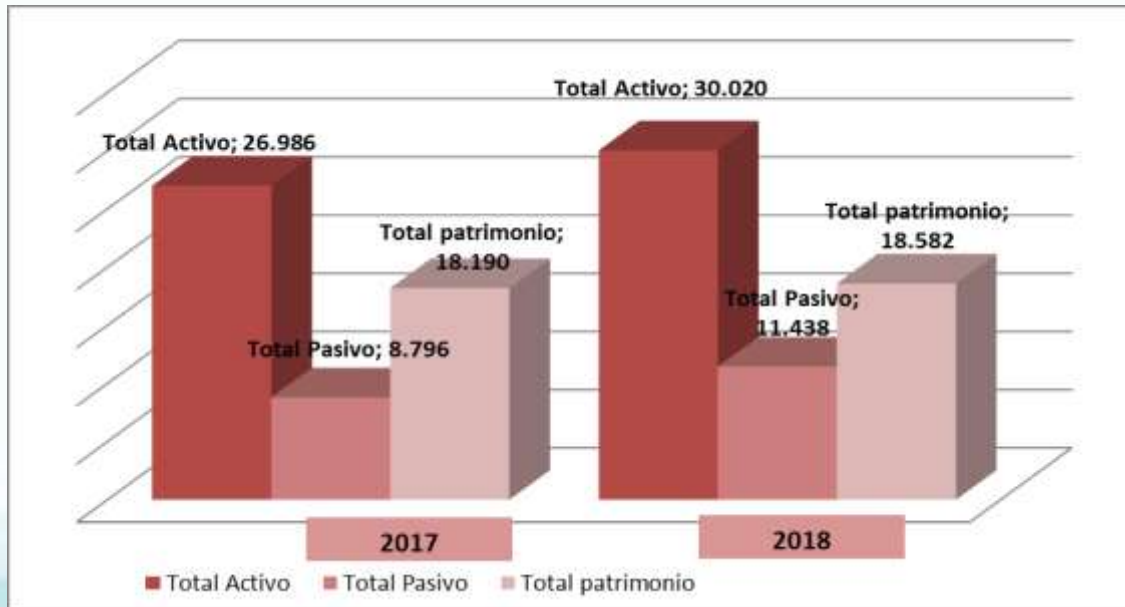
# CARTERA 2017- 2018

subconcepto	2017	2018
SUBTOTAL CONTRIBUTIVO	699.868.476	827.029.729
SUBTOTAL SUBSIDIADO	9.332.305.035	10.861.647.988
SUBTOTAL SOAT-ECAT	1.310.675.272	1.794.524.615
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. DEPARTAMENTALES - DISTRIALES (INCLUYE SERV. Y TCGIAS. SIN COBERTURA EN EL POS A LOS AFIL. REG. SUBSIDIADO)	1.287.188.394	1.844.032.833
SUBTOTAL POBL. POBRE SECR. MUNICIPALES	70.595.856	153.728.158
SUBTOTAL OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	218.326.410	520.914.819
SUBTOTAL CONCEPTO DIFERENTE A VENTA DE SS	7.374.000	1.904.290
<b>TOTAL</b>	<b>12.926.333.443</b>	<b>16.003.782.432</b>



