



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



Asamblea Departamental de Bolívar

RENDICIÓN DE INFORME
JULIO A DICIEMBRE 2023



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Orden del día



1. Saludo por parte de la Dra. Pahola Suárez Bayuelo, Gerente E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen.
2. Rendición de informe de julio a diciembre 2023
3. Componente Asistencial de la prestación del servicio
4. Componente Administrativo y financiero
5. Proyectos Infraestructura y Dotación





Reseña histórica

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, es una institución de segundo nivel de complejidad, de orden departamental, ubicada en el Municipio de El Carmen de Bolívar, barrio Montecarmelo calle 23 #56-32 perteneciente a los Zodes Montes de María. La prestación de los servicios asistenciales es realizada a través de una figura de operación externa en virtud del contrato de asociación N°.014-2013 para el desarrollo de las funciones del área logística y atención al usuario.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL
CARMEN

NIT 900.196.346-9

**CONTRATO DE ASOCIACIÓN 014 DE
2013 ENTRE E.S.E HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN Y
FUNDACIÓN SER**



CONTRATO DE ASOCIACIÓN 014 DE 2013 ENTRE E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN Y FUNDACIÓN SER (OPERADOR EXTERNO) PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL ÁREA LOGÍSTICA Y ATENCIÓN AL USUARIO

RESPONSABILIDADES

- **OPERADOR FUNDASER** : Suministro, logística, mantenimiento hospitalario, financiamiento de la mano de obra, así como todo lo indispensable para el buen funcionamiento de la prestación del servicio de salud.
- **E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN** : Supervisión del contrato y rendición de informes a los organismos de control y vigilancia, para ello la planta de personal es mínima, así como la vinculación del personal de OPS para ejecutar contrato de apoyo a la gestión.

CON EL OBJETO DE GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, QUE SE ENCUENTRE EN CAPACIDAD DE PRESTAR Y TENGA HABILITADO LA E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



PARTICIPACIÓN DE LA FACTURACIÓN RADICADA, RECONOCIDA Y RECAUDADA MANEJADA MEDIANTE FIDUCIA

OPERADOR FUNDASER : **92%.- 95%**

E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN : **8% -5%**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Componente Asistencial de la Prestación del Servicio Julio a Diciembre de 2023.



ESE HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN


FUNDACIÓN
SER

Organización para el Desarrollo Social
Operador externo



Portafolio de servicios

CONSULTA EXTERNA DE BAJA COMPLEJIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

FUNDACIÓN
SER

NUESTROS SERVICIOS

- **Consulta externa**
Horario: lunes a viernes 6:00 a.m. a 6:00 p.m.
sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.
- **Medicina general**
- **Odontología general**
- **Promoción y mantenimiento de la salud**
- **Nutrición**
- **Enfermería**
- **Psicología**
- **Vacunación**

CONSULTA EXTERNA DE MEDIANA COMPLEJIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

SENER

ESPECIALIDADES MÉDICAS

- Pediatría
- Medicina interna
- Ginecología y obstetricia
- Perinatología
- Ortopedia y traumatología
- Cirugía general
- Anestesiología
- Dermatología
- Urología
- Otorrinolaringología
- Nefrología adulto
- Cirugía maxilofacial
- Oftalmología

The graphic features a grid of hexagonal icons representing various medical fields: a brain with neural connections, kidneys, a heart, lungs, a shield with a keyhole, a plus sign, a test tube, a heart with an ECG line, a stomach, a tree-like structure, and an atomic symbol.



SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD



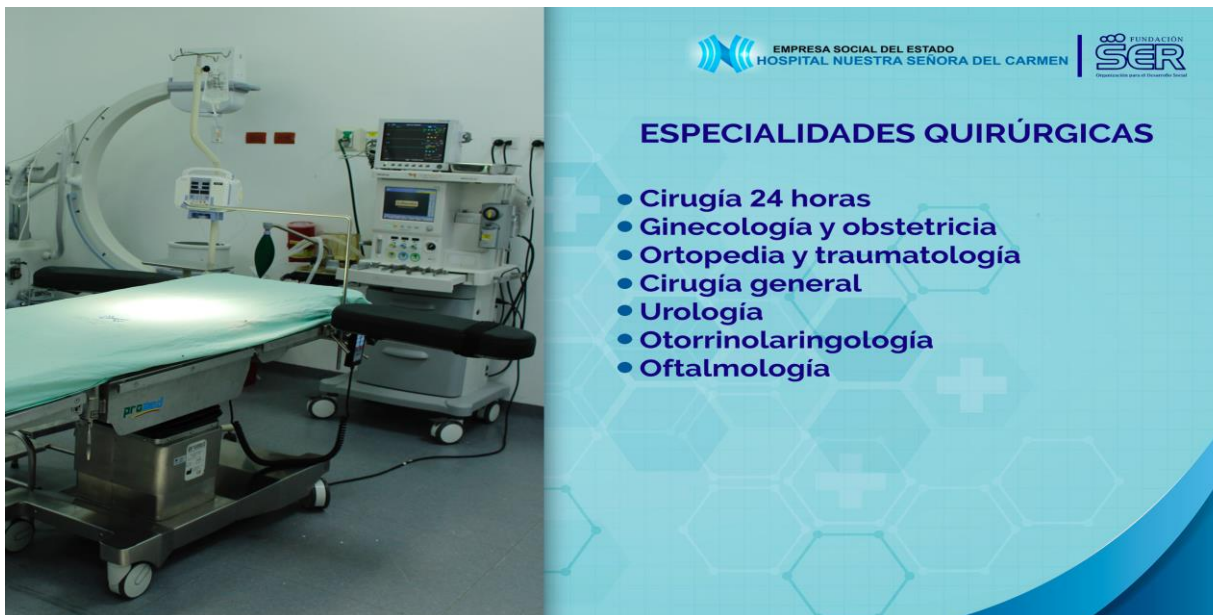
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

FUNDACIÓN
SER
Observatorio para el Desarrollo Social

INTERNACIÓN: HORARIO 24 HORAS

- Hospitalización general adulto
- Hospitalización patologías del embarazo
- Hospitalización puerperio
- Hospitalización pediátrica
- Unidad de Cuidados Intermedios adulto
- Unidad de Cuidados Intensivos adulto

SERVICIOS QUIRURGICOS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD AMBULATORIO Y HOSPITALARIO





URGENCIAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



FUNDACIÓN
SER
Organización para el Desarrollo Social

URGENCIAS: HORARIO 24 HORAS URGENCIAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

- Consulta Médica General de Urgencias
- Consulta Médica Especializada de Urgencias
- Procedimientos menores
- Trauma
- Observación
- Imágenes diagnósticas
- Sala enfermedad respiratoria aguda
- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado



SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA

LABORATORIO CLÍNICO BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD



APOYO DIAGNÓSTICO: HORARIO 24 HORAS LABORATORIO CLÍNICO

- Hematología automatizada
- Química sanguínea
- Inmunología
- Electrolitos Séricos
- Microbiología
- Parasitología
- Microscopía
- Cultivos y Antibiogramas
- Gasometría

UNIDAD TRANSFUSIONAL 24 HORAS

- **Pruebas especiales:** Toxoplasma G y M, Hepatitis B, Rubéola G y M, VIH, Paratohormona, TSH, TSN Neonatal, Beta cuantitativa total y libre, Inmunoglobulina A, G, M E, Cortisol, Progesterona, Testosterona, Estudios extensión de anemia, Proteinograma, Marcadores tumorales: CA 125, CA 19-9, Alfetoproteína, Dengue G y M, Antígeno Prostático Especifico, Prolactina.





SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA

LABORATORIO CLÍNICO BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

 **SEDE TOMA DE MUESTRAS**


- Toma de muestras laboratorio
- Toma de muestras ginecológicas

Calle 24 No 56-25
Horario: lunes a viernes 6:00 a.m. a 12:00 p.m.
sábado 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA



IMAGENOLOGÍA



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

SER

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS RAYOS X BAJA COMPLEJIDAD HORARIO 24 HORAS

- **Ecografías:** Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
- **Mama**
- **Testículo**
- **Renal y de vías urinarias**
- **Abdomen total**
- **Abdomen superior**
- **Hepatobiliar**
- **Pélvica**
- **Transvaginal**
- **Doppler arteriovenoso**
- **Doppler testicular**
- **Doppler carotideo**
- **Tejidos blandos**
- **Transrectal de próstata**
- **Articular**
- **Tiroides**
- **Cuello**
- **MAMOGRAFÍA**
- **ELECTROCARDIOGRAMA**
- **COLPOSCOPIA**
- **BIOPSIA DE TEJIDOS**
- **MONITOREO FETAL**

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA



IMAGENOLÓGÍA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

FUNDACIÓN
SER
Organización para el Desarrollo Social

TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA TAC SIMPLE Y CONTRASTADO DE:

- Cabeza y cuello
- Tórax
- Abdomen
- Miembros superiores
- Abdomen superior
- Miembros inferiores
- Reconstrucción 3D

