RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

FAIBER A. SALAZAR
Gerente

CAQUETÁ SOMOS TODOS

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
ESE RAFAEL TOVAR POVEDA
VIGENCIA 2020

JUNTA DIRECTIVA

ARNULFO GASCA TRUJILLO
Gobernador Departamento de Caquetá
Presidente Junta Directiva ESE RTP

LILIBET JOHANA GALVAN MOSHEYOFF
Secretaria Departamental de Salud

MAIDY NAYIVER COLLAZOS MEDINA
Representante de los Funcionarios nivel administrativo

ANCIZAR ARANGO TORRES
Representante de los Usuarios

MAURICIO LOPERA MONCALEANO
Revisor Fiscal (Invitado)

EQUIPO DIRECTIVO

FAIBER A. SALAZAR PENHA
Gerente

MARÍA E. LÓPEZ CAMACHO
Subgerente Adm. y Financiera

DIANA M. SILVA FONSECA
Subgerente Científica

DEMOCRITO PANADERO M.
Asesor de Control Interno

MAIDY N. COLLAZOS MEDINA
Asesora de Planeación y Calidad

KAREN JOHANA GOMEZ ZUÑIGA
Coordinadora IPS

CATHERINE SAMBONI MANTILLA
Contadora

CRISTIAN DIAZ GAVIRIA
Auditor de Cuentas Médicas

EDWAR ROBER ROJAS CRUZ
Técnico de Tesorería

MISAEL CHAGUALA MACETO
Técnico de Recursos Humanos

PLUTARCO SÁNCHEZ GUEVARA
Técnico de Recursos Físicos

LUIS F. CALDERON RODRIGUEZ
Ingeniero de Sistemas

1. PRESENTACIÓN

El 1 de abril de 2020, inicié mi periodo en la gerencia de la ESE Rafael Tovar Poveda con el anhelo de dar lo mejor de mi como profesional, en pro de mejorar la prestación del servicio de salud a los habitantes del sur de Caquetá, regresando a la IPS Hospital Belén, donde años atrás había realizado mi año de Servicio Social Obligatorio.

En mi cabeza tenia marcado una ruta, visualizando unos propósitos y unas tareas urgentes producto del proceso de empalme, las cuales no daban espera. En esas primeras semanas mi equipo de trabajo se constituyó por la Subgerente Administrativa y Financiera Dra. María Eugenia López Camacho y la Subgerente Científica Dra. Lina Marcela Giraldo Rincón; pero a la par que iniciábamos a orientar y mejorar procesos, los miedos y la incertidumbre originados por la pandemia, generaron unos retos mayores que nos obligaron a trazar una nueva hoja de ruta y a asumir la responsabilidad de responder a la crisis que se avecinaba.

No ha sido fácil. Todo lo que ha ocurrido en nuestro planeta y en nuestro país es una experiencia que nos ha obligado a aprender a trabajar de forma diferente, a forjar un criterio emocional y tener una capacidad innovadora para no quedarse inamovible ante las dificultades.

En esta rendición de cuentas, deseo:

1. Contar a los ciudadanos y comunidades las actividades que hemos realizado, así como las decisiones que se han materializado para poder garantizar un derecho a la salud de calidad a todos los habitantes de los municipios donde tenemos presencia.

2. Agradecer a todas las personas que hoy trabajan en nuestra Institución, por su solidaridad, trabajo en equipo y gallardía ante los retos que hemos afrontado, y animarlos a seguir con esa entereza.

3. Socializar la hoja de ruta que trazamos en nuestro Plan de Desarrollo Institucional denominado *"**compromiso, gestión e innovación por la salud**"*, desde el cual planificamos unas acciones estratégicas para los próximos cuatro años.

Habilitar la prestación de servicios de segundo nivel, mejorar nuestra infraestructura hospitalaria, realizar gastos con austeridad, tener a todo nuestro personal

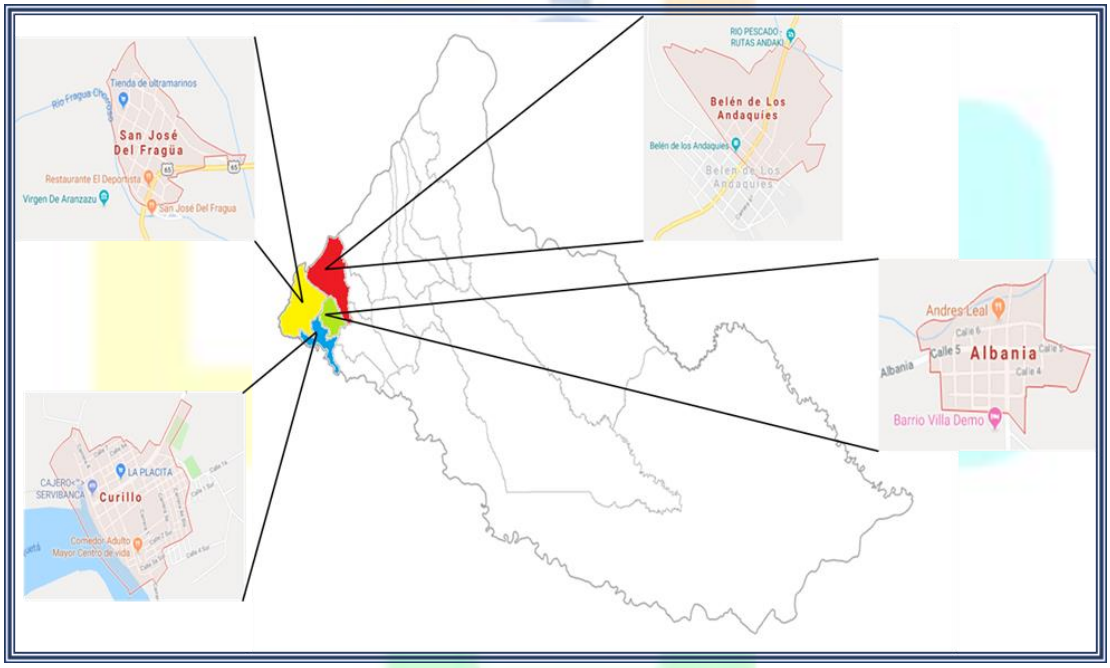
asistencial intacto, ejecutar jornadas de salud rural y llevar salud casa a casa (entre otros), son tan solo algunas de las cosas materiales que muestran el trabajo arduo en equipo en este primer año liderando esta querida Institución.

Gracias a todos y todas por amar lo que hacen y dar lo mejor de sí. El cariño de nuestros usuarios y el bienestar de las próximas generaciones son el mejor aliento para seguir trabajando por la salud de los habitantes del sur del departamento de Caquetá.

Faiber Andrés Salazar Penha
Gerente

2. MUNICIPIOS DE INFLUENCIA DE LA ESE RAFAEL TOVAR POVEDA

La Empresa Social del Estado Rafael Tovar Poveda es una entidad que constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creada mediante Ordenanza No. 023 y Decreto 915 de 2005, modificado por el Decreto 782 de 2007, se encuentra ubicada en el sur del departamento de Caquetá, quedando conformada por las IPS de los Municipios de Belén de los Andaquíes (ESE Rafael Tovar Poveda), San José del Fragua (Centro de Salud San José del Fragua), Albania (Centro de Salud Albania) y Curillo (Hospital Local Curillo), con sede principal en el Municipio de Belén de los Andaquíes. El ingreso de sus recursos financieros los obtiene principalmente de la venta de servicios de salud a la población beneficiaria del régimen subsidiado y contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el subsidio a la oferta y a través de contratos de promoción y prevención de las enfermedades individuales o colectivas con los entes territoriales y administradoras de recursos de salud.



3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad, que contribuye al bienestar de los habitantes del sur del departamento de Caquetá, mediante la ejecución de actividades individuales y colectivas de forma segura y oportuna, con talento humano competente y tecnología adecuada, brindando una atención en el servicio de salud de alta calidad, con énfasis en la implementación de rutas integrales; garantizando procesos de promoción y prevención, el reconocimiento de nuestra diversidad rural y étnica, compromiso con la protección al medio ambiente, responsabilidad social, servicio diferenciado y permanencia en el tiempo.

VISIÓN

Para el año 2024 la ESE Rafael Tovar Poveda será una institución reconocida en el sector de la salud y en la zona sur del departamento de Caquetá como la mejor empresa prestadora de servicios de salud de baja y mediana complejidad, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, liderando la transformación del sistema de salud actual para asegurar su sostenibilidad financiera, promoviendo la innovación e incorporando nuevas tecnologías disponibles, con el desarrollo de estrategias que le permitan la mejora continua y la humanización en la prestación del servicio.

VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Nuestros valores y principios institucionales son nuestra identidad y sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas; dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro, son los que guiarán la conducta de los funcionarios de la ESE Rafael Tovar Poveda.

VALORES INSTITUCIONALES

AMOR: El amor al prójimo se demuestra en nuestro amor a Dios, él nos inspira y nos motiva para querernos a nosotros mismos y ofrecerles este mismo sentimiento a nuestros pacientes.

RESPETO: Es fundamental para lograr una armoniosa interacción social, una de las premisas más importantes del respeto es que "*para ser respetado es* necesario saber o aprender a respetar, a comprometer al otro, a valorar sus intereses y necesidades". En este sentido, el respeto debe ser mutuo y nacer de un sentimiento de reciprocidad.

RESPONSABILIDAD: Ser capaces de responder por las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos; en general, de los actos libres y voluntarios realizados, es la forma en que hacemos realidad nuestros objetivos cuando sabemos priorizarlos y le ponemos conciencia, entusiasmo, autodisciplina y diligencia a lo que hacemos sin necesidad de ser supervisados.

COMPROMISO: Un funcionario comprometido con la institución cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto y que le ha sido encomendado, es decir que vive, planifica y reacciona de forma acertada para sacar adelante la empresa.

HONESTIDAD: Es un valor moral fundamental para entablar relaciones interpersonales basadas en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo, quien actúa con honestidad lo hace siempre apoyado en valores como la verdad y la justicia y no antepone a estos sus propias necesidades o intereses.

INCLUSIÓN: Enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales; es la actitud, tendencia o política de integrar a todos los individuos en la sociedad con el fin de lograr un mundo más equitativo y más respetuoso frente a las diferencias.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

TRABAJO EN EQUIPO: Impulsa las acciones y el pensamiento de los colaboradores de la Institución, lo que hace competente la empresa y a los que la conforman, cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común, mediante el acuerdo de voluntades y el esfuerzo colectivo basado en el compañerismo.

MEJORAMIENTO CONTINUO: La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Este proceso debe ser progresivo y continuo, debe incorporar todas las actividades que se realicen en la institución y trabajar constantemente en el afianzamiento y mejora de las acciones para lograr ser competitivos y productivos.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Actuar con disposición permanente, actitud de ayuda, entrega, calidez, prontitud para identificar y dar respuesta a las necesidades de los usuarios en el contexto físico, moral, social y con gran espíritu de amabilidad, oportunidad y eficacia.

SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN: Prevenir y/o minimizar el riesgo de ocurrencia de los eventos adversos asistenciales, accidentes laborales, emergencias internas y otros eventos que afecten las personas, los procesos, la imagen, la infraestructura, la tecnología, la dotación y el ambiente de trabajo en la institución.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE: Adoptar un enfoque verde como la mejor forma de ayudar al medio ambiente a partir de pequeños hábitos o prácticas institucionales en defensa de la vida y de la existencia del planeta.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Con el fin de dar cumplimiento a la misión y la visión institucional, se proponen los objetivos estratégicos, que conceptúan el compromiso de la Gerencia y el Equipo Directivo y Asistencial para logar las metas propuestas, así como el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

- Brindar servicios de salud individuales y colectivos de baja y mediana complejidad con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud, garantizando el acceso y la atención con calidad y calidez, minimizando los riesgos durante la atención.

- Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud a través de la información, orientación y acompañamiento oportuno, en favor del ejercicio de sus derechos mediante procesos de gobernanza y diferenciación para la satisfacción de sus necesidades.

- Establecer la participación comunitaria como elemento garante del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, en pro de la oportunidad, accesibilidad y calidad en la prestación de los servicios de salud.

- Fortalecer el talento humano mediante la implementación de estrategias formativas, competencias laborales y calidez humana para desarrollar procesos eficientes, optimizando los recursos disponibles mediante la incorporación de desarrollos tecnológicos e innovación.

- Lograr el equilibrio presupuestal y financiero de la Institución de manera progresiva para alcanzar la eficiencia en el gasto, mediante la optimización de los recursos financieros disponibles.

- Fortalecer el sistema de protección del medio ambiente respondiendo a las necesidades en la generación de residuos dentro de la institución.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios ofreciendo servicios de salud de baja complejidad con calidad, oportunidad y calidez humana. Cumplir con los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente el desempeño de nuestros procesos y fortaleciendo el compromiso del talento humano hacia el crecimiento y desarrollo institucional con responsabilidad social, generando beneficios para la entidad, los usuarios y su grupo familiar.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La ESE Rafael Tovar Poveda define la seguridad el paciente como característica esencial y transversal en su plataforma estratégica, promoviendo el mejoramiento en las prácticas asistenciales, como el apoyo y consolidación de la cultura por la seguridad del paciente, su familia y cuidadores; caracterizada por ser formativa, participativa y justa; no punitiva y humanizada; que anticipa e identifica los riesgos para reducir su ocurrencia y así minimizar su impacto. La Política de Seguridad del paciente integra el sistema de información, la tecnología, el talento humano y la gestión ambiental garantizando un entorno seguro.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La ESE Rafael Tovar Poveda asume implementar y mejorar continuamente El Sistema Integrado de Gestión (SIG), articulando los de forma armónica los componentes de la gestión de calidad, control interno y desarrollo administrativo para garantizar la efectividad en el logro de los objetivos institucionales y asegurar la satisfacción de clientes internos y externos.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La ESE Rafael Tovar Poveda apropia la información y la comunicación como bienes públicos y se compromete a mejorar los procesos y actividades que involucren garantizar la veracidad de la información y su presentación. Así mismo, se compromete a dar respuesta dentro de los tiempos establecidos a las comunicaciones internas y externas, peticiones y declaraciones planteadas al representante legal. La comunicación al interior de la entidad está orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de las buenas relaciones basadas en el respeto y el diálogo de los funcionarios de la entidad.

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL

La ESE Rafael Tovar Poveda se compromete a realizar un manejo adecuado de la gestión ambiental interna. Así mismo, mejorar continuamente el desempeño en la generación de residuos hospitalarios y biodegradables al interior de las IPS, cumpliendo con las directrices impartidas por la normatividad nacional, autoridades ambientales y sanitarias para cumplir satisfactoriamente con la evaluación ambiental y sanitaria que realiza el departamento.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La ESE Rafael Tovar Poveda es una entidad comprometida con la protección y el mejoramiento de la calidad de vida laboral de todos sus funcionarios. La gestión humana se ocupará de consolidar un equipo de trabajo interdisciplinario competente para cubrir y responder a las exigencias que hoy en día demanda el mundo laboral. En este sentido, la administración del talento humano contempla la planeación, organización, desarrollo y coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la institución representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

POLÍTICA DE CERO PAPEL

En cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional, se procurará sustituir los flujos documentales en papel, por soportes y medio electrónicos sustentados en la utilización de las TICS. El elemento más importante para disminuir la utilización del soporte de papel es el empleo de documentos electrónicamente, bien sea que estos hayan sido escaneados desde un original en físico o que hayan sido creados mediante aplicaciones informáticas, además de aumentar el uso del correo electrónico como medio formal de comunicación.