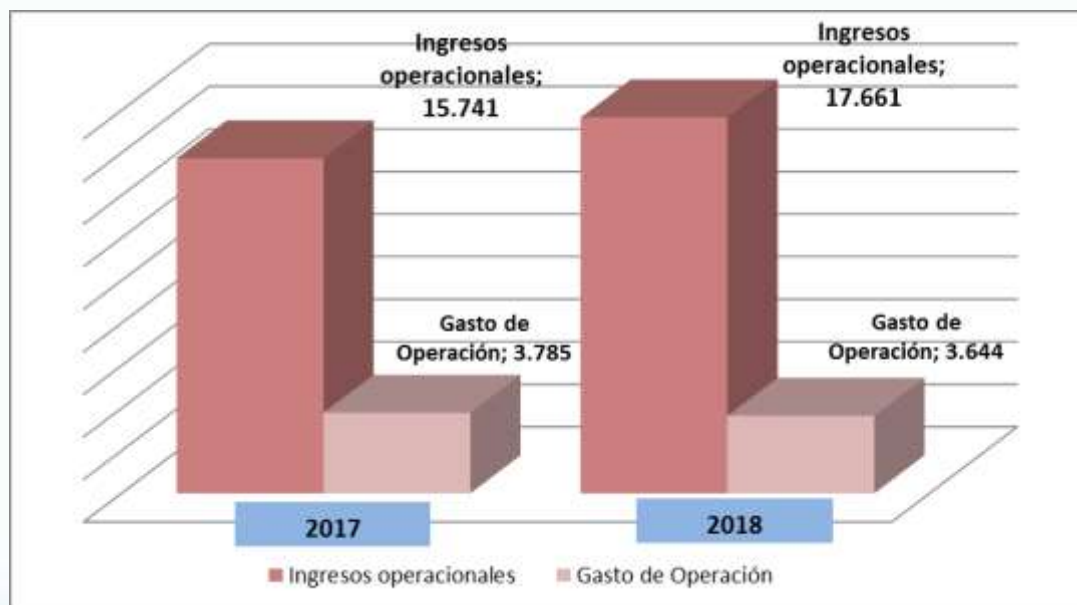
# ESTADOS FINANCIEROS

## COMPARATIVO ESTADO DE SITUACION FINANCIERA



CONCEPTO	2017	2018
<b>Total Activo</b>	<b>26.986</b>	<b>30.020</b>
Activo corriente	14.278	17.333
Activo no corriente	12.708	12.687
<b>Total Pasivo</b>	<b>8.796</b>	<b>11.438</b>
Pasivo corriente	7.450	6.013
Pasivo no corriente	1.346	5.425
<b>Total patrimonio</b>	<b>18.190</b>	<b>18.582</b>
Total pasivo+patrimonio	26.986	30.020
Cuentas de orden	524	3186

# COMPARATIVO ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL



CONCEPTO	2017	2018
<b>Ingresos operacionales</b>	<b>15.741</b>	<b>17.661</b>
Costo de venta y operación	13.109	14.727
Margen Bruto	2.632	2.934
<b>Gasto de Operación</b>	<b>3.785</b>	<b>3.644</b>
Provisión, depreciación y amortización	0	0
Excedente o deficit operacional	-1.153	-710
Donaciones	0	45
Otros ingresos	2.466	1.494
Otros gastos	2.082	437
Excedente o deficit del ejercicio	-769	392

# FORMULACIÓN RIESGO FINANCIERO 2017-2018



		2017		2018	
5,1 Superávit ó déficit operacional corriente	=	Ingresos Operacionales corrientes recaudados	- Gastos operacionales corrientes comprometidos	Ingresos Operacionales corrientes recaudados	- Gastos operacionales corrientes comprometidos
Ingresos Operacionales corrientes recaudados					
venta por servicios de salud y otros ingresos		4.113.268.694		7.733.746.595	
Proyeccion de cartera radicada menor a 180 dias		4.696.167.522		6.615.335.194	
<b>total</b>		<b>8.809.436.216</b>		<b>14.349.081.789</b>	
Gastos operacionales corrientes comprometidos					
Gastos de funcionamiento		12.215.979.707		14.185.868.956	
Gastos de operación comercial y de servicios de salud		2.464.740.267		2.981.414.239	
<b>total</b>		<b>14.680.719.974</b>		<b>17.167.283.195</b>	
5.1 Superávit ó déficit operacional corriente		<b>-5.871.283.758</b>		<b>-2.818.201.406</b>	

# FORMULACIÓN RIESGO FINANCIERO 2017-2018



		2017		2018	
5,2	SUPERAVIT O DEFICIT OPERACIONAL NO CORRIENTE	=	ESTIMACIÓN DE RECAUDO DE CARTERA - PASIVOS ADQUIRIDOS VIGENCIAS ANTERIORES	ESTIMACIÓN DE RECAUDO DE CARTERA - PASIVOS ADQUIRIDOS VIGENCIAS ANTERIORES	
	PROYECCIÓN DE RECAUDO DE CARTERA A LARGO PLAZO		4.381.792.869	4.546.473.990	
	PASIVOS SUPERIOR A 1 AÑO		4.559.673.994	6.461.001.224	
5,20	SUPERAVIT O DEFICIT OPERACIONAL NO CORRIENTE		-177.881.125	-1.914.527.234	
5,3	SUPERAVIT O DEFICIT TOTAL	=	SUPERAVIT O DÉFICIT OPERACIONAL CORRIENTE + SUPERAVIT O DEFICIT OPERACIONAL NO CORRIENTE	SUPERAVIT O DÉFICIT OPERACIONAL CORRIENTE + SUPERAVIT O DEFICIT OPERACIONAL NO CORRIENTE	
			-5.693.402.632	-4.732.728.640	
5,4	INDICE DE RIESGO	=	5,3, SUPERAVIT O DEFICIT TOTAL /INGRESOS OPERACIONALES TOTALES RECAUDADOS	5,3, SUPERAVIT O DEFICIT TOTAL/INGRESOS OPERACIONALES TOTALES RECAUDADOS	
	VENTA POR SERVICIOS DE SALUD Y OTROS INGRESOS		4.113.268.694	7.733.746.595	
	PROYECCIÓN DE CARTERA RADICADA MENOR A 180 DIAS		4.696.167.522	6.615.335.194	
	PROYECCIÓN DE RECAUDO DE CARTERA A LARGO PLAZO		4.381.792.869	4.546.473.990	
	INGRESOS OPERACIONALES TOTALES RECAUDADOS		13.191.229.085	18.895.555.779	
	INDICE DE RIESGO		-0,43	-0,25	

# SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

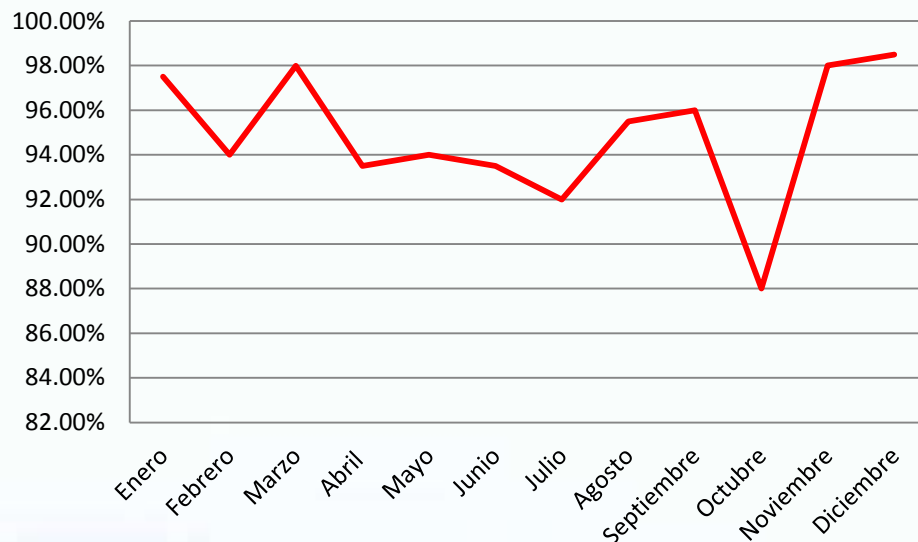
Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.) ubicada en el primer piso, al lado de consulta externa, en donde pueden acudir los ciudadanos en busca de una atención prioritaria que estos requieran.



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

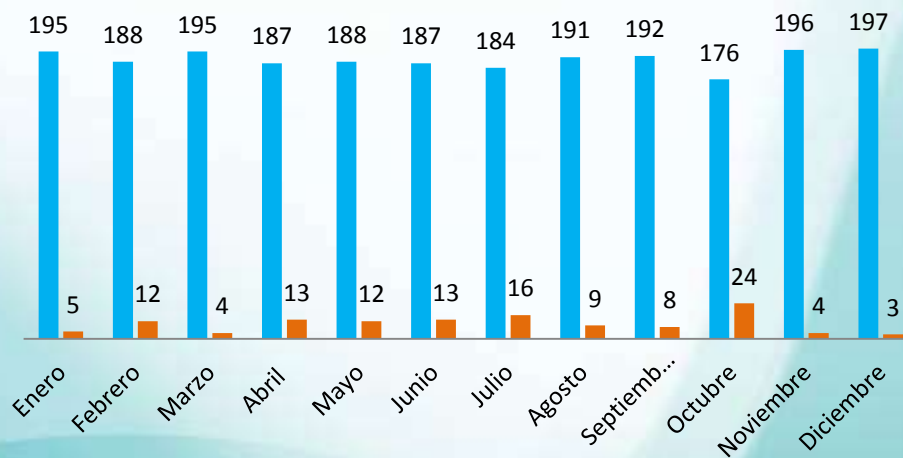


Comportamiento del nivel de satisfacción anual



## SISTEMAS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIOS (SIAU)

Pacientes satisfechos e insatisfechos 2018



Gestión hacia el usuario y humanización del servicio

# GESTIÓN DE PETICIONES 2018



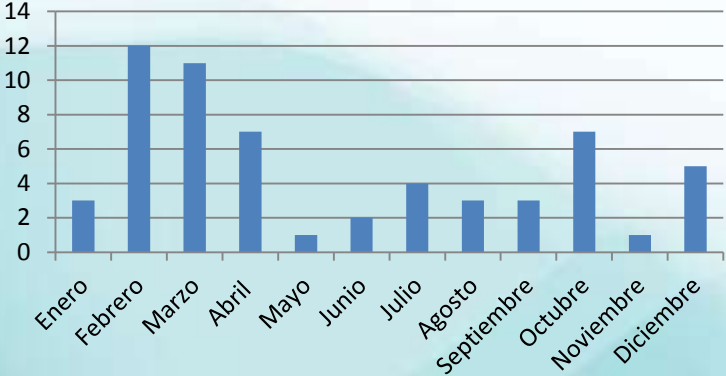
## Comparativo



**59 Peticiones gestionadas**

## Quejas / Reclamos mas frecuentes 2018

### Numero de Quejas/Reclamos



- Inconformidad por demora e impuntualidad en la atención de las citas programadas.
- Destacan inconformidades por trato recibido por personal asistencial
- Insatisfacción referente al sistema de aire acondicionado
- Inconformidad por el trato recibido por el personal de vigilancia

# RENOVACIÓN DE REPRESENTANTES DE ALIANZA DE USUARIO

En el 28 de junio de 2018 se realiza la renovación de los integrantes de la alianza de usuarios de la ESE Hospital Regional Del Magdalena Medio.



# ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO A LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

Socialización de atención humanizada



Socialización de derechos y deberes de los usuarios.

*Gracias!*



**“Porque Barrancabermeja y el Magdalena Medio lo merecen”**