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA



UNIDAD DE REHABILITACIÓN

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

FUNDACIÓN
SER
Organización para el Desarrollo Social

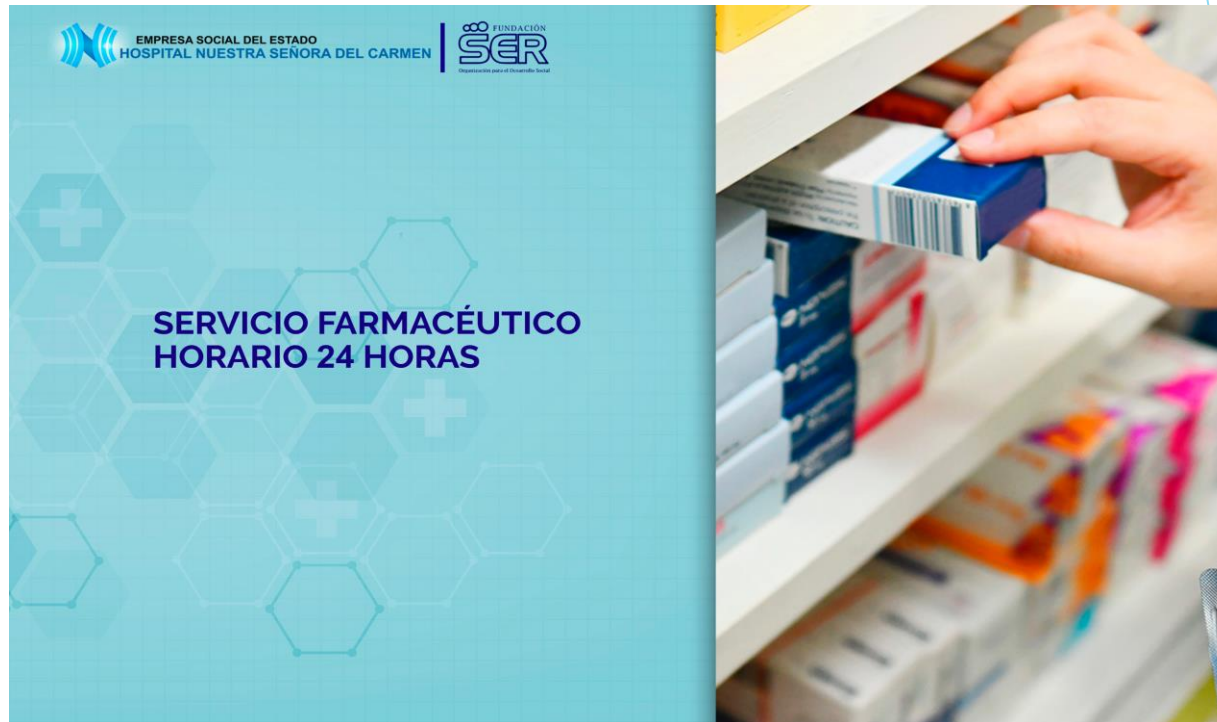
UNIDAD DE REHABILITACIÓN

- Terapia física
- Terapia del lenguaje
- Terapia respiratoria

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA



SERVICIO FARMACEUTICO



SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTE

- Transporte Asistencial Medicalizado.





PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

 FUNDACION
SER
Organización para el Desarrollo Social

PROGRAMAS ESPECIALES

- Programa De Todo Corazón
- Programa Ser Madre Hijo

Horario:
lunes a viernes 6:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábado de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Sede calle 24 carrera 40 esquina
El Carmen de Bolívar.**



PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

- Detección temprana de las alteraciones de la salud:

Planificación familiar-Control prenatal-Atención en crecimiento y desarrollo-Atención del joven entre los 10 y los 29 años -Atención del adulto

- Atención Preventiva Salud Oral
- Promoción y apoyo a la lactancia Materna.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

CAPACIDAD INSTALADA



CAPACIDAD INSTALADA

CAPACIDAD INSTALADA ESE HNSC	
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN GENERAL	
CAMAS HOSPITALIZACIÓN ADULTO	30
CAMAS HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA	14
CAMAS HOSPITALIZACIÓN OBSTETRICIA	14
SERVICIO UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO	
CAMAS UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	6
CAMAS UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO	5
SERVICIO DE URGENCIAS	
CAMAS OBSERVACIÓN PEDIATRICA	4
CAMAS OBSERVACIÓN ADULTO HOMBRE	13
CAMAS OBSERVACIÓN ADULTO MUJER	8
CONSULTORIOS	3
SERVICIO CIRUGIA GENERAL Y ESPECIALIZADA	
SALAS DE CIRUGIA	3
SALA DE PROCEDIMIENTOS	1
SALA DE PARTO	1
SERVICIOS ADICIONALES	
SERVICIO RAYOS X	1
SERVICIO ECOGRAFIAS	1
SERVICIO TOMOGRAFIA	1
LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO	1
UNIDAD TRANSFUSIONAL	1
TOMA DE MUESTRA SEDE AMBULATORIA	2
SERVICIOS AMBULANCIAS	
AMBULANCIAS MEDICALIZADAS	2



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

JUNTA DIRECTIVA



JUNTA DIRECTIVA

- **GOBERNADOR : DR. YAMIL ARANA PADAUI**
- **SECRETARIO DE SALUD: DR. JUAN CARLOS FERNANDEZ MERCADO**
- **REPRESENTANTE ESTAMENTO CIENTIFICO INTERNO: DRA. LUZ MARINA TORRES RODRIGUEZ**
- **REPRESENTANTE ESTAMENTO CIENTIFICO EXTERNO: DRA. LIBIA LÓPEZ OLIVERO**
- **REPRESENTANTE DEL GREMIO DE PRODUCCION: VACANTE**
- **REPRESENTANTE DE USUARIOS : LUIS EMIRO DIAZ BARBOSA**
- **SECRETARIA : DRA. PAHOLA SUÁREZ BAYUELO (GERENTE)**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

ALIANZA DE USUARIOS

ALIANZA DE USUARIOS



Durante el año 2023 la Alianza de Usuarios continuó su fortalecimiento y apoyó a la trabajadora social; garantizando la participación de los usuarios en la toma de decisiones del Hospital Nuestra Señora del Carmen, con una meta de cumplir con el 85% de las actividades programadas con la alianza de usuarios de la institución.

PLAN DE TRABAJO

- reuniones quincenales de apertura de buzones
- Acompañamiento de los miembros de alianza en la parte educativa y organización de usuarios
- Capacitaciones a los miembros de la alianza de usuarios



ALIANZA DE USUARIOS

APERTURA DE BUZONES





ALIANZA DE USUARIOS

ACOMPañAMIENTO ALIANZA USUARIOS EN EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS USUARIOS





ALIANZA DE USUARIOS

CAPACITACIONES A LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA USUARIOS





ALIANZA DE USUARIOS

REUNIONES PROGRAMADAS	REUNIONES EJECUTADAS	TOTAL
12	12	100%



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

COMITÉS INSTITUCIONALES



COMITÉS INSTITUCIONALES

- Comité de Ética hospitalaria
- Comité de Vigilancia Epidemiológica
- Comité de Infecciones
- Comité de Seguridad
- Comité de Bioseguridad y gestión de residuos
- Comité de Muertes Hospitalarias
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité de Reactivo vigilancia, tecno vigilancia y fármaco vigilancia
- Comité de Unidad Transfusional
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de Auditoría y Calidad
- Comité de Facturación
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo
- Comité de Convivencia laboral
- Comité de Violencia Sexual
- Comité IAMII
- Comité de Compras
- Comité de Programa de optimización de antibióticos PROA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

RED DE CONTROLADORES EN SALUD



RED DE CONTROLADORES EN SALUD

Las redes más utilizadas por la E.S.E. para resolver algunos problemas son: Personería, Procuraduría, ICBF, Policía de infancia y adolescencia, Fiscalía y Registraduría Nacional del estado civil



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

RESOLUCION No. 107 DE 30 DE ABRIL DE 2021 Por la cual se actualiza el Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, Se establece la Transversalidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se Determinan sus Criterios Diferenciales; Se Establece la Trazabilidad con el Modelo Integral de Atención en Salud - MIAS; se Implantan los Mapas de Riesgos y se dictan otras Disposiciones como Hospital Público - ESE.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

GESTION DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS



GESTION DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS

- FUNCIONAMIENTO DEL SIAU EN LA ATENCION A LA COMUNIDAD
- FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMISIONES Y REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES
- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- CANALES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA ESE CON SUS USUARIOS.
- GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS - PQRS



FUNCIONAMIENTO DEL SIAU EN LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Se cuenta con el servicio de atención y de información a la comunidad SIAU, liderado por profesional en Trabajo Social, el cual desarrolló para el año 2023 el Plan Anual de Trabajo Sistema Integral de Atención al Usuario, lo que permite a los pacientes y usuarios que reciben servicios en la E.S.E Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EL CARMEN DE BOLIVAR tener acceso a todos los servicios.



FUNCIONAMIENTO DEL SIAU EN LA ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Información

Recepción, solución de quejas y reclamos

Cotizaciones

Autorizaciones

Clasificación de usuarios según su capacidad de pago o seguridad social

Atención social al paciente y sus familiares

Intervención en casos especiales que ameriten intervención del ICBF y otras instituciones que velen por los derechos de los usuarios.

Evaluaciones de satisfacción de los usuarios y seguridad del paciente

Además, la coordinadora del SIAU durante el año 2023 realizó un cronograma de reuniones mensuales con la alianza de usuarios, capacitaciones a sus miembros sobre normatividad vigente



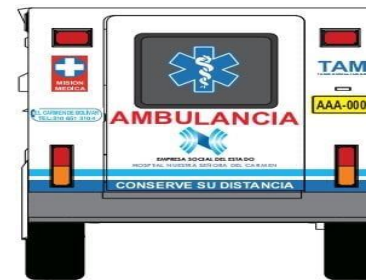
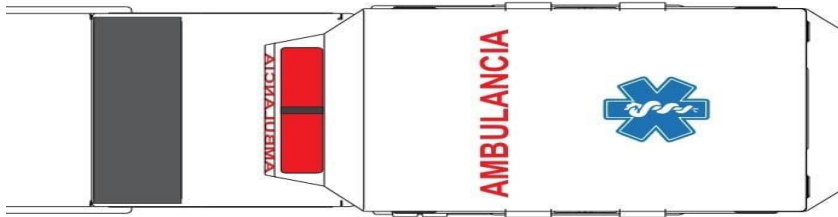
FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMISIONES Y REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

Contamos con un manual que permite el adecuado manejo y coordinación entre las ESE del I nivel de la Subregión de los Montes de María, nuestra institución, las EAPB y CRUE.