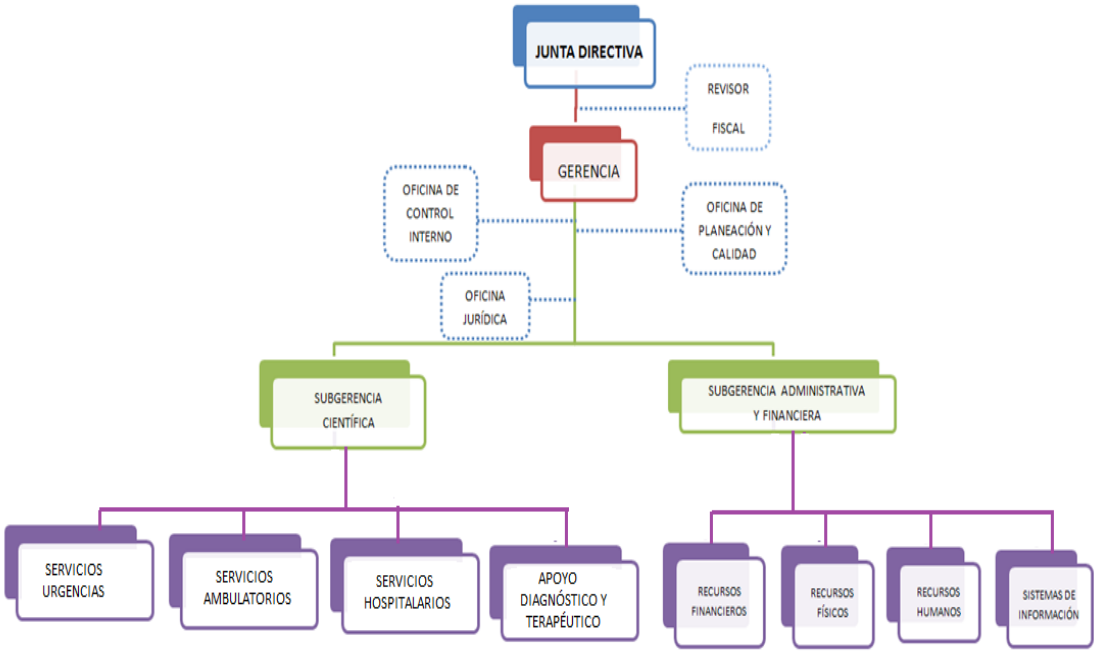
POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

En relación con lo dispuesto en la política de transparencia, están sometidos a requisitos de confidencialidad los siguientes tipos de documentos:

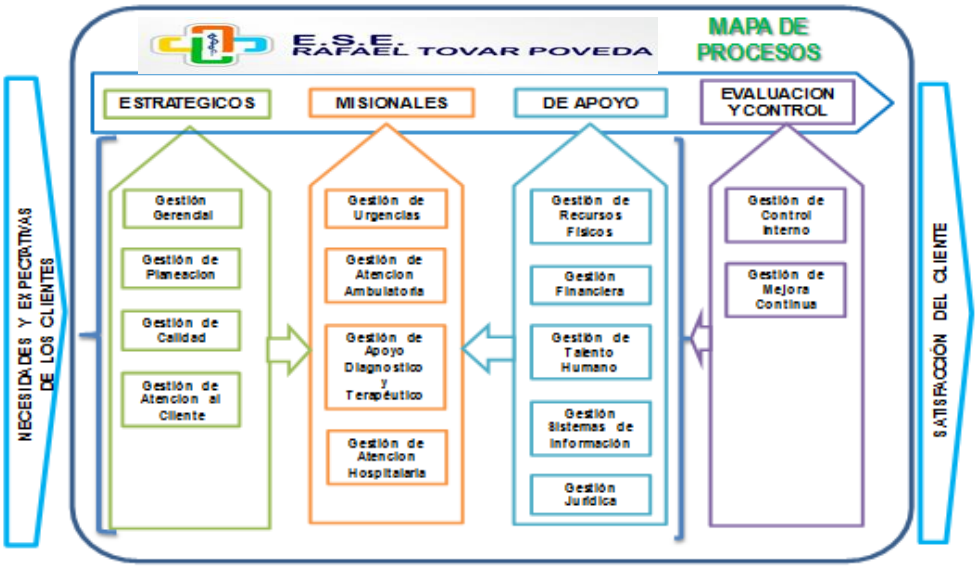
- Historia Clínica
- Evaluaciones médicas ocupacionales e Historia Clínica Ocupacional
- Evaluaciones de desempeño laboral
- Historias laborales
- Actuaciones disciplinarias

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Organigrama oficial de la Empresa Social del Estado Rafael Tovar Poveda, representa de manera gráfica la estructura de la entidad, su forma de organización, sus relaciones formales, sus líneas de autoridad y responsabilidad, para alcanzar todos y cada uno de sus objetivos propuestos.



5. MAPA DE PROCESOS



6. SEDES DE ATENCIÓN

7.1 IPS HOSPITAL LOCAL BELÉN

El municipio de Belén de los Andaquíes cuenta con una Institución Prestadora de Servicios de Salud, de carácter público perteneciente a la ESE Rafael Tovar Poveda, denominada IPS ESE Rafael Tovar Poveda (sede principal) con código de habilitación 180940200301.

Portafolio de Servicios:

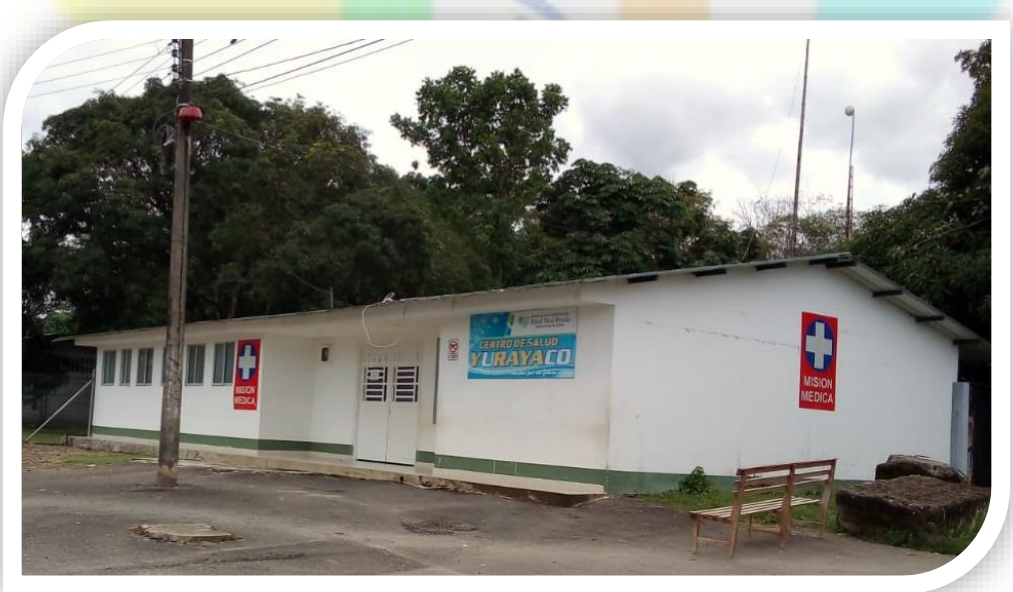
- Consulta Externa:
  - ✓ Medicina general
  - ✓ Odontología general
  - ✓ Psicología
- Consulta Externa Especializada:
  - ✓ Medicina interna
  - ✓ Ginecobstetricia
  - ✓ Pediatría
- Promoción y Mantenimiento de la Salud:
  - ✓ Atención del parto
  - ✓ Atención al recién nacido
  - ✓ Consejería en lactancia materna
  - ✓ Alteraciones del crecimiento y desarrollo
  - ✓ Alteraciones del desarrollo del joven
  - ✓ Alteraciones del embarazo
  - ✓ Alteraciones en el adulto
  - ✓ Atención en planificación familiar hombres y mujeres
  - ✓ Consejería en salud sexual y reproductiva
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer de mama
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer cervico-uterino
  - ✓ Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
  - ✓ Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI
  - ✓ Atención Preventiva en Salud Bucal
  - ✓ Vigilancia de Enfermedades de interés en Salud Pública
  - ✓ Charlas y talleres educativos
- Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
  - ✓ Laboratorio Clínico
  - ✓ Radiología e Imágenes Diagnósticas

- ✓ Ultrasonido
- ✓ Servicio Farmacéutico
- ✓ Traslado Asistencial Básico – TAB

- Servicio de urgencias
- Servicio de Internación
- Acciones extramurales de promoción y prevención, control de ETV y enfermedades de interés público

7.2 IPS CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ

IPS CENTRO DE SALUD YURAYACO



El municipio de San José del Fragua cuenta con una Institución Prestadora de Servicios de Salud, de carácter público perteneciente a la ESE Rafael Tovar Poveda, denominada IPS Centro de Salud de San José del Fragua con código de habilitación 186100200302.

Portafolio de Servicios:

- Consulta Externa:
  - ✓ Medicina general
  - ✓ Odontología general
- Consulta Externa Especializada:
  - ✓ Medicina interna
  - ✓ Ginecobstetricia
  - ✓ Pediatría
- Promoción y Mantenimiento de la Salud:
  - ✓ Atención del parto
  - ✓ Atención al recién nacido
  - ✓ Consejería en lactancia materna
  - ✓ Alteraciones del crecimiento y desarrollo
  - ✓ Alteraciones del desarrollo del joven
  - ✓ Alteraciones del embarazo
  - ✓ Alteraciones en el adulto
  - ✓ Atención en planificación familiar hombres y mujeres
  - ✓ Consejería en salud sexual y reproductiva
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer de mama
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer cervico-uterino
  - ✓ Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
  - ✓ Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI
  - ✓ Atención Preventiva en Salud Bucal
  - ✓ Vigilancia de Enfermedades de interés en Salud Pública
  - ✓ Charlas y talleres educativos
- Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
  - ✓ Laboratorio Clínico
  - ✓ Servicio Farmacéutico
  - ✓ Traslado Asistencial Básico – TAB
- Servicio de urgencias
- Acciones extramurales de promoción y prevención, control de ETV y enfermedades de interés público

7.3 IPS CENTRO DE SALUD ALBANIA

El municipio de Albania cuenta con una Institución Prestadora de Servicios de Salud, de carácter público perteneciente a la ESE Rafael Tovar Poveda, denominada IPS Centro de Salud Albania con código de habilitación 180290200303.

Portafolio de Servicios:

- Consulta Externa:
  - ✓ Medicina general
  - ✓ Odontología general
- Promoción y Mantenimiento de la Salud:
  - ✓ Atención del parto
  - ✓ Atención al recién nacido
  - ✓ Consejería en lactancia materna
  - ✓ Alteraciones del crecimiento y desarrollo
  - ✓ Alteraciones del desarrollo del joven
  - ✓ Alteraciones del embarazo
  - ✓ Alteraciones en el adulto
  - ✓ Atención en planificación familiar hombres y mujeres
  - ✓ Consejería en salud sexual y reproductiva
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer de mama
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer cervico-uterino
  - ✓ Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
  - ✓ Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI
  - ✓ Atención Preventiva en Salud Bucal
  - ✓ Vigilancia de Enfermedades de interés en Salud Pública
  - ✓ Charlas y talleres educativos
- Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
  - ✓ Laboratorio Clínico
  - ✓ Servicio Farmacéutico
  - ✓ Traslado Asistencial Básico – TAB
- Servicio de urgencias
- Acciones extramurales de promoción y prevención, control de ETV y enfermedades de interés público

7.4 IPS HOSPITAL LOCAL CURILLO

El municipio de Curillo cuenta con dos instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, una de carácter público perteneciente a la ESE Rafael Tovar Poveda denominada IPS Hospital Local Curillo con código de habilitación 182050200304.

Portafolio de Servicios:

- Consulta Externa:
  - ✓ Medicina general
  - ✓ Odontología general
- Consulta Externa Especializada:
  - ✓ Medicina interna
  - ✓ Ginecobstetricia
  - ✓ Pediatría
- Promoción y Mantenimiento de la Salud:
  - ✓ Atención del parto
  - ✓ Atención al recién nacido
  - ✓ Consejería en lactancia materna
  - ✓ Alteraciones del crecimiento y desarrollo
  - ✓ Alteraciones del desarrollo del joven
  - ✓ Alteraciones del embarazo
  - ✓ Alteraciones en el adulto
  - ✓ Atención en planificación familiar hombres y mujeres
  - ✓ Consejería en salud sexual y reproductiva
  - ✓
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer de mama
  - ✓ Detección temprana y prevención de cáncer cervico-uterino
  - ✓ Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
  - ✓ Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI
  - ✓ Atención Preventiva en Salud Bucal
  - ✓ Vigilancia de Enfermedades de interés en Salud Pública
  - ✓ Charlas y talleres educativos
- Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
  - ✓ Laboratorio Clínico
  - ✓ Radiología e Imágenes Diagnósticas
  - ✓ Servicio Farmacéutico
  - ✓ Traslado Asistencial Básico – TAB
- Servicio de urgencias
- Servicio de Internación
- Acciones extramurales de promoción y prevención, control de ETV y enfermedades de interés público

7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La ESE Rafael Tovar Poveda, cuenta con un personal idóneo y competente que contribuye con el mejoramiento del desempeño y la satisfacción de nuestros usuarios, aportando así al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

La Planta de Personal de la ESE está conformada por 145 funcionarios de los cuales 10 son del área administrativa y 135 del área asistencial, con los siguientes tipos de nombramiento: libre nombramiento y remoción, carrera administrativa, en provisionalidad, contrato a término indefinido y por periodo fijo. La Institución finalizó el año 2020 con una planta ocupada de 122 funcionarios, como se expresa en la tabla.

Plan de Cargos ESE Rafael Tovar Poveda		
Descripción del Cargo	**No. Cargos**	**Planta Ocupada**
Gerente	1	1
Subgerente Administrativo y Financiero	1	1
Subgerente Científica	1	1
Control Interno	1	1
Contadora	1	1
Asesora de Planeación y Calidad	1	1
Coordinadores IPS	2	1
Coordinador SIAU	1	1
Ingeniero de Sistemas	1	1
Regente de Farmacia	2	2
Profesional SSO (Médico General)	14	10
Profesional SSO (Odontólogo)	5	4
Profesional SSO (Bacteriológo)	4	1
Profesional SSO (Enfermero)	4	1
Técnico Administrativo (Tesorería-Facturación-Cartera)	1	1
Técnico Administrativo (Almacén)	1	1
Técnico Operativo (Recursos Humanos)	1	1
Técnico Área Salud (Saneamiento Ambiental)	2	2
Secretario(a)	1	0
Auxiliar Administrativo	6	6
Auxiliar Administrativo (Cajero)	6	6
Auxiliar Administrativo (Información y Estadística)	4	4
Auxiliar de Enfermería	39	36
Auxiliar Área Salud (Promotora de Salud)	12	8
Auxiliar Área Salud (Auxiliar de Laboratorio)	2	2
Auxiliar Área Salud (Higiene Oral)	4	4
Auxiliar Área Salud (Vacunador)	4	3
Auxiliar Área Salud (Imágenes Diagnósticas)	2	1
Conductor	6	5
Celador	6	6
Auxiliar de Servicios Generales	9	9
Total Cargos Vigencia 2020	**145**	**122**

La ESE Rafael Tovar Poveda ha venido en un plan de reorganización con el fin generar transformación cultural y organizacional en el logro de objetivos y metas institucionales mediante el desarrollo del talento humano, basado en un modelo de competencias, que viabiliza la interacción coherente con las habilidades y conocimientos requeridos por los procesos, procurando la eficiencia en los procesos a cargo.

Las labores adelantadas por los funcionarios en calidad de supernumerarios son, justamente, aquellas que transitoriamente no pueden ser atendidas por el titular ausente, o aquellas que nadie cumple dentro de la organización por no formar parte del rol ordinario de actividades, por tratarse también de actividades temporales (Sentencia Corte Constitucional No. C-401 de 1998), para la vigencia de 2020, la Institución contaba con 15 funcionarios en calidad de supernumerarios los cuales se relacionan a continuación:

Descripción del Cargo	No. Cargos
Auxiliar de Enfermería	2
Bacterióloga	1
Enfermera Jefe	1
Ventanilla Única y Archivo General	1
Conductor	1
Auxiliar Administrativo (Facturación)	1
Celadores	7
Servicios Generales	1
Total Personal Supernumerario Vigencia 2020	**15**

De igual manera, se contrataron 46 personas a través de Contrato de Prestación de Servicios entre los cuales se encuentran Auxiliares de Ambulancia y Administrativos, Asesores Jurídicos Externos, Revisor Fiscal, entre otros.

Sede de Atención	No. Cargos
Belén de los Andaquíes	29
San José del Fragua	6
Albania	3
Curillo	8
Total CPS Vigencia 2020	**46**

Para la ejecución de las actividades del Plan de Intervenciones Colectivas PIC, tanto municipal como departamental, fue necesaria la contratación de 60 personas en los municipios de influencia de la ESE con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en cada sede de atención.

PIC Municipal	No. Cargos
Belén de los Andaquíes	8
San José del Fragua	7
Albania	5
Curillo	5
Total Vigencia 2020	**25**

PIC Departamental	No. Cargos
Belén de los Andaquíes	35
San José del Fragua	
Albania	
Curillo	
Total Vigencia 2020	**35**

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500
Línea Gratuita Nacional: 01
Compromiso, Gestión e Innovación por la Salud

Al finalizar el año 2020, la ESE Rafael Tovar Poveda disponía de 183 colaboradores por diferentes tipos de vinculación, de acuerdo a la siguiente relación:

Tipo de Vinculación	No. Cargos
Carrera Administrativa	53
Trabajadores Oficiales	20
Por Periodo Fijo	20
Libre Nombramiento y Remoción	7
Provisionalidad	22
Supernumerario	15
Contrato de Prestación de Servicios	46
Total Personal Vinculado Vigencia 2020	**183**

A continuación, se presenta el número de colaboradores asignado a cada sede de atención de la ESE Rafael Tovar Poveda, siendo el Municipio de Belén el de mayor carga Laboral equivalente al 43% siendo esta su sede principal.

Talento Humano por Sede de Atención	No. Cargos
Belén de los Andaquíes	79
San José del Fragua	36
Albania	29
Curillo	39
Total Vigencia 2020	**183**

Pese a las medidas de bioseguridad tomadas institucionalmente para evitar el riesgo de contagio del virus SARS-COV-2, nuestro personal no fue ajeno a la pandemia donde tuvimos un total de 54 casos positivos de funcionarios de la Institución.

Talento Humano positivo para covid19	Cantidad
Belén de los Andaquíes	31
San José del Fragua	14
Albania	4
Curillo	5
Total casos positivos Vigencia 2020	**54**

Desde el área de Talento Humano también se viene realizando la Evaluación de Desempeño a cada uno de los funcionarios de carrera administrativa, en el cual se verifica, valora y califica el cumplimiento de las funciones y los compromisos pactados aplicando los formularios de evaluación del desempeño laboral establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC. Las evidencias documentadas reposan en las historias laborales de los 53 funcionarios evaluados durante la vigencia de 2020.

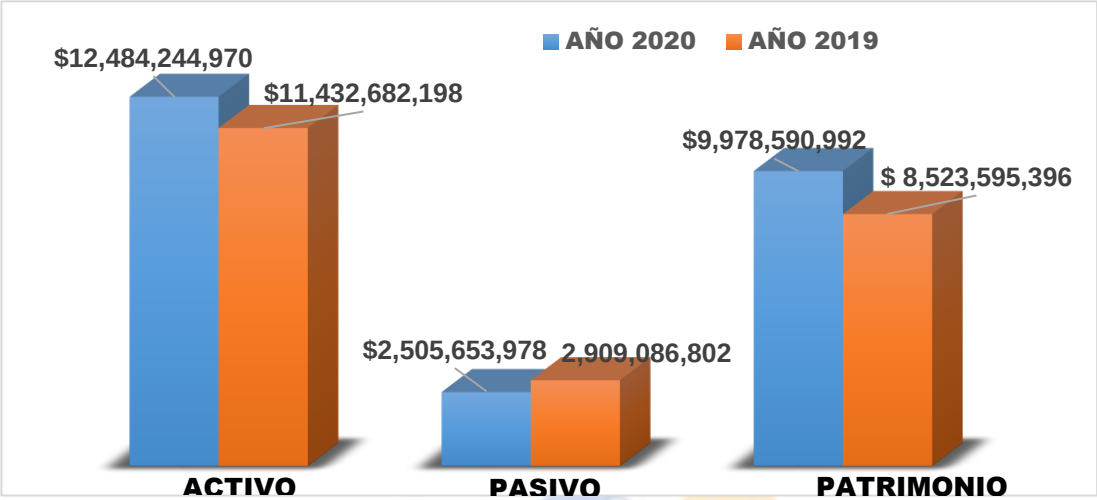
8. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

8.1 ESTRUCTURA ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA

Los estados financieros se elaboraron con base en el marco normativo para las Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Publico de acuerdo a Resolución 414 del 2014. Dicho marco hace parte del régimen de Contabilidad Publica expedido por la Contaduría General de la Nación, que es el organismo de regulación contable para las entidades públicas colombianas.

La estructura del balance es el reflejo de los esfuerzos significativos que la Gerencia realiza con el fin de mantener un equilibrio financiero, con miras al cumplimiento de sus objetivos institucionales asegurando que todas las transacciones y eventos han sido registrados, por el valor correcto y en el periodo correcto, de manera clara completa y fiable, mediante la conciliación entre dependencias de, recibos de caja, notas crédito, notas débito y conciliaciones bancarias.

CONCEPTO	AÑO 2020	AÑO 2019
ACTIVO		
CORRIENTE	**5.020.178.570**	**4.204.157.414**
Efectivo y equivalente al efectivo	252.139.925	11.795.684
Cuentas por cobrar	4.360.246.174	4.057.311.643
Inventarios	407.792.471	135.050.087
NO CORRIENTE	**7.464.066.400**	**7.228.524.784**
Propiedad Planta y Equipo	7.247.432.935	7.020.654.319
Otros Activos	216.633.465	207.870.465
TOTAL ACTIVO	**12.484.244.970**	**11.432.682.198**
PASIVO	**2.505.653.978**	**2.909.086.802**
CORRIENTE	**2.505.653.978**	**2.909.086.802**
Cuentas Por Pagar	1.831.534.782	1.789.719.572
Beneficios a los empleados	674.119.196	1.119.367.230
Otros Pasivos	0	0
TOTAL PASIVO	**2.505.653.978**	**2.909.086.802**
PATRIMONIO	**9.978.590.992**	**8.523.595.396**
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	**12.484.244.970**	**11.432.682.198**



9.1.1 Activos

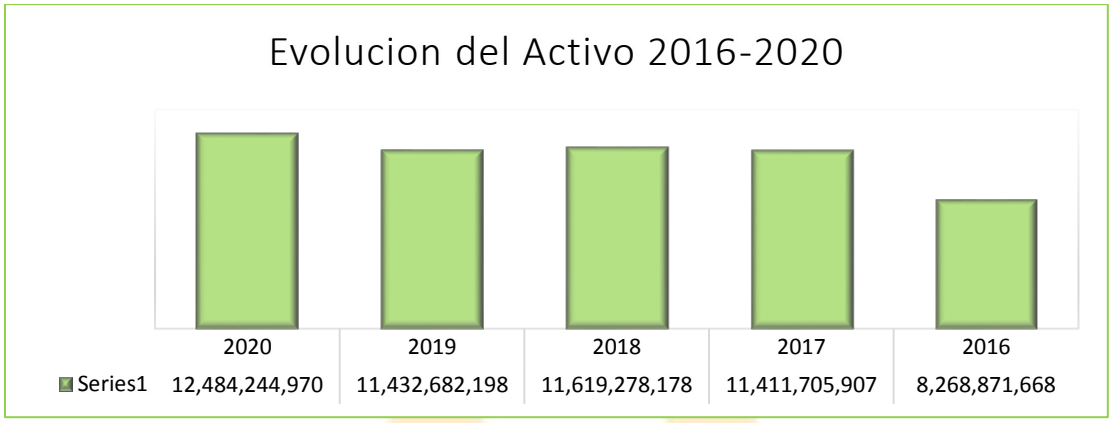
Para la vigencia 2020, el activo aumentó en un 9.2% respecto al año anterior, esto se debe a varios factores entre ellos al aumento de más del 500% en el efectivo equivalente ya que a corte 31 de diciembre se realizó el giro por parte de la Gobernación de pago parcial del Plan de Interventoría Colectivas (PIC) Departamental y no se alcanzaron a realizar pagos respectivos.

Las cuentas por pagar aumentaron un 7% ya que la negociación con la principal fuente de ingreso EPS Asmet Salud superó el 3% aumentando la facturación mensual aproximadamente en $150.000.000 ciento cincuenta millones de pesos M/cte mensuales, cabe recalcar que la EPS no ha cumplido con acuerdos de pagos ya que desde el mes de agosto no realiza el giro completo de lo contratado; y a su vez no fueron cancelados en su totalidad los PIC de los municipales de Albania, Curillo y San José.

El aumento de los inventarios es del 202% esto se debe a que se están realizando compras por semestre, con corte a octubre se adquirió insumos que cubrirían los meses de enero y febrero de 2021, meses en los cuales la complejidad por la que atraviesa el país por temas de Pandemia COVID 19 obliga a la entidad a contar con insumos para la prestación oportuna de los servicios de Salud.

La propiedad Planta y Equipo aumentó en un 3% equivalente a $226.778.616 los cuales se registran en Ambulancias donadas por la Gobernación del Caquetá en el año 2018 y que no se encontraban dentro de los activos de la entidad.

El crecimiento del activo notorio se dio en la vigencia 2017 del 38%, ya que entrada en vigencia la Resolución 414 de 2014, se realiza una depuración en los estados financieros de igual manera se ingresa a los estados Equipos los cuales no se contemplaban trayendo a valor actual valores de Propiedad Planta y Equipo, desde la vigencia 2017 a vigencia 2020 el aumento se da en el 2020 del 9%, debido al aumento de cartera.



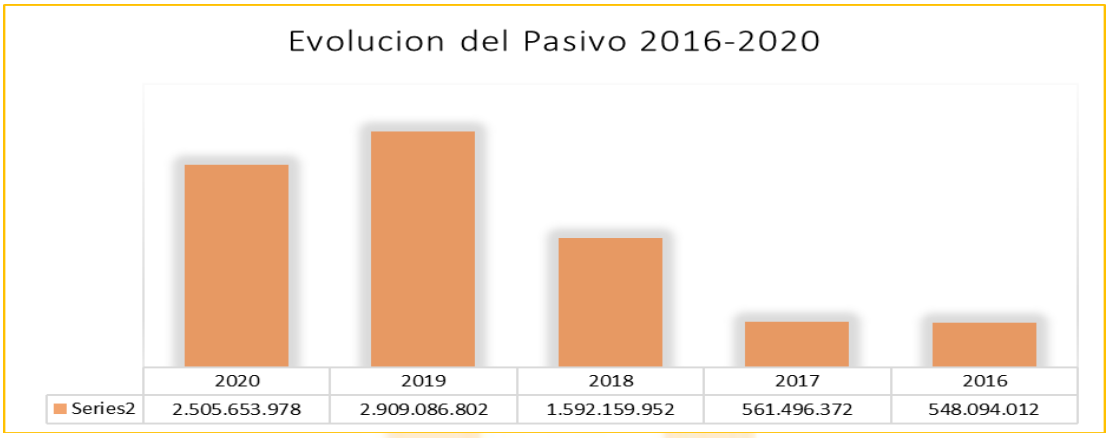
9.1.2 Pasivos

Las cuentas por pagar disminuyeron frente a la vigencia 2019 un 14%, ya que a corte de diciembre de 2019 se culminó con $2.909.086.802, equivalente a $403.432.824; disminución que aumenta si se tiene en cuenta que con corte a 31 de diciembre de 2020 en cuenta de bancos quedaron aproximadamente $230.000.000 los cuales no se alcanzaron a ejecutar porque ingresaron el 31 de diciembre. Por esta razón no se alcanzó a cancelar las cuentas por pagar.

Cuenta contable **24 Cuentas por pagar**: en esta cuenta se representa el valor de las obligaciones adquiridas y pendientes de pago, como la adquisición de bienes y/o servicios, viáticos, impuestos, embargos, entre otras obligaciones que la ESE debe cubrir, obtuvo un aumento de 2%, esto debido a que se dieron prioridad a las cuentas de personal.

Cuenta contable **25 Beneficios a los Empleados:** en esta cuenta se representa el valor de las Obligaciones laborales y de seguridad social adquiridas y que quedaron pendientes por pagar a 31 de diciembre de 2020, tales como salarios, cesantías, Intereses de Cesantías, Dotación a funcionarios, liquidación de funcionarios. La disminución corresponde, a que se dio prioridad al pago de los sueldos de los funcionarios. Respecto al año anterior por $445.248.033 equivalente al 40%.

Los pasivos presentan su mayor crecimiento en la vigencia 2018 en un 184% esto debido a que no se esperaba una reducción de ingresos del contrato de la Población Pobre No Asegurada (PPNA) por valor de $1.200.000 millones de pesos, siguió el ciclo de crecimiento para la vigencia de 2019 del 83%, en el 2020 se disminuye en un 14% respecto a la vigencia anterior, debido a que se realiza una reducción de costo de personal y austeridad de insumos, se evalúan los de mayor rotación, se establece política de austeridad para la disminución de los mismos para futuras vigencias.

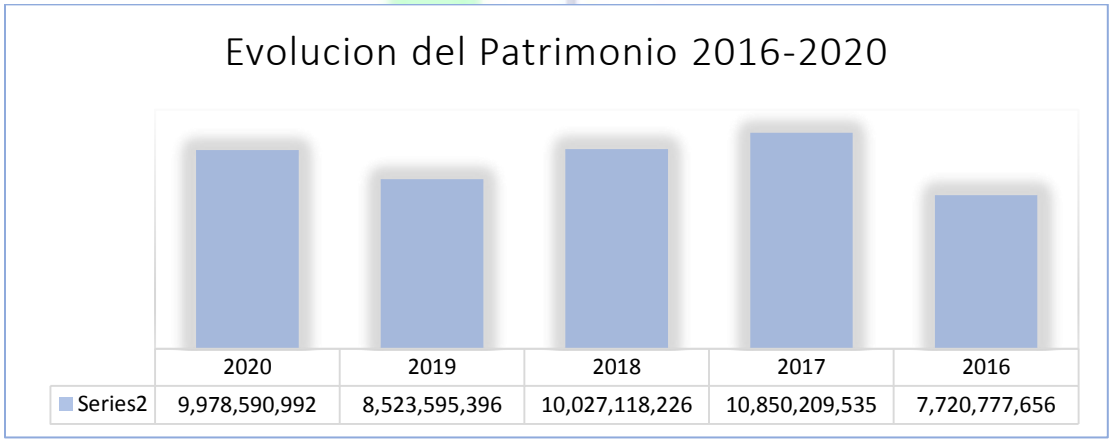


9.1.3 Patrimonio

Se evidencia que del año 2019 a 2020 se presentó un aumento del 17% que corresponde a que se ingresaron unas ambulancias que donó la gobernación en el año 2018 y no se habían registrado.

Cuenta contable **32 Patrimonio de las empresas:** En esta cuenta contable se representa el valor de los aportes destinados para la creación y desarrollo de la ESE y la efectiva prestación del servicio de salud.

Aumento considerablemente en la vigencia 2017 en un porcentaje de 41% por valor de $3.129.431.879, ajustes realizados de acuerdo a la Resolución 414 de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación, en el año 2018 disminuyó 8% debido a la pérdida por valor de $-823.091.309 ya que los ingresos disminuyeron con la contratación del PPNA, de igual manera disminuye el patrimonio en el 2019 con un 15% de baja, esto se debe a que el contrato del PPNA fue recortado por completo y la contratación con Asmet Salud no fue rentable, para el 2020 se obtuvo un aumento del 17% a pesar del recorte y la pandemia el Gobierno Nacional realiza un giro directo por valor de $454.000.000 y se realiza contratación del Subsidio a la Oferta con la Gobernación.



9.2 ESTRUCTURA ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Para la ESE Rafael Tovar Poveda es importante la obtención de los recursos, el cual se obtienen de la venta de servicios de salud al régimen subsidiado, contributivo, régimen especial, contratos con los Planes de Intervenciones Colectivas PIC Municipales y Departamental de estos depende los gastos y costos que puedan sopesar y de la misma manera poder generar utilidad, a pesar de la situación financiera que cursan los hospitales públicos de nuestra Nación, nuestra entidad realiza un esfuerzo junto con su equipo de trabajo por mantener un equilibrio financiero, cumpliendo su objeto social en las cuatro sedes siendo los municipios de Curillo, Albania, San José y Belén de los Andaquíes.