Además, se gestionó con el ministerio de salud y protección social un proyecto de adquisición de dos ambulancias medicalizadas las cuales se encuentran en proceso de ser entregadas.



FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMISIONES Y REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Existe un programa de auditoría de calidad del servicio, que contempla los mecanismos de mejoramiento de la atención al ciudadano desde la Gerencia, central de admisiones, hasta el SIAU. Liderado por el profesional de Trabajo Social y acompañamiento de la Coordinadora de Calidad, que fomenta a los usuarios el uso de los canales de comunicación de PQR, con el objetivo de gestionar las PQR como un insumo de mejoramiento en la prestación del servicio.

.



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Existe un programa de auditoría de calidad del servicio, que contempla los mecanismos de mejoramiento de la atención al ciudadano desde la Gerencia, central de admisiones, hasta el SIAU. Liderado por el profesional de Trabajo Social y acompañamiento de la Coordinadora de Calidad, que fomenta a los usuarios el uso de los canales de comunicación de PQR, con el objetivo de gestionar las PQR como un insumo de mejoramiento en la prestación del servicio.

Durante el año 2023 se continua con el programa de auditoría de calidad del servicio, con una meta de gestionar el 100% de las PQR de los usuarios

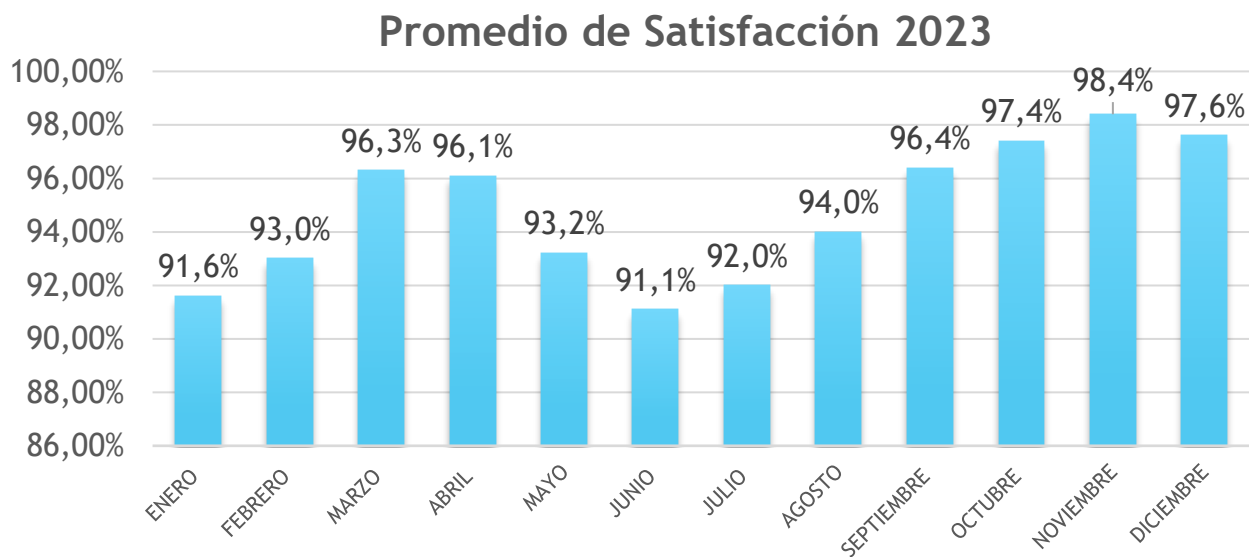


MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se implementaron acciones de mejoras para lograr mantener la satisfacción de los usuarios y lograr mantener el porcentaje de satisfacción mayor o igual al 90% de satisfacción de los usuarios por los servicios de salud prestados en la institución



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



El porcentaje de satisfacción es del 94,83% en el año 2023, evidenciando un buen grado de satisfacción en el proceso de atención institucional

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Otro mecanismo para mejorar la atención al ciudadano en el año 2023 fue el promover con los colaboradores de la institución el programa de humanización de la atención en salud, lo que permitió lograr una comunicación asertiva entre los pacientes, familiares y trabajadores, con una meta de cumplir en un 80% con la ejecución del programa institucional de Humanización.

Las actividades que se realizaron dentro del programa

- . socialización de la política de humanización cliente interno
- . socialización de la política de humanización de cliente externo
- . entrega de kit a pacientes hospitalizados
- . donatón de artículos de aseo
- . exaltación a los trabajadores por su labor
- . acompañamiento religioso
- . campaña de prevención del suicidio
- . campaña sonrisas en Halloween,
- . Donatón de juguetes en navidad.
- . Socialización de atención diferencial y atención preferencial.
- . Implementación de carnetización al ingreso de visitantes a los servicios por color.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESE HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

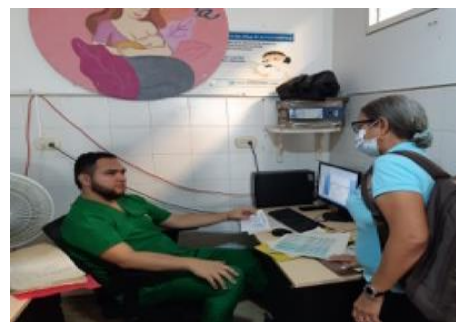
CELEBRACION PRIMER AÑO PROGRAMA HUMANIZACIÓN



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE HUMANIZACION CLIENTE INTERNO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE HUMANIZACION CLIENTE EXTERNO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



ENTREGA DE KIT A PACIENTES HOSPITALIZADOS



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



DONATON DE ELEMENTOS DE ASEO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



EXALTACIÓN A LOS TRABAJADORES POR SU LABOR



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



ACOMPAÑAMIENTO RELIGIOSO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



PREVENCIÓN DEL SUICIDIO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



DAME TU MANO



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



REGALANDO SONRISAS HALLOWEEN



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



DONACION DE JUGUETES NAVIDAD



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



SOCIALIZACIÓN DE ATENCIÓN DIFERENCIAL



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



CARNETIZACIÓN AL INGRESO DE VISITANTES A LOS SERVICIOS





CANALES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA ESE CON SUS USUARIOS

Los estipulados por la normatividad vigente y contemplados en la ESE para el efecto., tales como página WEB, correo electrónico general y correo de notificaciones judiciales, además se cuenta con páginas en redes sociales Facebook e Instagram en donde el operador externo Fundación SER informa a los usuarios noticias relacionadas con la prestación de servicios del hospital y temas afines con la institución.



CANALES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA ESE CON SUS USUARIOS

Durante el año 2023, para mejorar la prestación de nuestros servicios día a día, se continuó con el desarrollo del programa “Queremos escucharte” El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Herramienta que nos permitió conocer las inquietudes de los usuarios, para así fortalecer a la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen-Fundaser. El cual se implementó en los siguientes canales:

Buzones de sugerencias ubicados en todos los servicios

De forma verbal o escrita en ventanilla de atención al usuario

A través de la página web <http://fundaser.co/atencion-atencion-al-usuario/> conoce tus derechos y deberes

Correo electrónico siau@fundaser.co



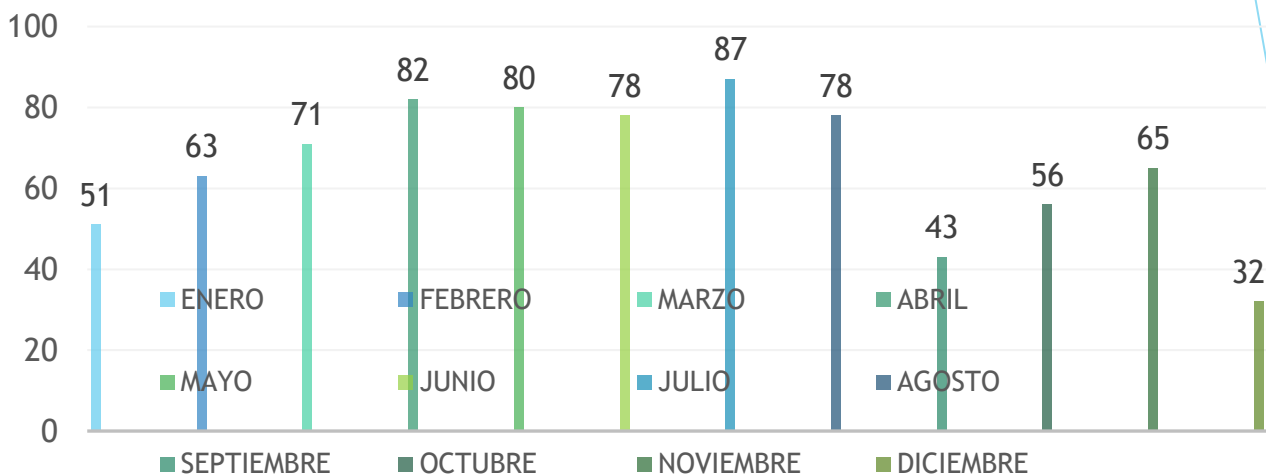
GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS- PQRS

En el año 2023 se continua con el programa de auditoría de calidad del servicio, con una meta de gestionar el 100% de las PQR de los usuarios. En 2023 fueron 786 PQR Recepcionadas, 786 PQR con respuestas, con un 100% de cumplimiento. También se cumplió la meta de responder PQRD en un tiempo menor o igual a 5 días calendario en el primer semestre del año y la meta de responder horas en el segundo semestre. El mes que más quejas se presentaron fue en julio, seguido del mes de abril y mayo, con una notable disminución de quejas en el mes de diciembre.



GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS- PQRS

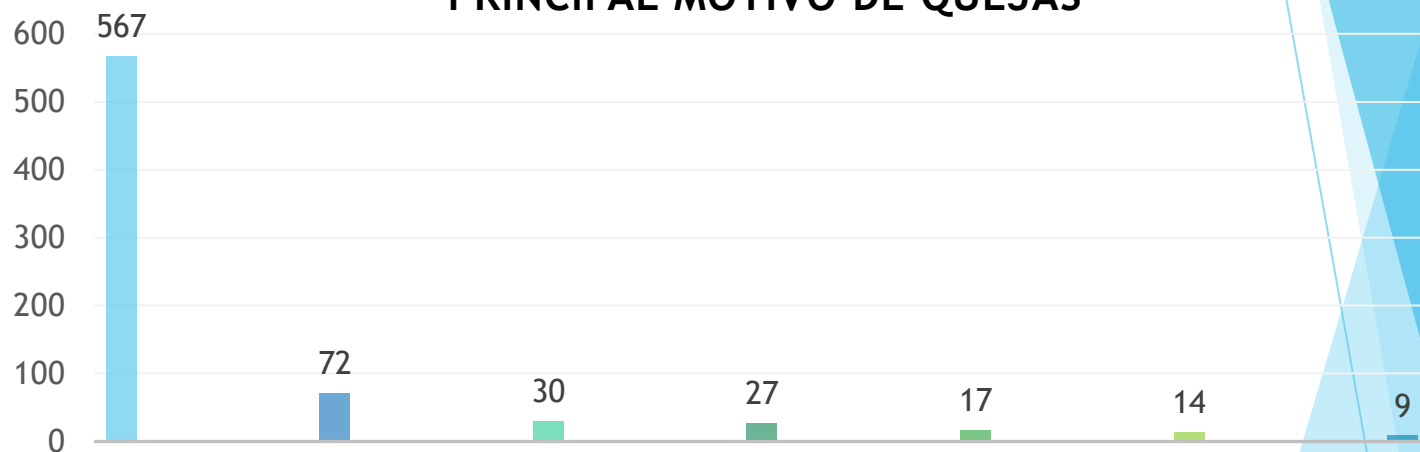
Número PQR gestionadas
ENERO - DICIEMBRE 2023



PQR RECEPCIONADAS	PQR CON RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
786	786	100%

GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS- PQRS

PRINCIPAL MOTIVO DE QUEJAS



AGENDAMIENTO DE CITAS
SUGERENCIAS
DEMORA EN LA ATENCION

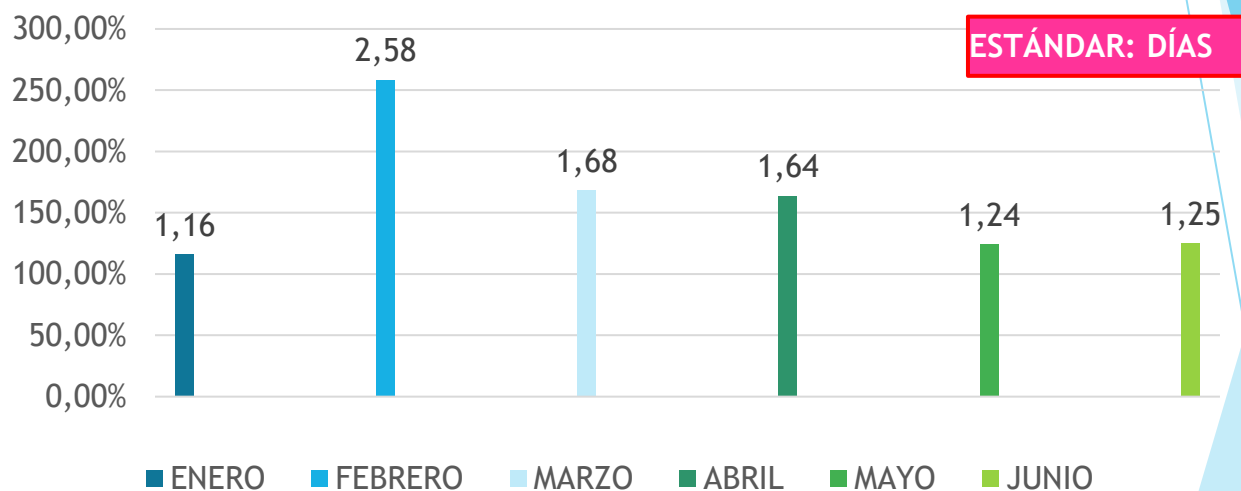
FELICITACIONES
INSA. LINEAS DE ATENCION

HUMANIZACION
CIRUGIAS OFTAL.



GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS- PQRS

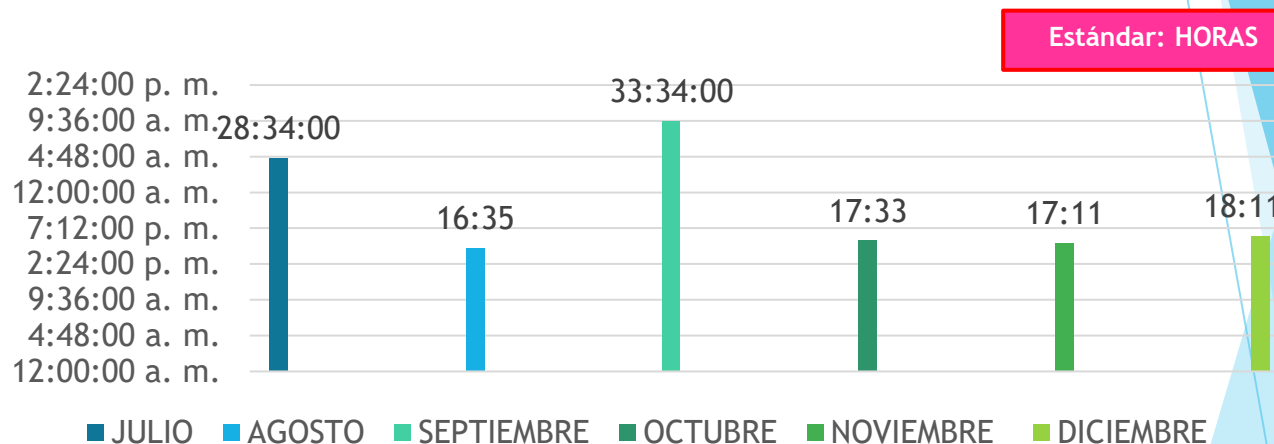
PROMEDIO DE RESPUESTAS A PQR





GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS- PQRS

PROMEDIO DE RESPUESTAS A PQR





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

RESULTADOS DE LA GESTION OPERATIVA DE LA ESE A CIERRE VIGENCIA 2023.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS MEDICAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA MEDICA Y URGENCIA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
GENERAL Y ESPECIALIZADA							
CONS. MEDICINA GRAL ELECTIVAS REALIZADAS	57410	45809	62242	73653	75279	314393	62878
CONS. MEDICINA ESPECIAL ELECTIVAS REALIZADAS	46451	27548	54520	65006	77525	271050	54210
CONS. MEDICINA GRAL URGENTES REALIZADAS	39843	26547	30899	39000	39159	175448	35089
CONS. MEDICINA ESPECIAL URGENTE REALIZADAS	12330	11200	11231	11260	9891	55912	11182
PACIENTES EN OBSERVACION	3885	1664	1510	2732	2039	11830	2366
OTRAS CONSULTAS ELECTIVAS REALIZADAS POR PROFESIONALES DIFERENTES A MED., ENF., ODONT., (INCLUYE PSICOLOG.,	8957	8142	12935	18080	16862	64976	178721
OPTOME. Y OTRAS							
TOTAL	168876	120910	173337	209731	220755	893609	178721



SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS MEDICAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

La consulta médica general en el periodo analizado registro un promedio de 62.878 eventos/año, con curva ascendente y con una variación positiva en el 2023 por encima del promedio anual.

En el mismo sentido la consulta médica especializada registro un promedio de 54.210 eventos/año, con curva ascendente y con una variación positiva en el 2022 por la misma razón

El comportamiento de las consultas de medicina general, consulta especializada en el servicio de urgencias y de otras consultas como psicología y nutrición, también presentaron un aumento en el promedio y variación positiva en el año 2023.



SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ODONTOLÓGICA DE BAJA COMPLEJIDAD

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
ODONTOLÓGICA GENERAL							
TOTAL CONSULTAS ODONTOLÓGICA REALIZADAS (VALORACION)	24018	8298	10047	8758	4924	56045	11209
SELLANTES APLICADOS	12041	500	1938	2413	951	17843	3568
SUPERFICIES OBTURADAS	3366	3306	3901	5525	3070	19168	3833
EXODONCIAS	2046	417	978	1586	763	5790	1158
TOTAL DE TRATAMIENTOS TERMINADOS	917	118	68	466	639	2208	441,6
TOTAL	42388	12639	16932	18748	10347	101054	20210



SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ODONTOLÓGICA DE BAJA COMPLEJIDAD

Se evidencia una disminución al número de consultas de odontología con relación al año anterior, sin embargo, se evidencia un aumento en la terminación de tratamientos durante el año 2023.



PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACIÓN

PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACION Y/O HOSPITALIZACION	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN	58	68	58	58	58	300	60
TOTAL DE EGRESOS	8829	7314	8127	8444	10107	42821	8564
TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS	20590	15263	16554	14771	16385	83563	16712
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS OBSTETRICOS	1918	1395	1983	1587	1559	8442	1688
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS QUIRURGICOS	3743	1407	3301	2595	3106	14152	2830
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS NO QUIRURGICOS	14929	4512	11270	10677	11720	53108	10621
TOTAL DE DIAS CAMAS OCUPADAS	12478	9372	9959	11293	13031	56133	11226
TOTAL DE DIAS CAMAS DISPONIBLES	20630	21228	21170	20917	19715	103660	20732
% OCUPACIONAL= DIAS CAMAS OCUPADAS DEL PERIODO/CAMAS DISPONIBLES PERIODO X 100	60	44	51	54	66	275	55
PROMEDIO DIA ESTANCIA=TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS DEL PERIODO/TOTAL EGRESOS DEL PERIODO	2	2	2	1,74	1,62	9,36	1,87
GIRO CAMA= TOTAL EGRESOS HOSPITALARIOS DEL PERIODO/CAMAS DISPONIBLES DEL PERIODO X 100	152	126	38	40	51	407	81,4



PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACIÓN

El % de ocupación en el año 2023 se incrementó ligeramente con relación al año anterior.



PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA

EVOLUCION DE LOS	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
SERVICIOS DE CIRUGIA							
TOTAL DE CX REALIZADAS (SIN PV NI CST)	7807	6733	8042	9460	10028	42070	8414
CIRUGIAS GRUPO 2-6	4773	3780	4482	4963	4684	22682	4536
CIRUGIAS GRUPO 7-10	2778	2650	3078	3797	4906	17209	3441
CIRUGIAS GRUPO 11-13	215	272	449	516	245	1697	339,4
CIRUGIAS GRUPO 20-23	41	31	33	184	193	482	96,4



PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA

Del total de actividades quirúrgicas realizadas en el año 2023, sin incluir partos y cesáreas, en promedio, asciende a 10.028 cirugías, de los cuales el mayor porcentaje son las cirugías del grupo 7-10 y el menos % a las cirugías del grupo 20-23. Se evidencia un aumento significativo en el número de cirugías con respecto al año anterior debido a la apertura de nuevos servicios quirúrgicos. En este año 2023 se iniciaron la realización de cirugías laparoscópicas en la institución.



PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA





SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO

EVOLUCION DE LOS	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
SERVICIOS DE APOYO DX							
EX. LAB. CLINICO	223282	155271	282252	416986	433326	1511117	302223
RADIOGRAFIAS	21000	16113	21170	31850	37101	127234	25446
ECOGRAFIA	14894	13632	28480	35988	34661	127655	25531
EKG	6770	3316	8926	9457	10011	38480	6896
TOTAL	265946	188332	340828	494281	515099	1804486	360897



SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO

Si observamos el comportamiento de los servicios de apoyo Diagnósticos vemos cómo ha sido el incremento año por año. En el año evaluado hubo un aumento significativo en el número de laboratorios, Radiografías, ecografías, EKG, se aumentó la programación conservando las medidas de prevención y aforo institucional, además se implementaron estrategias en la toma de muestras de laboratorio clínico.

SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	PROMEDIO
TERAPIA FISICA	11719	8746	14407	17865	14499	67236	13447
TERAPIA RESPIRATORIA	754	129	165	1419	1458	3925	785
TERAPIA DEL LENGUAJE	4671	2278	3841	5010	3124	18924	3748
NUTRICION	4970	4786	8674	10593	10743	39766	7953
PSICOLOGIA	3158	3356	4261	7487	6119	24381	4876
TOTAL	25272	19295	31348	42374	35943	154232	30846



SERVICIO DE APOYO TERAPEUTICO

En el periodo evaluado observamos la mayor participación de terapia física, seguidas de Nutrición. Las terapias respiratorias reportadas no incluyen los de urgencia.

Se evidencia que en el año 2023 se presentó una leve disminución de la prestación de servicios de apoyo terapéutico.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

GESTION ASISTENCIAL E INDICADORES TRAZADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD



INDICADORES EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN

El comportamiento de los indicadores trazadores establecidos por la resolución 256 de 2016 para las cinco últimas vigencias de la ESE se consigna de la siguiente manera:

Indicador RESOLUCION 256	UNIDAD DE MEDIDA	2019	2020	2021	2022	2023	PROMEDIO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	4	2	4,33	4	4,232	3,71
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	3	3	2,1	2,7	5,524	3,26
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	14	9	20,28	7,9	8,41	11,91
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	5	2	5,9	6,15	5,385	4,887
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	14	8	12,44	4,8	5,379	8,92
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	12	5	3,9	3,3	4,071	5,65
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	Días	12	5	10	6,4	5,387	7,75
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	31	14	18,8	24,09	23,976	22,37
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	%	90%	93%	97%	95%	94%	94%



FORTALECIMIENTO SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

La ESE HNSC fortaleció su sistema de reporte de notificación obligatoria SIVIGILA, buscando contribuir en la toma de decisiones a las direcciones territoriales de salud y a nivel nacional al instituto nacional de salud y Ministerio de Salud, para generar indicadores de mortalidad evitables y de estilo de vida saludables, con metas de salud positiva como las planteadas en el Plan de desarrollo departamental, Bolívar Primero en salud.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

GESTION HUMANA Y PLANTA DE PERSONAL



PLANTA DE PERSONAL ESE HNSC

PLANTA DE PERSONAL	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total, cargos planta de							
Personal (provistos)	5	5	5	5	5	5	6
Empleados públicos	4	4	4	4	4	4	4
Trabajadores oficiales	0	0	0	0	0	0	0
Libre nombramiento y							
Periodo fijo	1	1	1	1	1	1	2
Planta temporal	0	0	0	0	0	0	0

En virtud de que la E.S.E presta su oferta de servicios mediante contrato de asociación con Operador Externo, la nómina de planta de la ESE es reducida y en el año 2023 se incrementó con la implementación de la oficina de jefe de control interno.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

GESTION DE MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE SALUD



CONTRATACIÓN CON EPS

La contratación de la vigencia evaluada y vigente al cierre de la vigencia 2023 por parte de la ESE con las diferentes Entidades Responsables de Pagos (ERP) corresponde a contratos del régimen subsidiado en mayor porcentaje, el restante a contratos de régimen contributivo, régimen especial como Policía y magisterio, PPNA y con la Secretaria de Salud departamental de Bolívar.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Componente Administrativo y Financiero de Julio a Diciembre de 2023.



INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS

CODIGO	NOMBRE	DEFINITIVO	Saldo por Ejecutar	Saldo por Cobrar
1	INGRESOS	54.898.364.191	90.533.860	11.483.670.110
1.0	DISPONIBILIDAD INICIAL	132.789.319	-	-
1.0.02	BANCOS	132.789.319	-	-
1,1	INGRESOS CORRIENTES	54.565.574.872	20.000.000	11.483.670.110
1.1.02.05.001.09.01	SERVICIOS DE SALUD	44.171.860.244	20.000.000	11.483.670.110
1.1.02.05.001.09.01.01	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	4.235.791.918	-	1.244.986.897
1.1.02.05.001.09.01.02	RÉGIMEN SUBSIDIADO	36.661.099.469	-	7.355.247.430
1.1.02.05.001.09.01.03.01	ATENCIÓN A LA POBLACIÓN POBRE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIOS A LA DEMANDA	1.448.743.445	-	1.448.743.445
1.1.02.05.001.09.01.03.02	POBLACIÓN POBRE NO AFILIADA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO / MUNICIPIOS	20.000.000,00	20.000.000,00	
1.1.02.05.001.09.01.04	SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT)	311.544.731	-	265.560.490
1.1.02.05.001.09.01.05	ADRES (ANTES FOSYGA)	423.428.299	-	423.428.299
1.1.02.05.001.09.01.06	PARTICULARES	-	-	-
1.1.02.05.001.09.01.07	OTROS SERVICIOS DE SALUD NO ESPECIFICADOS	1.071.252.382	-	745.703.549
1.1.02.05.001.09.01.98	CUENTAS POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	10.393.714.628	-	-
1,2	RECURSOS DE CAPITAL	200.000.000	70.533.860	-
1.2.05	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	70.000.000	27.894.803	-
1.2.05.02	DEPOSITOS	70.000.000	27.894.803	-
1.2.13	REINTEGROS Y OTROS	130.000.000	42.639.057	-
1.2.13.01	REINTEGROS	130.000.000	42.639.057	-



INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS

La ejecución presupuestal de ingresos definitiva de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen con corte a 31 de diciembre de la vigencia 2023, ascendió a la suma de \$58.898.364.191, no se ejecutó tenemos la suma de \$90.533.860 y saldos por cobrar por la suma de \$ 11.483.670.110, en el cual podemos destacar que la mayor participación de los ingresos corresponden al régimen subsidiado por valor de \$36.661.099.469, con un saldo por cobrar \$7.355.247.430, le sigue el régimen contributivo con la suma de \$4.235.791.918 con un saldo por cobrar de \$1.244.986.897, las demás corresponden a Facturación a otras instituciones como son, PPNA, seguros y particulares.