CONCEPTO	2020	2019
INGRESOS OPERACIONALES	**11.237.947.765**	**10.969.173.202**
Ventas de servicios de salud	9.620.290.985	8.780.815.296
transferencias y subvenciones	1.432.480.049	863.184.565
Otros Ingresos	185.176.731	1.325.173.341
COSTOS DE VENTAS	**7.314.827.747**	**8.385.089.011**
GASTOS	**3.025.054.634**	**3.674.344.648**
Gastos Operacionales	2.634.066.781	2.933.922.652
Otros Gastos	**390.987.853**	740.421.996
EXCEDENTE O DEFICIT	**898.065.384**	**-1.090.260.457**

9.2.1 Ingresos Operacionales

Cuenta contable **ventas de servicios de salud:** en esta cuenta se incluyen los valores de los ingresos obtenidos por la ESE por la venta de servicios de salud a las diferentes entidades, de los servicios que presta la entidad tales como: Urgencias-consulta y procedimientos, Urgencias-Observación, Servicios ambulatorios; salud oral, promoción y prevención, apoyo diagnostico-imagenología, entre otros. A las diferentes EPS, régimen subsidiado, contributivo, especial, SOAT, cuotas moderadoras, IPS Públicas, Privadas, entre otras.

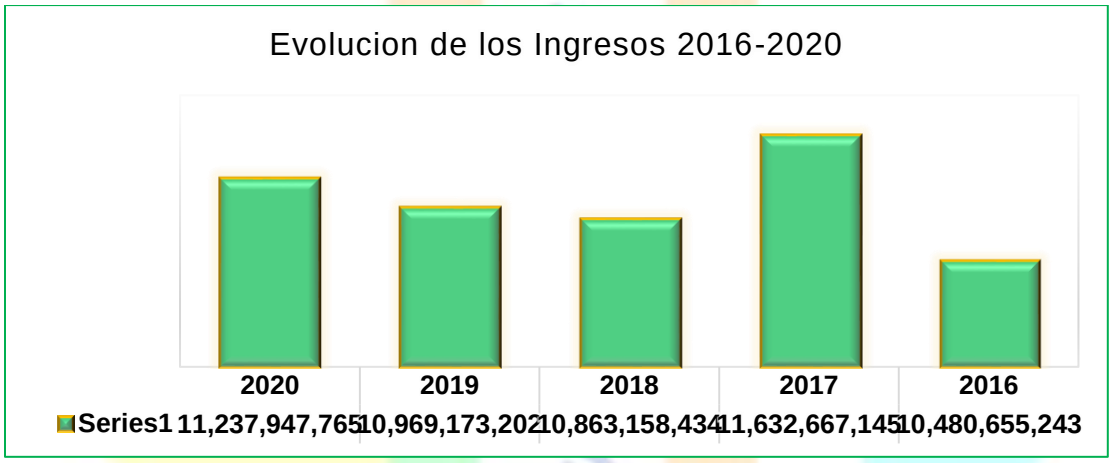
Los ingresos para la vigencia 2020 aumentaron un 2% se debe a lo facturado al régimen subsidiado con la negociación de ASMET SALUD, se dejó por evento Partos; la ejecución del PIC Departamental ejecución del 98% y Municipal el cual se obtuvo una ejecución del 100%.

Cuenta contable **Transferencias y subvenciones**: en esta cuenta se representa el valor de los ingresos que giró el Ministerio de Salud para el fortaleciendo de la entidad por concepto del COVID 19, de igual manera se suscribió contrato con la Gobernación de subsidio a la oferta, y convenios realizados con el Municipio de Belén por concepto de Ingresos de Cuentas Maestras para el fortalecimiento de la entidad.

Cuenta contable **Otros ingresos:** en esta cuenta se representa el valor de los ingresos de la ESE diferentes a la venta de servicios de salud como venta de fotocopias y otros ingresos extraordinarios, así como también se refleja el valor de margen de la contratación de servicios de salud contrato que se tiene con la Secretaria de Salud Departamental y extraordinarios como sobrantes o recuperaciones.

El aumento representativo se evidenció en el año 2017, con porcentaje del 11% lo cual aumento por el tipo de contratación con la EPS Asmet Salud, por Cápita disminuyó un 7% en el 2018 por el recorte de presupuesto por el Gobierno Nacional, aunado a esto, se cambia de tipo de contratación con Asmet Salud.

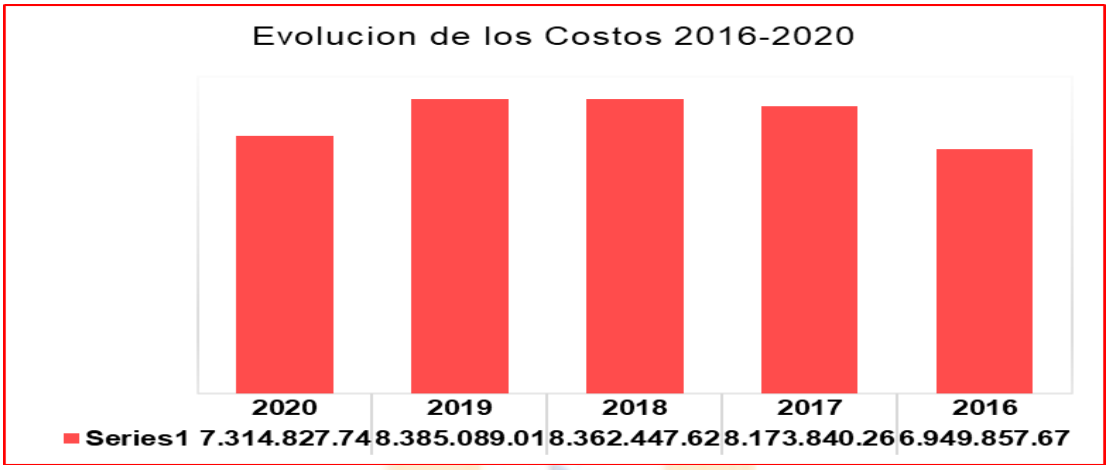
En el 2020 aumentó el 2%, a pesar de que los Municipios no contrataron sus recursos para el PIC Municipal al 100%, se debió por la negociación con Asmet Salud el cual se reflejó en un 3% de lo que se había previsto para el 2019.



9.2.2 Costos de Ventas

Cuenta Contable Costos **de Ventas y operación**: van incluidos los valores de las cuentas representativas de los costos incurridos por la ESE para la producción del servicio de salud, como lo son materiales, sueldos y salarios, entre otras, lo cual se traslada al costo. Por un valor de $7.314.827.747.

Disminuye el 13% equivalentes a $1.070.261.264 con relación al año 2019, se realiza recorte de personal, delegando funciones que no sobrecarguen a los funcionarios y manteniendo la prestación de servicios de salud.



Considerando el aumento en el año 2017 del 18%, lo cual se crea una planta llamada supernumeraria debido a que se encontraban como contratistas, para proteger a la entidad de futuras demandas se pasó a nomina los funcionarios que cumplían obligaciones donde se evidenciaban el cumplimiento de horario.

Para la vigencia 2020 disminuye notoriamente en un 13%, se realiza recorte de personal, y cierran plazas para el servicio asistencial, dejando estos como contratistas ya que no permanecen tiempo completo en sus labores.

9.2.3 Gastos

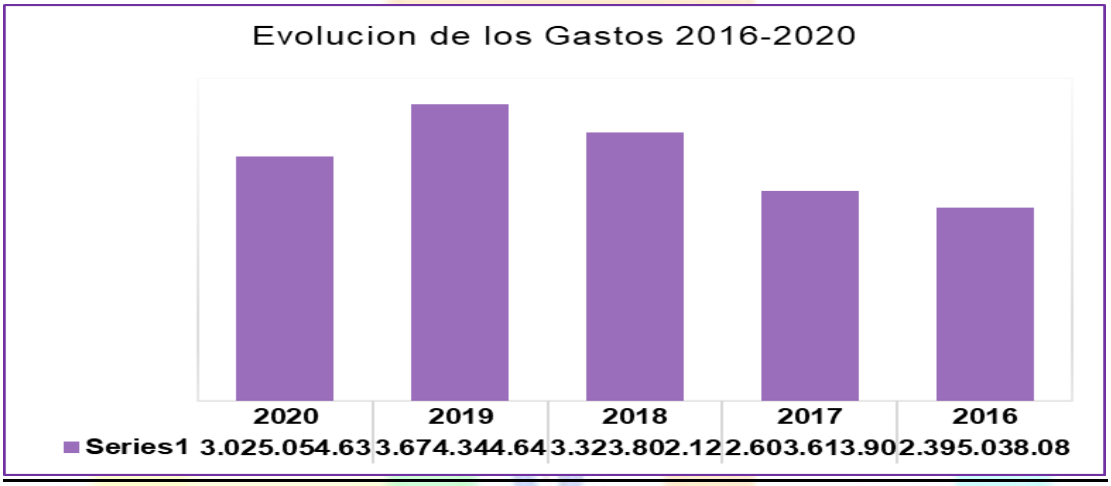
Cuenta contable Gastos de administración: en esta cuenta contable se incluyen los valores que representan los gastos asociados con actividades netamente administrativas de la ESE, tales como:

1. **Sueldos y salarios** (Sueldos de personal, remuneración de servicios técnicos, honorarios, prima de vacaciones, bonificación especial de recreación, cesantías, capacitaciones, dotaciones, viáticos, subsidios, primas)
2. **Contribuciones imputadas:** indemnización por vacaciones
3. **Contribuciones Afectivas:** Aportes a cajas de compensación familiar, cotizaciones a seguridad social, cotizaciones a riesgos profesionales cotizaciones a entidades administradoras del régimen de prima media, cotizaciones a entidades del régimen de ahorro.
4. **Aportes sobre la Nómina:** aportes al ICBF, aportes al Sena
5. **Prestaciones sociales**: todo lo relacionado con pago de vacaciones, prima de navidad, cesantías.
6. **Gastos de Personal Diverso**: Honorarios, prestación de servicios, dotación y suministro a trabajadores, gastos de viaje y viáticos.
7. **Generales**: estudios y proyectos, materiales y suministros, mantenimiento, reparaciones, servicios públicos, publicidad y propaganda, seguros generales, combustibles y lubricantes.
8. **Impuestos contribuciones y tasas**: cuota de fiscalización, tasas.

Cuenta contable **Otros gastos:** en esta cuenta contable se registran los valores correspondientes a gastos diferentes a los anteriores (administrativos) tales como gastos financieros, margen en la contratación del servicio de salud, ajuste de ejercicios anteriores, pago de sentencias, pérdida en retiro de activos.

La disminución es del 18% esto se da a la política de austeridad del Gerente, no se contrató personal que cubriera vacaciones, se rota el existente y los cargos que han sido liberados por motivo de pensión del funcionario no han sido suplidos.

Aunque se venía de un aumento en el año 2018 del 28%, disminuye en el 2019 al 11% y decae en el 2020. Políticas de austeridad.



9.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL

La ESE Rafael Tovar Poveda para la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos se rige bajo el Decreto 111 de 1996 el cual regula las normas de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras.

9.3.1 Estructura de Ejecución Presupuestal de Ingresos

La estructura de los ingresos recibidos por la entidad en venta de servicios de salud debió su mayor participación al régimen subsidiado el cual tiene una participación del 59.18%, aumento de $807.687.226 los cuales se dieron por la negociación con Asmet Salud en tarifas y prestación de servicios, en cuanto al ingreso de recuperación de cartera disminuyó un 14.31% esto debido a que a corte 2019, la cartera de pronta recuperación no era tan alta con respecto a la de 2018.

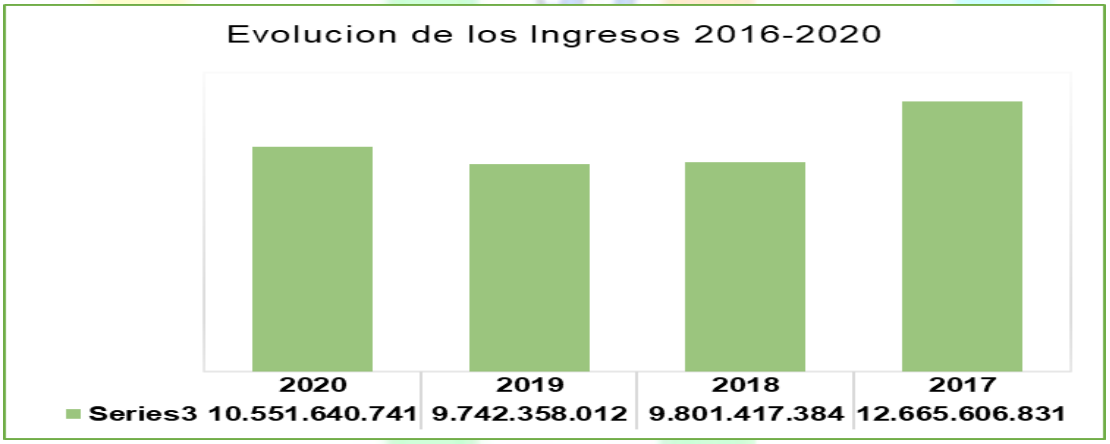
Con respecto a los ingresos con corte a 31 de diciembre de 2019 comparados con corte a diciembre de 2020, se evidencia un incremento de $414.903.243, con variación porcentual positiva de un 4% realizando aumento del recaudo en el régimen subsidiado, régimen contributivo, régimen especial, y particulares, cabe resaltar que el apoyo del Gobierno por medio de la Resolución 753, la cual

fortalece las entidades prestadoras de servicios de salud, brindando flujo para cancelación de cuentas por pagar a personal asistencial, por valor de $454,985,000; de la misma manera se realiza contrato interadministrativo con la Gobernación de Caquetá, recursos subsidio a la oferta por valor de $652,257,400.

Se realizó una venta de inventarios de la entidad lo cual se encontraban en estado de deterioro, de la cual se obtuvieron ingresos por valor de $167,366,250 destinados al pago de seguridad social de funcionarios de la entidad.

VIGENCIA	REGIMEN SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	VINCULADOS	PIC	RECUPERACIÓN CARTERA	TOTAL
2017	5.847.376.878	205.617.423	2.360.515.159	567.479.032	1.570.652.249	10.551.640.741
2018	4.571.643.014	369.887.079	1.228.461.300	1.142.203.097	2.430.163.521	9.742.358.012
2019	5.441.978.455	578.026.170	1.245.599.435	734.995.715	1.800.817.609	9.801.417.384
2020	7.192.776.392	1.075.341.374	1.842.980.199	1.043.245.942	1.511.262.924	12.665.606.831

Los ingresos han disminuido en el 2018 un 23% frente al año 2017, por valor de $2.864.189.447 lo cual se dio por el recorte de los recursos del PPNA, aumentando en el 2020 por concepto de alza en la contratación tanto en el régimen subsidiado como contributivo.