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS

ESE HOSPITAL
"SANTA SEÑORA DEL CAJAS"

CODIGO	NOMBRE	Definitivo	Compromisos		Pagos		Saldo por Ejecutar	Saldo por Pagar
			Acumulado	Acumulado	Acumulado	Acumulado		
2	GASTOS	54.898.364.191	48.762.663.698	36.838.383.642	6.135.700.493	11.924.280.056		
2.1	FUNCIONAMIENTO	2.997.220.408	1.913.236.298	1.860.593.039	1.083.984.110	52.643.259		
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	986.385.741	882.775.793	830.132.534	103.609.948	52.643.259		
2.1.1.01	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	986.385.741	882.775.793	830.132.534	103.609.948	52.643.259		
2.1.1.01.01	FACTORES CONSTITUTIVOS DE SALARIO	666.057.382	613.714.632	585.229.037	52.342.750	28.485.595		
2.1.1.01.01.001	FACTORES SALARIALES COMUNES	700.826.644	645.732.653	617.247.058	55.093.991	28.485.595		
2.1.1.01.01.001.01	SUELDO BASICO	519.774.196	519.774.196	519.774.196	-	-		
2.1.1.01.01.001.05	AUXILIO DE TRANSPORTE	6.235.000	1.687.272	1.687.272	4.547.728	-		
2.1.1.01.01.001.06	PRIMA DE SERVICIO	49.684.093	24.679.873	14.159.523	25.004.220	10.520.350		
2.1.1.01.01.001.07	BONIFICACION POR SERVICIOS PRESTADOS	-	-	-	-	-		
2.1.1.01.01.001.08	PRESTACIONES SOCIALES	125.133.355	99.591.312	81.626.067	25.542.043	17.965.245		
2.1.1.01.01.001.08.01	PRIMA DE NAVIDAD	50.680.000	43.737.961	39.807.205	6.942.039	3.930.756		
2.1.1.01.01.001.08.02	PRIMA DE VACACIONES	39.684.093	23.835.330	9.800.841	15.848.763	14.034.489		
2.1.1.01.01.001.08.98	CXP Vig. Ant. Gastos de Personal	34.769.262	32.018.021	32.018.021	2.751.241	-		
2.1.1.01.02	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	209.708.777	193.968.419	183.845.244	7.195.314	10.123.175		
2.1.1.01.02.001	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL EN PENSIONES	62.696.730	61.730.387	56.086.712	966.343	5.643.675		
2.1.1.01.02.002	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	41.233.610	41.233.610	41.233.610	-	-		
2.1.1.01.02.003	APORTES DE CESANTIAS	49.684.093	43.455.122	43.455.122	6.228.971	-		
2.1.1.01.02.004	APORTES A CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	19.972.000	19.972.000	18.090.500	-	1.881.500		
2.1.1.01.02.005	APORTES GENERALES AL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES	2.609.600	2.609.600	2.363.700	-	245.900		
2.1.1.01.02.006	APORTES AL ICBF	14.979.800	14.979.800	13.568.600	-	1.411.200		
2.1.1.01.02.007	APORTES AL SENA	9.987.900	9.987.900	9.047.000	-	940.900		
2.1.1.01.02.008	CXP VIG. ANTERIORES	8.545.044	8.545.044	8.545.044	-	-		
2.1.1.01.03	REMUNERACIONES NO CONSTITUTIVAS DE FACTOR SALARIAL	25.850.320	23.835.233	9.800.744	2.015.087	14.034.489		
2.1.1.01.03.001	PRESTACIONES SOCIALES	25.850.320	23.835.233	9.800.744	2.015.087	14.034.489		
2.1.1.01.03.001.02	INDEMNIZACION POR VACACIONES	25.850.320	23.835.233	9.800.744	2.015.087	14.034.489		
2.1.1.01.03.052	BONOS ESCOLARES Y NAVIDEÑOS	50.000.000	10.694.444	10.694.444	39.305.556	-		
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	1.610.834.667	974.189.017	974.189.017	636.645.650	-		
2.1.2.02	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	1.610.834.667	974.189.017	974.189.017	636.645.650	-		
2.1.2.02.01	MATERIALES Y SUMINISTROS	611.400.000	171.177.654	171.177.654	440.222.346	-		
2.1.2.02.01.003	OTROS BIENES TRANSPORTABLES (EXCEPTO PRODUCTOS METALICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO)	611.400.000	171.177.654	171.177.654	440.222.346	-		
2.1.2.02.02	ADQUISICION DE SERVICIOS	863.497.500	800.492.316	800.492.316	63.005.184	-		
2.1.2.02.02.007	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXOS, SERVICIOS INMOBILIARIOS Y SERVICIOS DE LEASING	230.000.000	216.994.826	216.994.826	13.005.174	-		
2.1.2.02.02.008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	333.200.000	283.200.000	283.200.000	50.000.000	-		
2.1.2.02.02.008.01	HONORARIOS	323.200.000	283.200.000	283.200.000	40.000.000	-		
2.1.2.02.02.008.02	CONVOCATORIA CNSC	10.000.000	-	-	10.000.000	-		
2.1.2.02.02.009	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	249.607.293	249.607.293	249.607.293	-	-		
2.1.2.02.02.010	VIATICOS DE LOS FUNCIONARIOS EN COMISION	50.690.207	50.690.197	50.690.197	10	-		
2.1.2.02.03	GASTOS IMPREVISTOS	135.937.167	2.519.047	2.519.047	133.418.120	-		
2.1.8	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	400.000.000	56.271.488	56.271.488	343.728.512	-		
2.1.8.01.01	IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS	200.000.000	-	-	200.000.000	-		
2.1.8.04	CONTRIBUCIONES	200.000.000	56.271.488	56.271.488	143.728.512	-		
2.1.8.04.01	CUOTA DE FISCALIZACION Y AUDITAJE	150.000.000	40.300.000	40.300.000	109.700.000	-		
2.1.8.04.07	CONTRIBUCION DE VIGILANCIA - SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	50.000.000	15.971.488	15.971.488	34.028.512	-		
2.4	GASTOS DE OPERACION COMERCIAL	50.384.328.882	46.849.427.400	34.977.790.603	3.534.901.482	11.871.636.797		
2.99	DISPONIBILIDAD FINAL	1.516.814.901	-	-	1.516.814.901	-		



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS

La ejecución presupuestal de gastos definitiva de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen con corte a 31 de diciembre de la vigencia 2023, asciende a la suma de \$54.898.364.191, comprometido a la fecha tenemos la suma de \$48.762.663.698, los pagos realizados por \$36.838.383.642, un saldo por ejecutar por la suma de \$6.135.700.493, saldo por pagar la suma de \$11.24.280.056.

El mayor compromiso en la ejecución de los gastos de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, corresponden a Gastos de Operación Comercial que tenemos con el operador externo Fundación Ser en virtud del contrato de asociación N° .014 del 2023, asciende a la suma de \$50.384.328.882 por concepto de gastos definitivos, comprometido a la fecha tenemos la suma \$48.849.427.400, pagos por realizados por la suma de \$34.977.790.603, un saldo por pagar por la suma de \$11.871.636.797.

Los demás son gastos y compromisos de nómina, OPS, Gastos de Funcionamiento, pagos de impuestos a Contraloría, Supersalud, pólizas de seguro entre otros.



CARTERA

HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN INFORME DE CARTERA A CORTE DE DICIEMBRE DE 2023

	0-60	61-90	91-180	181-360	MAS 360	TOTAL
CONTRIBUTIVO RADICADO	1.077.335.674	73.380.985	77.101.279	40.860.170	103.868.922	1.372.547.030
OTRAS RADICADAS	259.549.189	115.447.196	259.596.538	1.415.418.164	323.159.983	2.373.171.070
SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES RADICADA	87.194.048	7.858.602	42.267.775	82.463.080	535.389.124	755.172.629
SOAT RADICADO	328.307.940	66.193.764	80.123.702	214.615.175	936.899.818	1.626.140.399
SUBSIDIADO RADICADO	6.809.891.255	949.340.680	2.521.404.136	2.062.545.077	2.034.049.472	14.377.230.620
TOTAL GENERAL	8.562.278.106	1.212.221.227	2.980.493.430	3.815.901.666	3.933.367.319	20.504.261.748

CARTERA

La cartera a corte diciembre 2023 tiene un valor de \$20.504.261.748, reflejándose una disminución en las deudas mayor a 360 días respecto a los años anteriores, esto se debe a la gestión de recaudo. El mayor peso de la cartera está representado en la cartera hasta 180 días, la cual asciende a un valor de \$12.754.992.763; el régimen subsidiado tiene la mayor participación en la composición de la cartera con un valor de \$14.377.230.620.



CUENTAS POR PAGAR

Concepto	<=0	A30	A60	A90	A360	TOTAL
Retencion en la Fuente	5.526.422					5.526.422
Prestaciones sociales	3.289.172	3.640.623	3.640.623			10.570.418
Prestaciones sociales	1.470.479	4.228.622	4.228.622			9.927.723
Prestaciones sociales	953.938	953.938				1.907.876
Prestaciones sociales	4.133.733	2.384.844	2.384.844			8.903.421
Prestaciones sociales	799.906	611.882	611.882			2.023.670
Prestaciones sociales	2.592.206	3.297.385	3.297.385			9.186.976
Bienes y Servicios	3.278.711.556	3.468.869.536	5.086.979.703	37.076.002	5.000.000.000	16.871.636.797
Seguridad Social	7.976.900					7.976.900
ARL	245.900					245.900
Parafiscales	4.233.600					4.233.600
	3.309.933.812	3.483.986.830	5.101.143.059	37.076.002		16.932.139.703



CUENTAS POR PAGAR

A 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tenía una deuda por valor de \$16.932.139.703, siendo la de mayor peso la participación con el operado por valor de \$16.871.636.797, las demás son deudas que se cancelan el mes siguiente de la obligación contraída.