Concepto	2020	2019	Variación	% Participación
DISPONIBILIDAD INICIAL	11,795,684.00	13,837,674.55	(2,041,990.55)	0.11%
Régimen Contributivo	970,101,145.00	578,026,170.00	392,074,975.00	9.19%
Régimen Subsidiado	6,249,665,681.00	5,441,978,455.00	807,687,226.00	59.18%
PLANES DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC)	307,236,020.00	734,995,714.77	(427,759,694.77)	2.91%

Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (SOAT)	37,451,701.00	57,542,545.73	(20,090,844.73)	0.35%
IPS Privadas	0.00	72,338,800.00	(72,338,800.00)	0.00%
Régimen Especial	93,930,950.00	67,762,317.56	26,168,632.44	0.89%
Cuotas de Recuperación	0.00	461,220.00	(461,220.00)	0.00%
Cuotas Moderadoras de Copagos	14,556,201.00	13,862,686.00	693,515.00	0.14%
Particulares	37,553,338.00	17,268,352.00	20,284,986.00	0.00%
VENTAS DE SERVICIOS - POBLACION POBRE EN LO NO CUBIERTOS CON SUBSIDIOS A LA DEMANDA	0.00	456,991,900.00	(456,991,900.00)	0.00%
OTROS INGRESOS CORRIENTES	52,507,863.25	101,275,934.30	(48,768,071.05)	0.50%
TRASFERENCIAS Aportes patronales Art. 2.4.10 del Dec-762 de 2017 (Departamentales)	0.00	788,607,535.00	(788,607,535.00)	0.00%
APORTES DE LA NACION NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS	454,985,000.00	0.00	454,985,000.00	4.31%
APORTES DEL DEPARTAMENTO NO LIGADOS A LA VENTA DE SERVICIOS	652,257,400.00	0.00	652,257,400.00	6.18%
Recuperación de Cartera	1,511,262,924.20	1,800,817,609.34	(289,554,685.14)	14.31%
VENTA DE ACTIVOS	167,366,250.00	0.00	167,366,250.00	1.58%
TOTALES	**10,560,670,157.45**	**10,145,766,914.25**		

9.3.2 Estructura de Ejecución Presupuestal de Gastos

Rubro	Apropiado y Obligado 2020	Apropiado y Obligado 2019	Diferencia	Variación
GASTOS	12,632,569,870.10	12,575,590,610.60	56,979,259.50	0.45%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	11,611,924,913.10	11,772,431,142.60	-160,506,229.50	-1.36%
GASTOS DEL PERSONAL	8,291,212,458.10	8,756,644,918.00	-465,432,459.90	-5.32%
GASTOS DE ADMINISTRACION	8,291,212,458.10	8,756,644,918.00	-465,432,459.90	-5.32%
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	4,956,407,159.10	5,051,806,867.00	-95,399,707.90	-1.89%
SUELDOS PERSONAL DE NOMINA	3,445,796,154.00	3,654,769,938.00	-208,973,784.00	-5.72%
HORAS EXTRASDOMINICALES, FESTIVOS Y RECARGOS NOCTURNOS	587,419,053.10	539,288,272.00	48,130,781.10	8.92%
OTROS SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	923,191,952.00	857,748,657.00	65,443,295.00	7.63%
SUBSIDIO DE ALIMENACION	71,196,149.00	43,449,793.00	27,746,356.00	63.86%

BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS	130,492,116.00	132,950,869.00	-2,458,753.00	-1.85%
PRIMA ANUAL DE SERVICIOS	161,822,715.00	153,768,996.00	8,053,719.00	5.24%
PRIMA DE VACACIONES	161,764,768.00	107,286,298.00	54,478,470.00	50.78%
PRIMA DE NAVIDAD	288,988,042.00	332,097,562.00	-43,109,520.00	-12.98%
BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION	15,956,238.00	14,090,534.00	1,865,704.00	13.24%
INDEMNIZACION POR VACACIONES	92,971,924.00	74,104,605.00	18,867,319.00	25.46%
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	1,696,982,597.00	2,045,373,469.00	-348,390,872.00	-17.03%
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	385,989,520.00	603,711,494.00	-217,721,974.00	-36.06%
PERSONAL SUPERNUMERARIO	76,763,026.00	370,365,001.00	-293,601,975.00	-79.27%
SUELDOS SUPERNUMERARIOS	57,169,376.00	212,945,596.00	-155,776,220.00	-73.15%
HORAS EXTRASDOMINICALES, FESTIVOS Y RECARGOS NOCTURNOS		57,822,570.00	-57,822,570.00	-100.00%
SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN	2,548,204.00	42,602,484.00	-40,054,280.00	-94.02%
BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS	2,065,338.00	21,979,820.00	-19,914,482.00	-90.60%
PRIMA ANUAL DE SERVICIOS	3,429,257.00	21,209,214.00	-17,779,957.00	-83.83%
PRIMA DE VACACIONES	3,763,682.00	12,272,586.00	-8,508,904.00	-69.33%
PRIMA DE NAVIDAD	7,312,244.00	0.00	7,312,244.00	#¡DIV/0!
BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION	474,925.00	1,532,731.00	-1,057,806.00	-69.01%
HONORARIOS	1,234,230,051.00	1,071,296,974.00	162,933,077.00	15.21%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PRIVADO	809,825,531.00	818,241,879.00	-8,416,348.00	-1.03%
CONTRIBUCIONES CON SITUACION DE FONDOS	809,825,531.00	663,585,533.00	146,239,998.00	22.04%
		154,656,346.00	-154,656,346.00	-100.00%
APORTES A EPS	351,897,018.00	154,656,346.00	197,240,672.00	127.53%
		224,923,562.00	-224,923,562.00	-100.00%
APORTES A FONDOS DE PENSIONES	222,776,417.00	199,077,598.00	23,698,819.00	11.90%
APORTES A CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	167,847,746.00	192,282,529.00	-24,434,783.00	-12.71%
APORTES A FONDOS DE CESANTIAS	67,304,350.00	47,301,844.00	20,002,506.00	42.29%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLICO	827,997,171.00	841,222,703.00	-13,225,532.00	-1.57%
		329,186,465.00	-329,186,465.00	-100.00%
CONTRIBUCIONES CON SITUACION DE FONDOS	827,997,171.00	512,036,238.00	315,960,933.00	61.71%
APORTES A FONDO DE CESANTIAS	297,612,450.00	96,061,920.00	201,550,530.00	209.81%
APORTES A FONDOS DE PENSIONES	222,306,559.00	154,314,664.00	67,991,895.00	44.06%
APORTES A RIESGOS PROFESIONALES	98,642,069.00	21,181,664.00	77,460,405.00	365.70%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	83,778,471.00	96,198,276.00	-12,419,805.00	-12.91%

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	125,657,622.00	144,279,714.00	-18,622,092.00	-12.91%
GASTOS GENERALES	3,259,677,233.00	2,910,485,754.60	349,191,478.40	12.00%
GASTOS DE OPERACIÓN	3,259,677,233.00	2,166,110,509.60	1,093,566,723.40	50.49%
ADQUISIÓN DE BIENES	2,537,595,343.00	429,516,940.00	2,108,078,403.00	490.80%
MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	66,266,179.00	97,075,350.00	-30,809,171.00	-31.74%
OTRAS ADQUISICIÓN DE BIENES	259,540,404.00		259,540,404.00	#¡DIV/0!
COMPRA DE EQUIPO	16,770,671.00	35,002,000.00	-18,231,329.00	-52.09%
COMPRA DE EQUIPO E INSTRUMENTRAL, MEDICO, ODONTOLOGICO Y LABORATORIO	2,400,000.00	4,704,000.00	-2,304,000.00	-48.98%
MATERIALES	240,369,733.00	292,735,590.00	-52,365,857.00	-17.89%
CTAS POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	2,211,788,760.00	1,452,134,773.60	759,653,986.40	52.31%
ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	719,080,907.00	2,166,110,509.60	-1,447,029,602.60	-66.80%
MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	162,487,360.00	314,858,305.00	-152,370,945.00	-48.39%
OTRAS ADQUISICIONES DE SERVICIOS	556,593,547.00		556,593,547.00	0
SEGUROS	121,738,408.00	126,855,050.00	-5,116,642.00	-4.03%
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	8,749,000.00	48,722,000.00	-39,973,000.00	-82.04%
COMUNICACIONES Y TRANSPORTE	71,329,733.00	75,759,673.00	-4,429,940.00	-5.85%
VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE	66,040,454.00	74,909,839.00	-8,869,385.00	-11.84%
VIGILANCIA Y ASEO	91,627,925.00	73,841,000.00	17,786,925.00	24.09%
SERVICIOS PUBLICOS	172,271,132.00	282,779,932.00	-110,508,800.00	-39.08%
BIENESTAR SOCIAL	15,325,580.00	17,668,851.00	-2,343,271.00	-13.26%
CAPACITACIÓN	560,000.00	0.00	560,000.00	0
SALUD OCUPACIONAL	55,000.00	0.00	55,000.00	0
INTERESES	8,896,315.00	11,739,334.00	-2,843,019.00	-24.22%
IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES, DERECHOS Y MULTAS	3,000,983.00	1,700,057.00	1,300,926.00	76.52%
IMPUESTOS (4X1000, PREDIAL, VEHICULOS Y DEMAS)	3,000,983.00	1,700,057.00	1,300,926.00	76.52%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	61,035,222.00	105,300,470.00	-44,265,248.00	-42.04%
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PUBLICO	21,140,002.00	25,510,030.00	-4,370,028.00	-17.13%
OTRAS ENTIDADES PUBLICAS	21,140,002.00	25,510,030.00	-4,370,028.00	-17.13%
OTRAS TRANSFERENCIAS	39,895,220.00	79,790,440.00	-39,895,220.00	-50.00%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	39,895,220.00	79,790,440.00	-39,895,220.00	-50.00%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	950,961,809.00	728,804,470.00	222,157,339.00	30.48%
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	950,961,809.00	728,804,470.00	222,157,339.00	30.48%
GASTOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	647,188,795.00	555,128,432.00	92,060,363.00	16.58%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	647,188,795.00	555,128,432.00	92,060,363.00	16.58%
MATERIAL MEDICO QUIRURGICO	251,325,630.00	160,515,285.00	90,810,345.00	56.57%
MATERIAL PARA ODONTOLOGIA	66,283,920.00	71,745,939.00	-5,462,019.00	-7.61%
MATERIAL PARA LABORATORIO	181,308,107.00	123,693,296.00	57,614,811.00	46.58%

MATERIAL PARA RAYOS X	3,821,328.00	0.00	3,821,328.00	
PRODUCTOS FAMACEUTICOS	120,125,260.00	168,783,447.00	-48,658,187.00	-28.83%
CITOLOGIAS, ECOGRAFIAS ENTRE OTROS GASTOS	24,324,550.00	30,390,465.00	-6,065,915.00	-19.96%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0.00	0.00	0.00	
VIGENCIAS ANTERIORES	0.00	0.00	0.00	
GASTOS COMPLEMENTARIOS E INTERMEDIOS	303,773,014.00	173,676,038.00	130,096,976.00	74.91%
ALIMENTACION	31,574,904.00	37,036,000.00	-5,461,096.00	-14.75%
CTAS POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	272,198,110.00	136,640,038.00	135,558,072.00	99.21%
GASTOS DE INVERSION	69,683,148.00	74,354,998.00	-4,671,850.00	-6.28%
INFRAESTRUCTURA	69,683,148.00		69,683,148.00	
CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA PROPIA DEL SECTOR SALUD	69,683,148.00	0.00	69,683,148.00	
HOSPITALES, CENTROS DE SALUD Y PUESTOS DE SALUD	22,698,150.00	0.00	22,698,150.00	
CUENTAS POR PAGAR VIGENICAS ANTERIORES	46,984,998.00	0.00	46,984,998.00	
		74,354,998.00	-74,354,998.00	

La ejecución de gastos nos muestra claramente una disminución en el 2020 frente a 2019 por valor de $56.979.260 correspondiente al 0.45%; los rubros de los cuales se obtuvieron disminución fueron: *Gastos de personal (nomina, prestación de servicios y todo lo inherente a los gastos del personal) del 5.32% equivalente a $465.432.460, esto se obtuvo ya que se disminuyó el personal, reasignando funciones y cambio en el tipo de contratación. *Transferencias corrientes (a entidades públicas y sentencias judiciales) por valor de $44.265.248 disminución del 42.02%, esto se obtuvo debido a que las obligaciones por sentencias judiciales se congelaron por temas de Covid-19, ya que no existía flujo de efectivo.

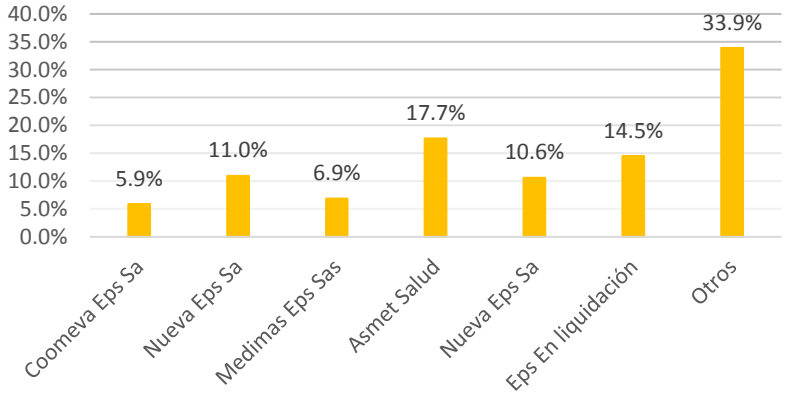
Los rubros en los cuales aumentaron su gasto en el año 2020 frente al año 2019, se relacionan a continuación: *Gastos de Operación (mantenimiento hospitalario, servicios públicos, materiales, comunicación y transporte, cuentas por pagar de vigencias anteriores), uno de los principales factores que incide son las cuentas por pagar de las vigencias anteriores las cuales aumentaron de 1.500 a 2.900 millones, por la situación que atraviesa el país en relación con la pandemia se realizaron mantenimientos obligatorios a los equipos e infraestructura, compra de materiales para la mitigación de la contingencia; este aumento representó el 12% correspondiente a $349.191.479. *Gastos de Operación Comercial (medicamentos, odontología, rayos X, productos farmacéuticos, cuentas por pagar de vigencias anteriores) su aumento ascendió a $222.157.339 equivalente al 30.48% esto se reflejó en compra de medicamentos y cuentas por pagar ya que su valor se incrementó aproximadamente en 135.000 millones.

9.4 GESTIÓN DE CARTERA

El panorama de cartera a 31 de diciembre de 2020 asciende a un valor de **$2.752.912.219,** siendo representativo el régimen subsidiado con una participación del total de la cartera del 39%, el régimen contributivo con el 38%, servicios prestados por accidentes de tránsito equivalentes a 13%, se continúa realizando cobro por medio de oficios a cada una de las EPS.

Subconcepto	Hasta 60	De 61 A 90	De 91 A 180	De 181 A 360	Mayor 360	Total Cartera	%
Contributivo	66.176.692	49.370.513	359.547.941	46.667.874	527.526.209	1.049.289.229	38%
Subsidiado	385.284.177	57.240.839	85.189.411	88.081.847	456.668.840	1.072.465.114	39%
Soat Ecat	9.454.055	17.398.551	23.154.807	32.654.283	269.540.962	352.202.658	13%
Otros	32.235.406	14.111.259	29.355.912	80.677.417	122.575.224	278.955.218	10%
Total	**493.150.330**	**138.121.162**	**497.248.071**	**248.081.421**	**1.376.311.235**	**2.752.912.219**	**100%**

Subconcepto	Total Cartera	%
Coomeva EPS SA	162.534.704	5,9%
Nueva EPS SA	301.544.922	11,0%
Medimás EPS SAS	188.960.989	6,9%
Asmet Salud	486.633.499	17,7%
Nueva EPS SA	292.138.832	10,6%
EPS En liquidación	399.039.823	14,5%
Otros	932.875.283	33,9%
Total	**2.763.728.052**	**100%**



9.5 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Nombre EPS	No. de Contrato	Valor	No. Afiliados	Servicios	Modalidad
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-145-C19	17.260.000	400	PE y DT CONTRIBUTIVO	EVENTO
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-147-C19	18.000.000	400	MORBILIDAD CONTRIBUTIVO	EVENTO
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-258-S20	130.000.000	30.368	PARTOS	PAQUETE
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-221-S20	4.690.175.577	30.368	MORBILIDAD SUBSIDIADO	CAPITA
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-242-S20	2.105.359.988	30.368	PE y DT SUBSIDIADO	CAPITA
ASMET SALUD EPS SAS	CAQ-259-S20	150.000.000	30.368	MEDIANA COMPLEJIDAD	EVENTO
UNION TEMPORAL SALUDSUR 2	1, 2, 3, 4	SIN VALOR	SIN VALOR	BAJA COMPPLEJIDAD MORBILIDAD y PEyDT	EVENTO
NUEVA EPS	01-01-02-0031-215	300.000.000	SIN VALOR	BAJA COMPPLEJIDAD MORBILIDAD y PEyDT	EVENTO
MEDIMAS	DC-0500-2018	180.000.000	SIN VALOR	BAJA COMPPLEJIDAD MORBILIDAD y PEyDT	EVENTO
POLICIA NACIONAL	20-5-20007-19	15.000.000	SIN VALOR	BAJA COMPPLEJIDAD MORBILIDAD y PEyDT	EVENTO

Durante la vigencia 2020 se logró realizar dos convenios adicionales con la EPS Asmet Salud, para la atención de partos por paquete por valor de 130 millones y la atención de especialidades básicas por valor de 150 millones; lo que sumado al aumento en la contratación por cápita, que equivale a un 6.7%, permitió aumentar la facturación con esta EPS en un 19% en comparación a la vigencia anterior:

2019	2020
6.180.011.294,44	7.345.224.952,11

Con las demás entidades se mantuvo contratación por evento, según las modalidades que ya se venían manejando.

9.6 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

9.6.1 Proceso de Contratación

En el área de Recursos Físicos se adelantan tres grandes procesos: Compras e Inventarios, Contratación (bienes y servicios) y Mantenimiento Hospitalario. La vigencia 2020, implicó grandes retos para la ESE y en especial para el área de Almacén que es la encargada de la consecución de insumos y materiales requeridos para la prestación de los servicios teniendo que sortear inconvenientes como el desabastecimiento de productos a escala nacional y mundial sumado con la especulación de los precios; para nadie es un secreto que las Empresas Sociales del Estado son entidades con grandes dificultades financieras y presupuestales y la nuestra, no es ajena a esta

situación, lo que nos conllevó a ser exageradamente austeros con el gasto a fin de optimizar al máximo los limitados recursos. En este orden de ideas, se suscribieron contratos por valor de cuatro mil ochenta y un millones ochocientos veintiún mil cuatrocientos quince pesos $**4.081.821.415** para la adquisición de bienes y servicios requeridos en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad, en las modalidades y valores que se detallan en la tabla anexa.

Aunque en la vigencia 2020, se invirtieron menos recursos equivalentes al -2% en comparación al año 2019 que fue de $94.635.164, se disminuye en la contratación de funcionamiento un 4% y se realiza aumento en inversión, por valor de $22.848.150 dando prioridad a la construcción y/o adecuación de espacios para atención de pacientes sintomáticos respiratorios en nuestras IPS con el fin de mitigar la pandemia en los municipios, pese al poco presupuesto con el que se contaba la Institución, se realizaron inversiones en los gastos operacionales y aumentamos el 1% priorizando compra de medicamentos, tanques de oxígeno y elementos de bioseguridad para nuestros funcionarios que se encuentran en primera fila, batallando con el covid-19.

Informe de Contratación		
Concepto de gastos	**Vigencia 2019**	**Vigencia 2020**
No. DE CONTRATOS CELEBRADOS	399	404
FUNCIONAMIENTO	$3.476.440.339,00	$3.351.683.154,00
OPERACIONALES	$700.016.644,00	$707.290.111,00
INVERSIÓN	$0,00	$22.848.150,00
Total Gastos	**$4.176.456.983,00**	**$4.081.821.415,00**

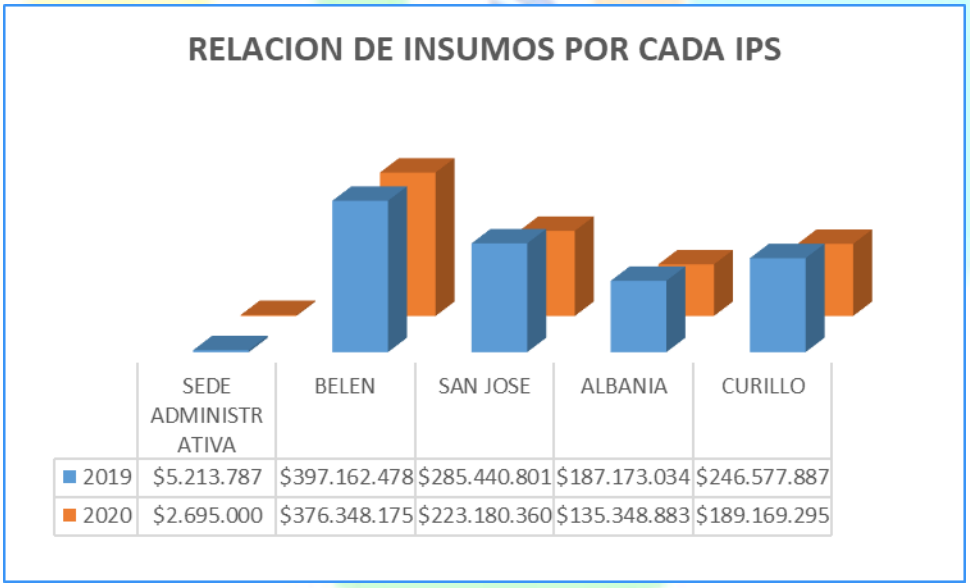
Durante la vigencia de 2020, se celebraron 404 contratos distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de Contrato	No. Contratos Celebrados	Valor Total (Millones de Pesos)
ARRENDAMIENTO	1	13.500.000
INTERVENTORÍA	1	736.679.622
INTERADMINISTRATIVO	1	2.000.000
ORDEN DE SUMINISTRO	58	364.649.969
SUMINISTRO DE BIENES	30	659.690.089
PRESTACIÓN DE SERVICIOS (FUNCIONAMIENTO)	62	531.806.501
COMPRAVENTA	4	14.896.450
SEGUROS	3	118.509.966
OBRA	4	32.218.650
PRESTACIÓN DE SERVICIOS (MISIONAL)	240	1.607.870.168
Total Inversión Vigencia 2020	**404**	**$ 4.081.821.415,00**

Los contratos de prestación de servicios equivalen a un 39% del total de la contratación, los cuales están enfocados al fortalecimiento del proceso misional de la Institución, seguidamente están los suministros de bienes con un 16%, que corresponden a materiales e insumos para el cumplimiento del objeto social, dando respuesta oportuna a los Municipios de influencia de la ESE, la distribución se realiza de acuerdo a las necesidades y población a atender con el fin de no exceder en su compra y distribución de los mimos para mantener una austeridad y lograr el equilibrio financiero entre ingresos y gastos.

Es por esta razón que se realizó una disminución en la compra equivalente al 17% respecto al año 2019, valor que asciende a $194.826.273, indicadores que se logran gracias a un trabajo arduo de la dependencia, realizando un proceso de costos para la adquisición de los insumos, y a su vez, analizando la rotación de medicamentos dando prioridad siempre a la buena prestación del servicio, sin que esta aumentara el valor adquirido.

La IPS a la que se le realizó el mayor suministro de insumos es el Hospital Belén, resaltando que en esta IPS se ofrece el servicio de hospitalización y se atienden los municipios de Albania y San José, de igual manera se ofrece el servicio de Rayos X, aunado a lo anterior, cuenta con una población de 12.0000 millones de habitantes y por ser la Sede Principal es el apoyo para las demás IPS.



	SEDE ADMINISTRATIVA	BELEN	SAN JOSE	ALBANIA	CURILLO
2019	$5.213.787	$397.162.478	$285.440.801	$187.173.034	$246.577.887
2020	$2.695.000	$376.348.175	$223.180.360	$135.348.883	$189.169.295

9.6.2 Proceso de Bajas

En la vigencia de 2020, se realizó un proceso importante que benefició ampliamente a la ESE y fue la **ENAJENACIÓN DIRECTA OFERTA EN SOBRE CERRADO DE PARQUE AUTOMOTOR Y OTROS ELEMENTOS DADOS DE BAJA POR LA E.S.E RAFAEL TOVAR POVEDA,** en las bodegas y patio se encontraban una gran cantidad de bienes fuera de servicio por su estado de deterioro, obsolescencia, daño total o parcial, por deterioro histórico (cumplimiento de su ciclo de vida útil) y otros tipificados como no útiles y algunos estando en condiciones de prestar el servicio

no lo realizaban, por lo oneroso que resulta su mantenimiento como lo es el caso de algunos vehículos y por el contrario se encontraban ocupando espacios que daban mal aspecto a las IPS, además servían como foco de propagación de plagas y vectores. Teniendo en cuenta todos estos aspectos era necesario y de carácter prioritario adelantar el proceso de enajenación de los bienes, para ello, se contrató el servicio de un perito valuador para determinar el valor comercial de los bienes a ofertar.

Se establecieron las reglas del proceso mediante el documento de invitación publica No.001 de 2020; se buscaron estrategias que motivaran la participación de la ciudadanía y el mayor beneficio para la Institución y por esta razón, los bienes fueron distribuidos en grupos que fueran llamativos para los posibles oferentes, una vez sale el documento de invitación publica se le dio un amplio despliegue publicitario en la página de web de la Institución como en las redes sociales. Como resultado, se presentaron dieciséis (16) oferentes para siete (07) lotes.

Para este proceso se coloca como base venta total de $102.900.000 y se recauda un valor superior de $64.446.450, siendo este proceso un ingresos para la entidad el cual se utilizó para el pago de prestaciones sociales de los funcionarios lo cuales se encontraban en mora.

N. LOTE	DESCRIPCION	VALOR BASE VENTA	VALOR RECIBIDO
LOTE 1	Placa OIO 034-Camioneta marca FORD, línea F-150, tipo ambulancia, modelo 1997, servicio oficial. Color lanco ártico. Chasis VA29146 – Serie AJFVP29146 Placa OIO 067-Camioneta marca Toyota, Línea Land Cruiser FZJ 79, tipo cabinado, modelo 2005, servicio oficial, color blanco sal. Motor 1FZ0637827, Chasis 8XA31UJ7959501956, Serie 8XA31UJ7959501956	38.000.000	55.450.000
LOTE 2	Placa OHK 458-Camioneta Marca Toyota, Línea Land Cruiser, tipo Ambulancia, Modelo 2001, servicio oficial, Color Blanco Nieve. Motor 1FZ0454220, Chasis 9FH31UJ7514002125, Serie 9FH31UJ7514002125 Placa OIO 068-Camioneta Chevrolet, Línea Luv D-Max, Tipo Ambulancia, Modelo 2007, servicio oficial, color Blanco Mahler. Motor C24SE31015783, Chasis 8LBDTF7D170000491, Serie 8LBDTF7D170000491	30.000.000	53.000.000
LOTE 3	OIO 022-Camioneta marca Toyota, línea Hilux, tipo cabinado, modelo 1997, servicio oficial, color verde arrecife. Motor 4174396, chasis RN1067013817, Serie RN1067013817 OIO 036-Camioneta Toyota, Línea Land Cruiser, tipo Station Wagon, modelo 1996, servicio oficial, color Blanco Nieve. Motor 1FZ0235498, Chasis FZJ750033622, Serie FZJ750033622	25.000.000	44.000.000
LOTE 4	OWH 690-Clase campero, marca Land Rover, línea Santana, tipo cabinado, modelo 1986, servicio oficial, color crema. Motor E31619665B, Chasis VSELBCAH2AZ100771. OZD 342-Clase campero, marca Isuzu, línea Trooper, tipo carrocería ambulancia, modelo 1990. Chasis JACUBS17FM7105272	2.400.000	3.000.000
LOTE 5	OWH 691-Campero, marca Land Rover, Línea Santana, Tipo cabinado, modelo 1986, servicio oficial, color crema. Motor E31626564B, chasis VSELBCAH2AZ103575. OZD 347-Campero, marca Chevrolet, Línea Trooper, Tipo cabinado, modelo 1992, servicio oficial, Color Blanco de Sevres. Motor 150861, Chasis USB47007, Serie USB47007	2.600.000	3.000.000
LOTE 6	DESLIZADOR-Clase: motor 150, Línea 150, Marca Yamaha, Serial 175AET 665-UL MOTOR FUERA DE BORDA-Bote deslizador, Marca Fivres, Serial E555CO199	3.700.000	5.560.000
LOTE 7	EQUIPOS DE COMPUTO, MUEBLES Y ENSERES, EQUIPOS BIOMEDICOS, EQUIPOS DE AIRES, EQUIPOS DE COMUNICACIÓN E INSTRUMENTAL	1.200.000	3.336.450
TOTAL		**102.900.000**	**167.346.450**

9.6.3 Mantenimiento Hospitalario

El área de Recursos Fiscos también es la encargada del seguimiento y ejecución del Plan de Mantenimiento Hospitalario, en este plan están contenidas todas las actividades de mantenimiento de la infraestructura y la dotación hospitalaria, el año 2020 fue un año muy complejo porque no se logró la realización de las actividades propuestas debido a la difícil situación económica de la Institución, no permitió su ejecución, adicional a esto, combatir con la pandemia obligó a la entidad a direccionar parte de sus recursos para mitigar la emergencia presentada.

Es por ello, que uno de los objetivos y propuestas para la próxima vigencia es darle cumplimiento al 100% de las actividades propuestas en el Plan de Mantenimiento Hospitalario, toda vez que su ejecución no superó el 2% y el valor invertido asciende a $54.146.800.

A continuación se presentan algunos de los mantenimientos y adecuaciones realizados a las instalaciones físicas de las sedes de atención de la ESE Rafael Tovar Poveda, durante la vigencia 2020, con el fin de realizar la adecuación para la ruta covid-19 y mejoramientos en general.

- **IPS ESE Rafael Tovar Poveda – Sede Belén**

- **IPS Centro de Salud San José y Centro de Salud Yurayaco**

IPS Centro de Salud Albania

IPS Hospital Local Curillo

10. GESTIÓN ASISTENCIAL

Para la vigencia 2020, la ESE Rafael Tovar Poveda debido a la pandemia por el Coronavirus, implementó el Plan de Contingencia ante el Incremento de Casos de IRA y Vigilancia de Covid-19, donde se evaluaba constantemente el perfil epidemiológico, las directrices Departamentales y Nacionales para ir tomando medidas como realizar jornada continua para los funcionarios, cerrar las consultas presenciales, habilitar las tele-consultas y las consultas domiciliarias de acuerdo a lo expresado en la Resolución 521 con el fin evitar que las personas se expusieran al virus, se realizó articulación con las EPS ya que son las encargadas de entregar los medicamentos en casa de los usuarios, paulatinamente se fue prestando el servicio de consulta presencial con un intervalo de tiempo para realizar desinfección al consultorio, realizar la habilitación de consultas con especialista como Medicina Interna, Pediatría, Nutrición, Ginecología y Psicología para evitar que los usuarios del sur del departamento se tengan que desplazar a Florencia, posteriormente se fue dando apertura nuevamente a todos los servicios de PE y PT (higiene oral, vacunación, toma de citologías, planificación familiar, crecimiento y desarrollo) consulta externa, servicio de urgencias las 24 horas, odontología y toma de laboratorios, y se continuo prestando el servicio de telesalud y consulta domiciliaria.

La falta de tecnología, la falta de transporte y la falta de práctica a esta nueva atención, hizo que se presentaran algunas dificultades, tales como usuarios que no responden el teléfono, usuarios con déficit auditivo que no alcanzaban a escuchar las indicaciones médicas, usuarios sin acceso a medios de comunicación (viven en fincas), la falta de transporte para el personal de salud impidió que los profesionales se pudieran desplazar a zonas veredales a brindar una atención personalizada, en ocasiones llegar tarde ya que hallar las direcciones de las viviendas es dispendioso, dado que por ser un municipio pequeño no hay cultura de manejar la nomenclatura de direcciones, sino solo indicaciones, lo cual se le dificulta al personal de la institución. Pero a pesar de estas limitaciones la ESE siempre prestó los servicios de salud y fue mejorando su tecnología.

10.1Plan de Intervenciones Colectivas PIC

Durante la Vigencia 2020, a pesar de las circunstancias la ejecución de los PIC municipales se llevaron a cabo en su totalidad. Para el PIC Departamental la ejecución correspondió al 97%. Estas actividades fueron ejecutadas el último trimestre de 2020 debido a que la contratación tuvo demora por la pandemia.