A la fecha la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen no tenemos servicios de la deuda, porque no tenemos créditos pendientes con entidades financieras.



FACTURACIÓN CON EAPB

EVOLUCION DE FACTURACION ESEH							
TIPO DE ERP	2019	2020	2021	2022	2023	PROMEDIO	%
SUBSIDIADO	18.425.270.642	18.010.327.312	24.303.338.126	31.165.002.089	36.557.710.167	25.692.329.667	81,6%
CONTRIBUTIVO	1.851.792.963	2.296.986.967	4.763.057.374	4.087.851.675	4.336.381.847	3.467.214.165	11,0%
NO ASEGURADO	754.148.060	767.526.522	2.197.098.550	738.879.693	1.448.791.845	1.181.288.934	3,8%
IPS PRIVADA	260.229.236	209.913.596	475.443.618	489.405.443	694.868.368	425.972.052	1,4%
ADRES	178.032.473	135.091.655	201.365.291	347.403.779	423.177.131	257.014.066	0,8%
SOAT	93.745.327	123.347.331	200.961.707	235.077.111	311.934.267	193.013.149	0,6%
ESPECIAL	90.598.808	124.377.516	107.830.902	227.959.712	273.783.976	164.910.183	0,5%
ARL	82.777.116	65.254.453	106.116.835	79.816.357	92.002.942	85.193.541	0,3%
Total general	21.736.596.644	21.732.827.372	32.355.212.403	37.371.395.859	44.138.650.543	31.466.936.564	
Vlr crecimiento Vs vigencia anterior	4.026.945.533 -	3.769.272	10.622.385.031	5.016.183.455	6.767.254.684		
% de crecimiento Vs vigencia anterior	19%	0%	33%	13%	15%		

FACTURACIÓN CON EAPB

Se evidencia un crecimiento significativo del 15% en la facturación del año 2023 con relación al año anterior, atribuibles a una mejora en la contratación de servicios, facturación y a la apertura de nuevos servicios, mostrando un crecimiento promedio entre el periodo 2019-2023 del 17%.

Se observa que el mayor ingreso de ventas de servicios a través de todo el periodo analizado está dado por el régimen subsidiado, cuyo porcentaje al cierre y totalizado es del 81,6%, régimen contributivo 11%.



GESTION DE COBROS A EPS

COMPARATIVO DE RECAUDO AÑO 2022-2023

MES	AÑO 2022	AÑO 2023
Enero	\$ 1.285.674.471,00	\$ 5.724.530.362,88
Febrero	\$ 3.127.714.585,40	\$ 2.127.907.994,00
Marzo	\$ 3.365.417.672,95	\$ 3.312.888.146,00
Abril	\$ 1.114.419.143,00	\$ 3.448.748.540,00
Mayo	\$ 2.426.634.441,97	\$ 4.145.371.229,00
Junio	\$ 4.975.633.883,73	\$ 2.235.156.372,00
Julio	\$ 2.556.483.784,53	\$ 3.922.626.598,95
Agosto	\$ 3.763.089.512,40	\$ 3.404.185.433,00
Septiembre	\$ 2.485.760.278,00	\$ 1.920.611.904,00
octubre	\$ 3.430.278.548,00	\$ 3.942.586.531,70
Noviembre	\$ 3.020.411.615,00	\$ 3.897.565.252,79
Diciembre	\$ 3.329.529.881,12	\$ 5.634.531.452,52
TOTAL	\$ 34.881.047.817	\$ 43.716.709.816,84



GESTION DE COBROS A EPS

COMPARATIVO DE RECAUDO AÑO 2022-2023

Total Recaudo Mes Enero a DIC Año 2023	\$ 43.716.709.817
VS	
Total Recaudo Enero a DIC Año 2022	\$ 34.881.047.817
INCREMENTO EN COMPARACION AL AÑO 2022 (ENERO A DICIEMBRE)	25%

El comportamiento del recaudo del año 2023 presenta un incremento del 25% con relación al año 2022, esto debido al incremento en la facturación.



RECUPERACION DEL RECAUDO DE CARTERA VENCIDA

META DE RECUPERACIÓN DEL RECAUDO CARTERA VENCIDA	
TOTAL CARTERA A DIC 2022	\$ 16.843.946.981
META DEL 50 % RECAUDO	\$ 8.421.973.491
% DE RECUPERACION DE CARTERA A CORTE DE DICIEMBRE 2023	89%

GESTION RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA ENERO A DICIEMBRE 2023		
TOTAL RECAUDO	RECAUDO CORRIENTE	GESTION RECUPERACION RECAUDO
\$ 43.716.709.817,00	\$ 36.257.742.332,90	\$ 7.458.967.484,10

Durante el año 2023 se realizó un plan de mejoramiento de recuperación de cartera, gestiones y tomando medidas conjuntamente con la participación del operador externo, para realizar el cobro de esta, y también depurar la cartera incobrable, puesto que algunas EAPB ya se encuentran liquidadas. Logrando un 89% de recuperación del recaudo de la cartera vencida de vigencias anteriores.



CARTERA DE MAYORES DEUDORES

NIT	EMPRESA	Total
806008394	MUTUAL SER EPS	\$ 7.513.971.700,09
901543211	CAJACOPI EPS SAS	\$ 1.624.908.001,64
900226715	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	\$ 1.349.853.576,00
890480126	SECRETARIA DE SALUD DE BOLIVAR GOBERNANCION	\$ 1.984.132.569,28
900156264	NUEVA EPS	\$ 828.898.970,00
890102768	ORGANIZACIÓN CLINICA GRAL DEL NORTE	\$ 393.216.950,00
901037916	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SGSSS - ADRES	\$ 363.523.322,00
	Principales clientes	\$ 14.058.505.089,01



EVOLUCIÓN DEL RECAUDO

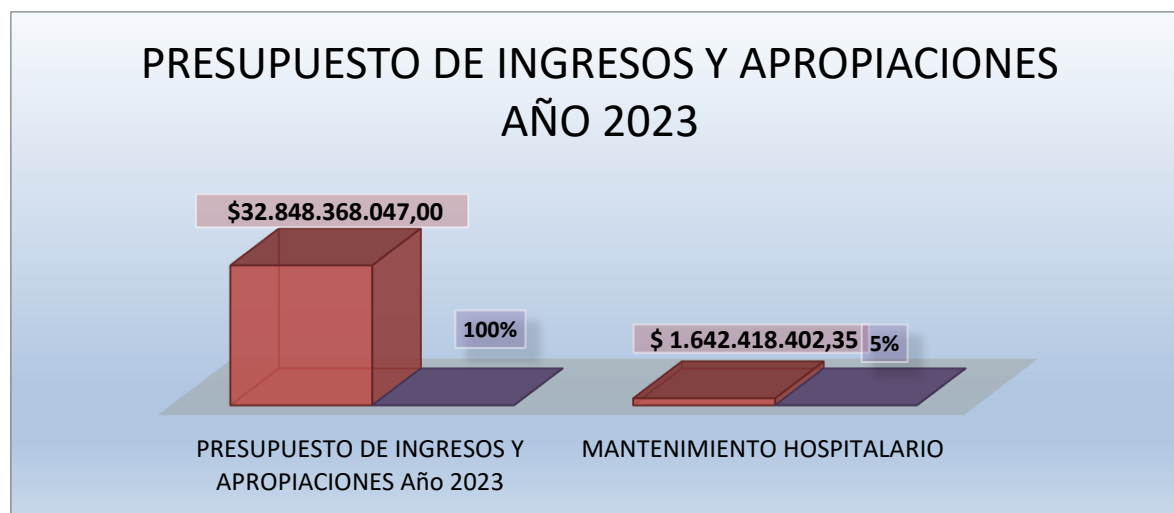
EVOLUCION % RECAUDO VS	
VIGENCIA	PORCENTAJE %
2017	81,9
2018	73
2019	89
2020	73
2021	115
2022	83
2023	89
PROMEDIO	86,27

La ESE ha mostrado históricamente un buen porcentaje de recaudo, situándose en un 86.27% en promedio entre los periodos 2017-2023.