Actividades	Porcentaje de ejecución
PIC Departamental	97%
PIC Belén de los Andaquíes	100%
PIC San José del Fragua	100%
PIC Albania	100%
PIC Curillo	100%

Se realizaron actividades en las siguientes Dimensiones con la población urbana y rural mediante conversatorios on-line, talleres educativos, estrategias informativas como redes sociales, Facebook live, plataformas virtuales, radiales y el perifoneo, educación en salud puerta a puerta, entre otros,

adicional a esto, se coordinaron actividades con otras instituciones como ICBF, Policía Nacional, Alcaldías, Asociaciones de Usuarios:

- Salud ambiental
- Vida saludable y condiciones no transmisibles
- Convivencia social y salud mental
- Seguridad alimentaria y nutricional
- Sexualidad, derecho sexuales y reproductivos
- Vida saludable y enfermedades transmisibles
- Salud y ámbito laboral
- Gestión diferencial de poblaciones

10.2 Boletín Epidemiológico

Durante la vigencia 2020, se evidencia que para los municipios de influencia de la ESE los eventos de interés en Salud Publica que se reportan tiene la misma incidencia, estando en el primer lugar los casos positivos de Covid-19, seguido de casos de Dengue, Agresiones por animal potencialmente trasmisores de rabia, violencia de genero e intrafamiliar y accidente ofídico, a continuación, se anexa la relación por Municipio:

Municipio: BELEN DE LOS ANDAQUÍES

Nombre del Evento	No. de casos reportados
IRA por virus nuevo	292
Dengue	36
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	22
Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar	16
Accidente ofídico	7
Intento de suicidio	6
Enfermedad transmitida por alimento o agua (ETA)	3
Tuberculosis	2
Intoxicaciones	2
ESI-IRAC-(vigilancia centinela)	2
Infección respiratoria aguda grave IRAG inusitada	2
Leishmaniasis	1
Lesiones causas externas	1
Varicela individual	1
Total Casos Notificados Vigencia 2020	**393**

Municipio:
SAN JOSÉ DEL FRAGUA

Nombre del Evento	No. de casos reportados
IRA por virus nuevo	291
Dengue	77
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	26
Violencia de género	8
Accidente ofídico	6
Enfermedad transmitida por alimento o agua (ETA)	5
Leishmaniasis	5
Intento de suicidio	4
Intoxicaciones	3
Bajo peso al nacer	3
Total Casos Notificados Vigencia 2020	**428**

Municipio: ALBANIA

Nombre del Evento	No. de casos reportados
IRA por virus nuevo	185
Dengue	68
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	30
Violencia de género	2
Accidente ofídico	2
Desnutrición aguda, moderada y severa en menor de 5 años	1
Hepatitis B, C y Co infecciones/supra-infección hepatitis B- Delta	1
Enfermedad transmitida por alimento o agua (ETA)	1
Intento de suicidio	1
Mortalidad perinatal y neonatal tardía	1
Total Casos Notificados Vigencia 2020	**292**

Municipio: CURILLO

Nombre del Evento	No. de casos reportados
IRA por virus nuevo	144
Dengue	39
Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar	12
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	11
Accidente ofídico	6
Leishmaniasis	4
ESI-IRAC-(vigilancia centinela)	3
Intento de suicidio	2
Intoxicaciones	2
Parotiditis	1
Sífilis gestacional	1
Varicela individual	1
Total Casos Notificados Vigencia 2020	**226**

10.3 Jornadas de Salud

Durante la vigencia 2020, las Jornadas de Salud Extramurales se llevaron a cabo durante el último trimestre del año porque una vez inició la pandemia se suspenden estas actividades de acuerdo al Plan de Contingencia implementado por la Institución para la prevención del Coronavirus en nuestro Territorio. Durante este último trimestre se retoman estas actividades, se focalizó las jornadas de salud en educación al paciente en medidas de Bioseguridad, en la toma de muestras para Antígeno o para PCR para diagnóstico de Covid19, en la estrategia PRASS, mas todos los servicios de odontología, laboratorio, medicina y programas de PE y DT.

Se priorizaron las siguientes veredas por municipios, cabe aclarar que a otras veredas no se asistió porque fue la misma comunidad que no aceptó la jornada de salud por temor al contagio del coronavirus, pese a que se informaba previamente que el equipo de salud lleva todas las medidas de Bioseguridad.

Municipio: BELEN DE LOS ANDAQUÍES

Lugar	Fecha
Vereda Los Ángeles	Octubre de 2020
Vereda San Antonio	Noviembre 13 de 2020
Vereda Los Aletones	Noviembre 17 y 18 de 2020
Vereda la Mono	Diciembre 04 de 2020
Vereda la Cerinda	Diciembre 10 y 11 de 2020
Resguardo indígena el Águila	Diciembre 15 de 2020
La Esperanza	Diciembre 17 de 2020
Población Indígena Manuel	Diciembre 18 de 2020
Vereda Puerto Torres	Diciembre 23 del 2020

La Mono 04/12/2020

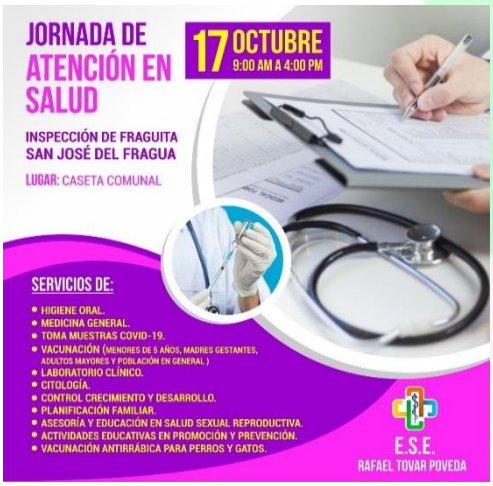
San Antonio 13/11/2020

Rendición de Cuentas ESE Rafael Tovar Poveda
Vigencia 2020

La Cerinda 10 y 11/12/2020

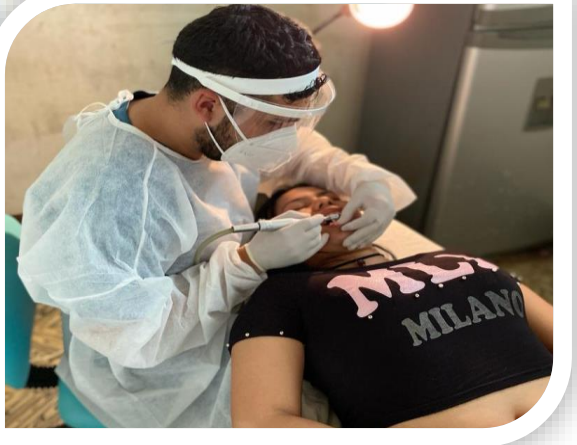
Municipio: SAN JOSÉ DEL FRAGUA

Lugar	Fecha
Inspección de Yurayaco	10-09-2020
Inspección de Fraguita	17-10-2021
Vereda el Cristal	24-11-2020
Resguardo Uitoto	27-11-2020
Vereda Fragüita	20-11-2020
Vereda Puerto Bello Comunidad Indígena	02-12-2020
Comunidad Nasa Vereda Fragüita	21-12-2020



Municipio: ALBANIA

Lugar	Fecha
Vereda el Versalles	10/11/2020
Inspección el Dorado	12/11/2020
Barrio Villa Amazónico	19/11/2020
Resguardo Pijao	21/11/2020
Vereda Margaritas	01/12/2020
Vereda el Paraíso	03/12/2020
Barrio Villa Demo	15/12/2020

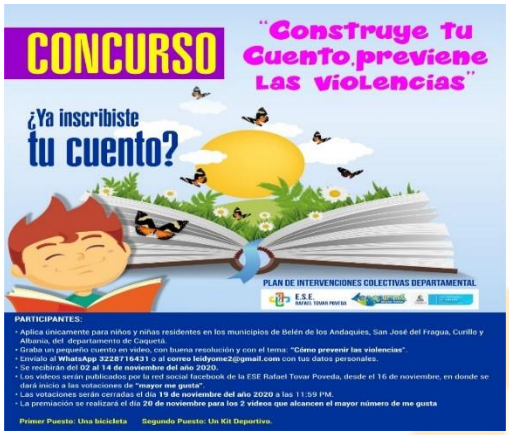


10.4 Otras Actividades del Área de la Salud

Por la contingencia no se realizaron actividades con usuarios, se implementaron piezas publicitarias para ser compartidas por WhatsApp, página web institucional, Facebook, programas radiales, carteleras e información impartida a los usuarios que asisten a las IPS, entre otros.

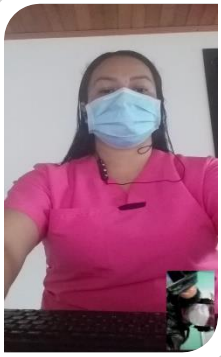
Conmemoración	Fecha
Día de la Tuberculosis	Marzo 24 de 2020
Lactancia materna	Agosto 1 al 7 2020
Día Mundial de la Salud Mental	Octubre de 2020
Día Nacional del Cepillado y la Salud oral	Octubre de 2020
Día Mundial Cáncer de Mama	Octubre de 2020
Día del Cáncer de Cérvix	Octubre de 2020
No violencia contra la mujer	Noviembre de 2020

Rendición de Cuentas ESE Rafael Tovar Poveda
Vigencia 2020



Charla educativa a gestantes sobre lactancia materna

Programa radial alusivo a la conmemoración de la lactancia materna



Elaboración y publicación de cartelera alusiva a la lactancia materna

10.5 Programa Ampliado de Inmunización PAI

El objetivo de la ESE es mejorar las coberturas de vacunación de la población infantil, la familia y la comunidad en general por medio del fortalecimiento de estrategias, coordinación y cooperación para el logro de la meta de PAI que es del 95% o más.

Los resultados de cobertura de vacunación en biológicos trazadores para los municipios que conforman la ESE fueron:

Edad	Vacuna	Municipio			
		Belén	San José	Albania	Curillo
RECIEN NACIDO	BCG	89,4% RIESGO ALTO	100 OPTIMAS	56,8 SEMICRITICA	81,3 RIESGO ALTO
MENOR DE UN AÑO	PENTAVALENTE	95 UTILES	86,9 RIESGO ALTO	95,9 UTILES	69,8 SEMICRITICAS
1 AÑO	TRIPLE VIRAL	95,3 UTILES	87,1 RIEGO ALTO	98,7 UTILES	76,2 SEMICRITICAS
18 MESES	1R VOP	92,9 EN RIESGO	84,6 RIESGO ALTO	90,8 EN RIESGO	75,1 SEMICRITICAS
5 AÑOS	2 R DPT	81,7 RIESGO ALTO	71,2 SEMICRITICAS	91,6 EN RIESGO	68,5 SEMICRITICAS

La situación epidemiológica en el departamento por la COVID-19 ha afectado el acceso a los programas de salud y la vacunación ha sido uno de ellos. Para todos los municipios se presenta una disminución de las coberturas, pero en Curillo están críticos estos indicadores trazadores ya que no se lograron coberturas óptimas encontrándose en riesgo alto y Semicríticas. Estos resultados se traducen en un acumulo de población susceptible y por consiguiente en mayor probabilidad de presentarse un brote por enfermedades inmunoprevenibles.

Para la vigencia 2021, se está priorizando el programa PAI para subir estas coberturas, contratando personal exclusivo para vacunación, sensibilización a los padres de familia, jornadas intramurales e intensificación de jornadas extramurales.

10.5.1 Jornadas de vacunación

Durante el año 2020, se implementaron diversas estrategias para hacerle frente a la pandemia y lograr las metas propuestas en los municipios teniendo en cuenta que los menores de edad no

estaban asistiendo al colegio, había pico y cedula para los padres de familia, temor de la población en asistir al Centro médico, traslado de las personas a vivir al área rural, por lo anterior, entre las estrategias a seguir fue la de intensificar las jornadas de vacunación, donde se colocan puntos fijos en los municipios y casa a casa en diferentes barrios, se evidencia en la tabla anexa que en municipios como San José, Albania y Curillo los últimos 4 meses disminuyó la asistencia de esta población en las jornadas a pesar de la publicidad y el esfuerzo que la Institución realiza para que estas actividades se lleven a cabo.

En la tabla anexa se evidencia el número de dosis aplicadas cada día de las jornadas:

Fecha	Dosis Aplicadas			
	Belén	San José	Albania	Curillo
25/01/2020	417	92	63	120
25/02/2020	350	88	68	108
28/03/2020	233	382	68	180
25/04/2020	569	287	143	204
30/05/2020	448	685	61	128
27/06/2020	333	293	66	160
25/07/2020	514	422	114	278
29/08/2020	328	442	62	102
26/09/2020	547	31	75	74
17/10/2020	586	48	65	171
21/11/2020	563	62	54	92
12/12/2020	359	44	55	113
Total	**5247**	**2876**	**894**	**1730**

Jornada de Vacunación
Ips Albania
2020

Rafael Tovar Poveda
JORNADA DEPARTAMENTAL DE VACUNACIÓN
CAQUETÁ AL DIA
PLAN DE INTERVENCIONES
COLECTIVAS
MUNICIPAL
IPS SAN JOSE DEL FRAGUA

A LAS VACUNAS
HAY QUE IR 8 VECES
VACUNAS AL DÍA, TE LA PONEMOS FÁCIL

10.6 Estrategia COVID-19

La ESE Rafael Tovar Poveda estableció un plan de contingencia para la atención en los diferentes servicios que ofrece la Institución, para ello, se definieron rutas de atención diferenciada para pacientes respiratorios y no respiratorios, y para traslado de pacientes sospechosos y probables para covid-19, de igual manera se definieron orientaciones para el manejo de residuos, así como protocolos de desinfección en el área de urgencias con el fin de minimizar el riesgo de contagio en el área, tanto de usuarios como del personal. A partir del mes de abril de 2020 se dio inicio a la atención a grupos poblacionales estipulados en la Resolución 521/2020 por medio de consulta prioritaria, visita domiciliaria y tele consulta.

En el área de hospitalización se restringieron las visitas a un acompañante por paciente y se aplican los protocolos de desinfección para el ingreso.

De igual manera en cada una de las sedes de atención de la ESE, se realizaron modificaciones a la infraestructura con el fin de acondicionar un espacio para la atención exclusiva de pacientes con sintomatología respiratoria, adoptando los protocolos definidos por el Ministerio de Salud.

En relación con la salud del talento humano y el suministro de Elementos de Protección Personal, la ESE Rafael Tovar Poveda adoptó los lineamientos, orientaciones y protocolos para enfrentar la Covid-19 en Colombia, emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social; de igual manera se han adquirido elementos e insumos para garantizar la protección del personal tanto asistencial como administrativo.

Los EPP son entregados a cada funcionario de forma permanente por parte del Regente de Farmacia de cada sede de atención de la Institución, quien lleva un registro de lo suministrado; el uso de estos elementos es verificado por parte de la Coordinadora de cada IPS a través de listas de chequeo.

10.6.1 Datos Epidemiológicos

A nivel Departamental a corte 31 de diciembre de 2020 se habían presentado 15.000 casos positivos, de los cuales 933 se encontraban activos, 13.537 casos recuperados y 530 personas fallecidos, adicional a esto, las UCI se encontraban con un alto porcentaje de ocupación, para un total de 29 pacientes en UCI, 14 pacientes en hospitalización y 890 pacientes en aislamiento. La clasificación por edad en los casos positivos se encuentra en promedio a los 38 años.

Los municipios con más afectación son Florencia, la capital caqueteña con un total de 10.975 casos, San Vicente del Caguán con 1.027 casos y Cartagena del Chairá con 527 casos.

Para los Municipios correspondientes a la ESE, San José del Fragua es el que más casos positivos ha presentado, para un total de 228, en la tabla se evidencia como es el comportamiento en todos los municipios:

Municipio	Positivos	Fallecidos	Recuperados	Activos
BELEN	191	4	186	1
SAN JOSE	228	6	203	19
ALBANIA	156	3	151	2
CURILLO	116	6	110	0

10.6.2 Otras Actividades Realizadas en el marco de la Emergencia Sanitaria

Actividad	Belén	San José	Albania	Curillo
CAPACITACIONES EN LINEAMIENTOS COVID AL PERSONAL DE SALUD	6	7	2	4
CAPACITACIONES DE LAVADO DE MANOS A FUNCIONARIOS Y USUARIOS	5	2	2	2
MUESTRAS TOMADAS PARA ANTIGENO	123	154	25	20
MUESTRAS TOMADAS PARA PCR	292	753	460	99

Resguardo el Águila 15/12/2020

Resguardo San Antonio 13/11/2020

10.7 Capacidad Instalada Institucional

Capacidad Instalada 2020	
Recurso	**Cantidad**
Camas de hospitalización	28
Camas de observación	18
Consultorios de Consulta externa	12
Consultorios en el servicio de urgencias	4
Salas de quirófanos	0
Mesas de partos	4
Número de unidades de odontología	9

Fuente: SIHO

La ESE Rafael Tovar Poveda, actualmente cuenta con 28 camas de hospitalización, 13 en la IPS Hospital Local Curillo y 15 en la IPS Hospital Belén, disponemos de 18 camas de observación y 12 consultorios para la atención de consulta externa, de igual manera contamos con 9 unidades de odontología en las sedes de atención que conforman la ESE.

10.7 Sistema de Información para la Calidad

Los indicadores del Sistema de Información para la Calidad – SIC, de la ESE Rafael Tovar Poveda correspondientes a la vigencia de 2020, evidencia que la institución se encuentra dentro de las metas y estándares institucionales y nacionales establecidos.

De acuerdo a lo reportado a través del Sistema de Información Hospitalaria - SIHO, en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004, evidenciamos lo siguiente:

En relación al dominio Seguridad, se evidencia la inexistencia de caída de pacientes en el servicio de hospitalización al igual que los reingresos al servicio de hospitalización en menos de 15 días por el mismo diagnóstico de egreso, por lo tanto, estos indicadores siguen en 0 durante las vigencias de 2019 y 2020. En cuanto a la proporción de pacientes que reingresan al servicio de urgencias antes de 72 horas, evidenciamos un pequeño aumento en 2020 en relación con 2019, lo cual se atribuye al cierre temporal de los servicios de consulta externa por la emergencia sanitaria.

En relación al dominio Experiencia de la Atención, la Institución cumple con los tiempos de espera para la asignación de cita de medicina general y odontología, correspondiente a 1 día, brindando oportunidad en tiempo de solicitud, asignación y atención a nuestros usuarios; durante las vigencias 2019 y 2020. El indicador de tiempo de espera para la atención de pacientes clasificados como triage II, nos arroja un promedio de 20 minutos, evidenciando un pequeño aumento en relación con 2019, el cual estaba en 17 minutos, debido al incremento de consultas en el servicio de urgencias ante el cierre temporal de consulta externa por la emergencia sanitaria. Finalmente encontramos el indicador de satisfacción global de los usuarios en el cual nos encontramos en 98%, lo que indica que los usuarios encuestados manifiestan estar satisfechos con el servicio recibido en nuestras IPS, indicador en aumento al comparar con la vigencia de 2019, lo que nos permite identificar que se está brindando una atención oportuna y de calidad.

Sistema de Información para la Calidad Resolución 256 de 2016			
Dominio	**Indicadores**	**Resultado vigencia 2019**	**Resultado vigencia 2020**
Seguridad	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización.	0	0
	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas	0,011	0,013
	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días.	0,000	0,000
Experiencia de la Atención	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.	1 día	1 día
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	1 día	1 día
	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II en el servicio de urgencias.	17 minutos	20 minutos
	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios de la IPS.	96%	98%
	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos.	99%	97%

Fuente: Oficina de Planeación y Calidad

10.8 Informe de Producción

Los indicadores de producción de la ESE Rafael Tovar, presentan una disminución del 30% durante la vigencia 2020 en relación al año 2019, identificamos que la mayor afectación se debe a la emergencia sanitaria que enfrentó el país desde el mes de marzo ante la introducción del virus SARS-COV-2 a nuestra región, lo que obligó a la Institución a activar su plan de contingencia y con ello la suspensión temporal de varios servicios para evitar la propagación del virus. Con la entrada en vigencia de la Resolución 521 de 2020 se fueron reactivando paulatinamente los servicios ofrecidos, pero no fue suficiente para obtener la productividad esperada durante la vigencia evaluada, sin embargo, se resalta el trabajo de nuestros profesionales con un incremento del 11% en la atención de partos al igual que las actividades realizadas a través del Plan de Intervenciones Colectivas PIC tanto municipal como departamental con un incremento del 298%, el cual se logró gracias a la utilización de plataformas digitales y medios virtuales, lo que permitió llegar a un mayor número de población beneficiada.

Producción de Servicios		
Indicador	**Resultado vigencia 2019**	**Resultado vigencia 2020**
Dosis de biológico aplicadas (vacunas)	19383	16533
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	8819	5082
Otros controles de Enfermería de PyP (diferentes a Atención prenatal y Crecimiento y Desarrollo)	9809	6070
Citologías cervico uterinas tomadas	2537	591
Consultas de medicina general	62065	39008
Consultas de medicina general urgentes realizadas	8374	7458
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	5439	3450
Número de sesiones de odontología realizadas	16567	9454
Total de tratamientos terminados	732	146
Número de sellantes aplicados	7898	5055
Número de superficies Obturadas (cualquier material)	17090	5550
Número de Exodoncias (cualquier tipo)	1657	973
Partos vaginales	136	151
Total de Egresos	**691**	**420**
...Egresos Obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	142	156
...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos	549	264
Numero de Pacientes en Observación	860	761
Total de días estancia de los egresos	**1874**	**976**
...Días estancia de los egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obs	197	171
...Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros	1677	805
Total de días cama ocupados	2383	1266
Total de días cama disponibles	10220	10276
Total de exámenes de laboratorio	72731	56825
Total de imágenes diagnósticas	4121	2012
Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	1791	528
Total de remisiones	**2018**	**1705**
Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales - PIC	1059	4217
Número de sesiones de talleres colectivos - PIC	399	339

Fuente: Oficina de Planeación y Calidad

9. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad.

11.1 Oficina de Atención al Usuario

La Oficina de Atención al Usuario fomenta el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios, minimizando el impacto negativo que puede acarrear una insatisfacción y maximizando la confianza de los usuarios hacia la institución.

Así mismo monitorea la satisfacción del usuario, brinda soluciones a las quejas y reclamos planteando estrategias necesarias que permitan canalizar y centralizar las oportunidades de mejoramiento, además facilita el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el

control político en salud por parte de la comunidad a través de las quejas, reclamos y derechos de petición.

11.2 Información Educativa y Socialización a Usuarios

Periódicamente se socializa y entregan boletines que contienen temas de interés para los usuarios como horarios de atención, deberes y derechos, apertura de servicios, como acceder a los servicios. Estos boletines son entregados a los usuarios en general con el propósito de que estén permanentemente informados y actualizados de las decisiones y actividades realizadas en cada IPS de la ESE Rafael Tovar Poveda.

11.3 Apertura de Buzón de PQRS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

En cada IPS se encuentra ubicado un buzón de sugerencias, de fácil acceso para los usuarios en donde puede depositar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS; La apertura del buzón

se realiza dos (2) veces al mes con la presencia de tres (3) usuarios y un (1) funcionario, y se dará solución en un tiempo prudencial de quince (15) días hábiles según el caso.

Informe de PQRS				
PQRS vigencia 2020	**Belén**	**San José**	**Albania**	**Curillo**
No. de quejas y peticiones interpuestas	10	7	3	8
No. de quejas y peticiones gestionadas	10	7	3	8
No. de quejas y peticiones sin gestionar	0	0	0	0

11.4 Encuestas de Satisfacción

La encuesta de satisfacción del usuario es un estudio que permite conocer el grado de conformidad respecto al servicio. Dado que el encuestador no interviene en la respuesta y la información es muy valiosa para mejorar la oferta y los procesos de atención.

En cada una de las IPS se realizan un total de 64 encuestas excepto la IPS Albania que maneja un total de 63 encuestas mensuales, debido a que la población es menos numerosa.

La información obtenida de las encuestas se tabula (por el encargado de la Oficina de Atención al Usuario de cada sede de atención) y posteriormente se realiza un análisis cualitativo el cual permite identificar las principales causas de insatisfacción, la apreciación general del servicio y las más frecuentes recomendaciones presentadas por los usuarios encuestados.

Informe de Satisfacción				
Indicador	**Belén**	**San José**	**Albania**	**Curillo**
Porcentaje de Satisfacción por IPS	94%	91%	100%	99%
Total usuarios encuestados	2.562			
Satisfacción global vigencia 2020	98%			

10. GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La ESE Rafael Tovar Poveda cuenta con herramientas técnicas y tecnológicas y un sistema HAS SQL integrado que permite que el proceso de generación de la información contable y financiera se realice a través de módulos en cada área, así mismo se clasifica la información para los diferentes usuarios, al igual que el sistema SIPRESS de facturación e historias clínicas, aunque son softwares que presentan muchos inconvenientes en el procesamiento de la información y captura de datos.

Los sistemas de información permiten al área asistencial realizar seguimiento a cada uno de los procesos, a los cuales se les hace seguimiento a través del Comité Técnico de Calidad; permite al igual realizar el reporte oportuno a las entidades externas como la Supersalud, Ministerio de Salud y Protección Social – SIHO, EAPB y demás entes de control. La Institución también cuenta con una red de voz y datos construida en arquitectura categoría 6 cable UPT, para las IPS de Belén de los Andaquíes, San José del Fragua y Albania, las cuales se encuentran funcionales y en muy buen estado; la IPS Curillo presenta dificultad con la red de datos porque la arquitectura es muy obsoleta tanto para voz como para datos, se recomienda cambio de tecnología y rediseño en cada una de las IPS para conectar todo con fibra óptica que en lo último en tecnología de conexión, en cuanto a la conexión de internet, la institución cuenta con buena conectividad para todas las sedes de atención, nuestros servicios llegan en fibra hasta el routers con canales dedicados así: IPS Belén 25 megas, IPS San José, Albania y Curillo 6 megas, IPS Yurayaco 5 megas; el operador de internet es SUR COLOMBIANA. De igual manera, los equipos de cómputo y de comunicación cuentan con una protección centralizada con UPS de 6KV en cada una de las IPS lo cual protege los equipos al momento de irse el fluido eléctrico y esto minimiza el riesgo de daños electrónicos.

11.1 Hardware, la ESE Rafael Tovar Poveda cuenta con 112 equipos de cómputo entre ellos equipos de mesa, portátiles y servidores, todos los equipos de cada sede de atención de la ESE están conectados a la red local de la Institución donde pueden compartir todo tipo de recursos y archivos.

11.2 Software, nuestro sistema de información se lleva a través de los aplicativos SIPRESS versión 7.1.12 para toda el área asistencial como: Facturación, Estadística, reportes, generador de RIPS, Contratación, entre otros; HCSIPRESS aplicativo de historia clínica que cuenta con los siguientes módulos: Medicina General, Programas de PYP, Laboratorio Clínico, Urgencias y Vacunación; para la gestión del área financiera se realiza con el software HASSQL, este programa maneja los módulos

de Nómina, Tesorería, Almacén, Presupuesto y Contabilidad, cuya versión se está actualizando constantemente para mejorar la calidad de la información. La ESE Rafael Tovar Poveda cuenta con una página web bajo el dominio www.rafaeltovarpoveda.gov.co.

12. PROCESOS JUDICIALES

La ESE Rafael Tovar Poveda, cuenta con dos Asesores Jurídicos Externos, que se encargan de velar por los derechos de la entidad y el debido proceso en cada una de las actuaciones adelantadas por la misma; por un lado, las investigaciones disciplinarias internas al personal de la Institución garantizando la búsqueda efectiva de la verdad y la justicia.

Por otro, el soporte en el área de Contratación y Administrativa de la ESE, tales como conceptos jurídicos, emisión de actos administrativos, asuntos laborales, respuesta y defensa de todo tipo de acciones constitucionales, especialmente en las acciones de tutela siendo una de las figuras más recurrentes.

A continuación, se presenta el detalle de los procesos judiciales existentes a la fecha:

Estado	Tipo de Proceso	Cantidad de Procesos
Activo	Laboral	1
	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2
	Reparación Directa	12
	Declarativo de Responsabilidad	1
Total procesos Activos Vigencia 2020		**16**
Procesos Activos pendientes de Fallo	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	3
	Reparación Directa	1
Total procesos pendientes de Fallo Vigencia 2020		**4**
Procesos en trámite posterior para pago	Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2
	Reparación Directa	3
Total procesos en trámite para pago Vigencia 2020		**5**

Así mismo, el grupo de Control Interno Disciplinario, investiga todas las acciones de los empleados, que posiblemente se constituyan en faltas que puedan causar perjuicios tanto a la empresa como a sus usuarios, evitando así, posibles sanciones judiciales, contractuales y de cualquier otra naturaleza, que afecten el patrimonio de la misma o en últimas consecuencias afectar la vida y salud de cualquier ser humano.

En el curso de dichas investigaciones, se tiene como fin principal la justicia, de ese modo se tienen como principios inquebrantables el debido proceso, la verdad y la igualdad, para garantizar a los investigados y a la misma entidad el respeto de sus derechos.

A la fecha, la Institución adelantan los siguientes procesos disciplinarios:

Tipo de Proceso	Cantidad
QUEJAS	2
INFORMES DISCIPLINARIOS	9
NOTICIAS DISCIPLINARIAS PENDIENTES DE EVALUAR	5
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS ACTIVAS	13
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS VERBALES	0
ETAPA DE INVESTIGACION PRELIMINAR	3
ETAPA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA	2
ETAPA DE AUTO DE DECISION	5
CON CITACION A AUDIENCIA	3
CON DESCARGOS	1
CON PRACTICA DE PRUEBAS	6
EN ALEGATOS DE CONCLUSION	1
CON FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	0
CON PROYECTO DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA	0
CON FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	0
CON PROYECTO DE FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	0

13. PLAN DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo Institucional *"Compromiso, Gestión e Innovación por la Salud"*, propuesto para el periodo 2020-2023, se construyó teniendo en cuenta un diagnóstico interno y externo de la Institución a través del cual se establecieron cuatro líneas estratégicas:

- **Fortalecimiento de los servicios de salud,** con el fin de Mejorar las prácticas de salud existentes y ampliar los servicios de salud que fortalezcan y complementen el portafolio de servicios, a través de alianzas estratégicas.

- **Cultura organizacional,** para propender por el crecimiento de la entidad cimentado en el cambio de cultura organizacional, en el desarrollo de las competencias del talento humano y el mejoramiento del clima laboral, para facilitar el desarrollo de los procesos y la calidad de la atención.

- **Sistema de Gestión Integral,** implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en la complementariedad del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad y el MECI, integrando además el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, la Gestión del Riesgo, Gestión Ambiental y responsabilidad Social.

- **Autosostenibilidad administrativa y financiera,** con el fin de garantizar la sostenibilidad administrativa y financiera de la entidad a través de la rentabilidad operacional, desarrollo armónico de la infraestructura, adecuada defensa judicial; sostener el equilibrio financiero, gestionando el recaudo de cartera, disminución de los costos y contención del gasto.

La ejecución del Plan de Desarrollo, se realiza a través de la puesta en funcionamiento del Plan Operativo Anual – POA para cada una de las vigencias proyectadas, durante el año 2020, se obtuvo como meta de cumplimiento del POA un 88%, de acuerdo a las metas programadas:

Procesos POA	Metas Programadas	Metas Ejecutadas	Metas no alcanzadas	Metas no iniciadas	Porcentaje de cumplimiento
Direccionamiento Estratégico	4	4	1	0	100,0
Gestión Asistencial	11	11	6	0	100,0
Gestión Financiera	8	7	1	1	87,5
Recursos Físicos	4	2	1	2	50,0
Talento Humano	4	4	1	0	100,0
Sistemas de Información	3	2	1	1	66,7
Total ejecutado Vigencia 2020	**34**	**30**	**11**	**4**	**88,2**

FAIBER ANDRES SALAZAR PENHA
Gerente