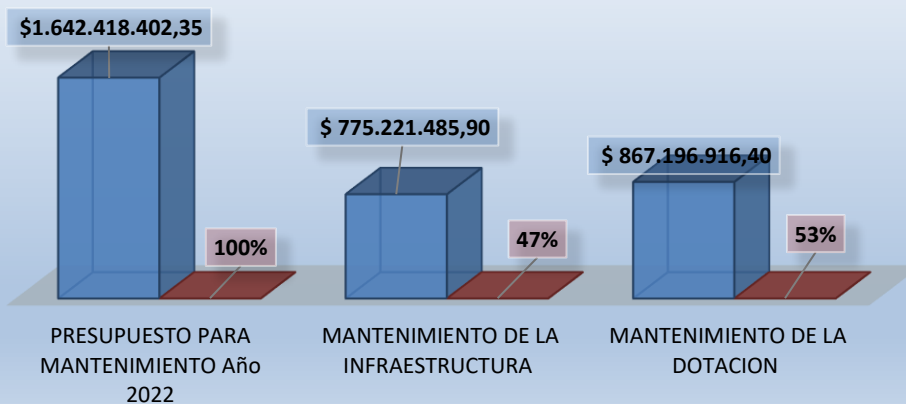
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

EJECUCIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO HOSPITALARIO



- Los recursos asignados para la ejecución del mantenimiento hospitalario de la institución es el 5% del total del
- Presupuesto de Ingresos y apropiaciones, corresponde a \$1.642.418.402,35

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y APROPIACIONES





PRESUPUESTO DE INGRESOS Y APROPIACIONES Año 2023	PRESUPUESTO MANTENIMIENTO HOSPITALARIO	EJECUCION
\$ 32.848.368.047,00	\$ 1.642.418.402,35	\$ 2.821.689.519,00
100%	5%	172%

PRESUPUESTO HOSPITALARIO	MANTENIMIENTO	Mantenimiento de la Infraestructura	Mantenimiento de la Dotación	TOTAL EJECUCIÓN
\$ 1.642.418.402,35		\$ 1.591.206.928,10	\$ 1.230.482.591,00	\$ 2.821.689.519,10
	100%	96,88%	55,98%	172%



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

CATEGORIZACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO



CATEGORIZACIÓN DE RIESGO FINANCIERO

CATEGORIZACION DEL RIESGO FINANCIERO POR MS Y PS		
AÑO	RESOLUCION	CALIFICACION
2023	851	SIN RIESGO
2022	Suspendida art. 6 RES 856	NO APLICA
2021	Suspendida art. 6 RES 856	NO APLICA
2020	Suspendida art. 6 RES 856	NO APLICA
2019	1342	SIN RIESGO
2018	2249	SIN RIESGO
2017	1755	SIN RIESGO
2016	2184	SIN RIESGO
2015	1893	SIN RIESGO
2014	2090	SIN RIESGO
2013	1877	SIN RIESGO
2012	2509	SIN RIESGO

El Hospital ha logrado cumplir con el equilibrio presupuestal y el indicador 9 del anexo 2 Res. 408 de 2018-del informe de gestión de Gerente y así mismo alcanzar por parte del MS y PS la categorización SIN RIESGO FINANCIERO desde el 2012 al 2023.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑOR DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

EVALUACIÓN PLAN DE GESTIÓN DE GERENTE VIGENCIA FISCAL 2023



EVALUACIÓN PLAN DE GESTIÓN DE GERENTE VIGENCIA FISCAL 2023

La Junta Directiva de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN evalúa y califica los RESULTADOS DEL INFORME DEL PLAN DE GESTIÓN DEL GERENTE VIGENCIA FISCAL 2023 POR MEDIO DEL ACUERDO N0. 001-2023 del 24 abril de 2024, según resolución 710 del 30 de marzo del 2012, 743 del 15 marzo del 2013 y 408 de 2018, con una calificación de 4,44.



EVALUACIÓN PLAN DE GESTIÓN DE GERENTE VIGENCIA FISCAL 2023



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

ACUERDO NO. 001-2024
24 DE ABRIL DE 2024

"POR MEDIO DEL CUAL LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EVALÚA Y CALIFICA LOS RESULTADOS DEL INFORME DEL PLAN DE GESTIÓN DEL GERENTE VIGENCIA FISCAL 2023

La Junta Directiva de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en la ley 1438 de 2011, resoluciones 710 del 30 de marzo del 2012 y 743 del 15 de marzo del 2013, 408 de febrero de 2018 y,

CONSIDERANDO

Que la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, del municipio de El Carmen de Bolívar, fue creada mediante Decreto número 736 de 26 de diciembre del año 2007, Institución de orden Departamental habilitada con los servicios de Primer y Segundo nivel de complejidad, ubicada en el municipio de El Carmen de Bolívar Departamento de Bolívar.

Que la gerente de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN fue nombrada en propiedad, previo proceso de elección mediante Decreto 186 de 20 de mayo de 2020 y Acta de posesión del 21 de mayo de 2020.

Que la ley 1438 del 2011 define los contenidos, términos y procedimientos para la presentación, aprobación y evaluación del Plan de Gestión por parte de los gerentes de las ESE de orden territorial.

Que mediante las resoluciones 710 del 30 de marzo del 2012, 743 del 15 de marzo del 2013 y 408 de febrero 2018 se adoptan las condiciones y metodologías para la elaboración y presentación del plan de gestión.

Que la Gerente de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen presentó ante la junta directiva informe del *Plan de Gestión del Período 1 de enero de 2023 a diciembre 31 de 2023*, el día 26 de marzo del 2024 mediante oficio CEE.078-GNSC2024.

Que el día 24 de abril del 2024 fue evaluado y calificado, según acta N° 003 de igual fecha, se adjunta matriz comparativa de evaluación y calificación vigencia fiscal 2023, la cual contiene los resultados de cada una de las áreas de gestión de la siguiente manera: Dirección y gerencia, financiera y administrativa, Gestión clínica o asistencial, cada uno con sus respectivos puntajes y ponderados.

Que la junta directiva de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen luego de analizarlo y evaluado el informe presentado por la gerente, determina realizar la respectiva calificación para el normal funcionamiento de la institución.

Por lo anterior:

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Evalúese y califíquese el informe de resultado de ejecución del plan de gestión de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen presentado por la gerente, vigencia fiscal 2023, según resolución 710 del 30 de marzo del 2012, 743 del 15 de marzo del 2013 y 408 de 2018, con una calificación de cuatro punto cuarenta y cuatro (4.44).

PARÁGRAFO: Hace parte de este acuerdo la matriz comparativa de evaluación vigencia 2023, tres (3) folios.

ARTÍCULO 2°: La aprobación del presente Acuerdo quedó consignado en el Acta N° 003-2024 de la reunión extraordinaria de Junta Directiva efectuada en día 24 de abril de 2024.

ARTÍCULO 3°: Envíese copia a la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar.

ARTÍCULO 4°: Presente Acuerdo rige a partir de su expedición.

Dado en el municipio de El Carmen de Bolívar, a los veinticuatro (24) días del mes de abril de 2024.

JUAN CARLOS FERNANDEZ MERCADO
Presidente (E)
Junta Directiva

LUZ MARINA TORRES RODRIGUEZ
Representante Sector Científico Interno
Secretaría Ad Hoc



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

PROYECTOS INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN



Bolívar
primero



ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA

REMODELACIÓN AREA DE URGENCIAS

REMODELACIÓN AREA DE UCI

REMODELACIÓN AREA DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA

REMODELACIÓN SALA ESPERA IMÁGENES DIAGNOSTICAS

Infraestructura física De la UCI

Asignación inicial	Adiciones 2023	Ejecutado	Saldo por ejecutar	% Ejecutado
\$ 1.200.000.000	0	\$ 1.200.000.000	\$ 0	100%



ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA UCI





ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA UCI





ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA UCI



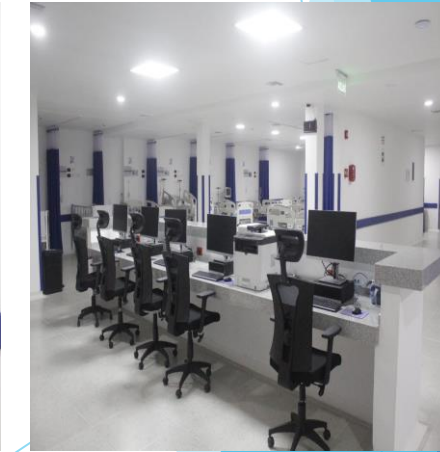
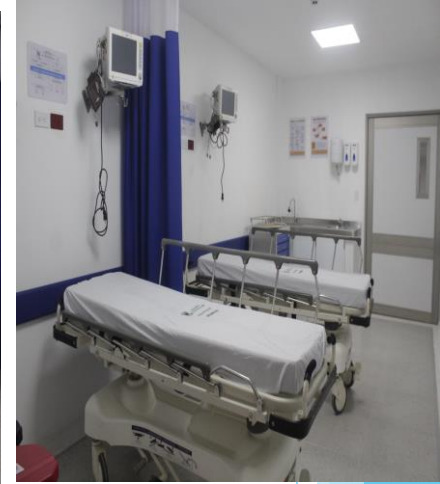
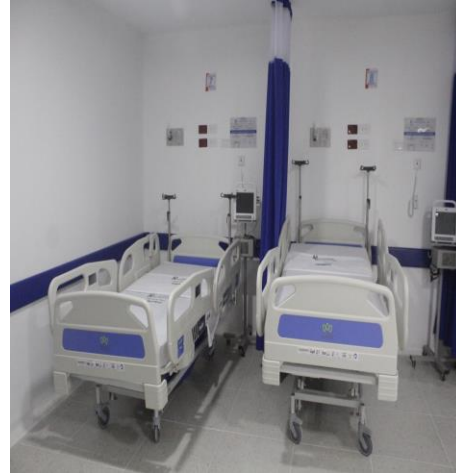
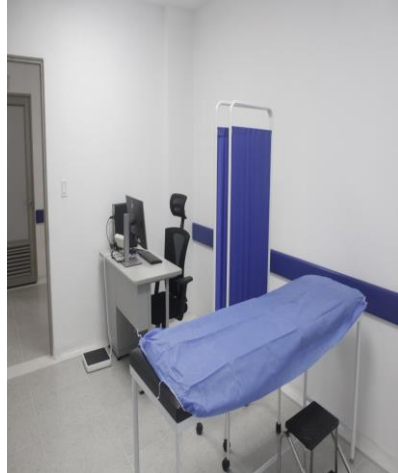
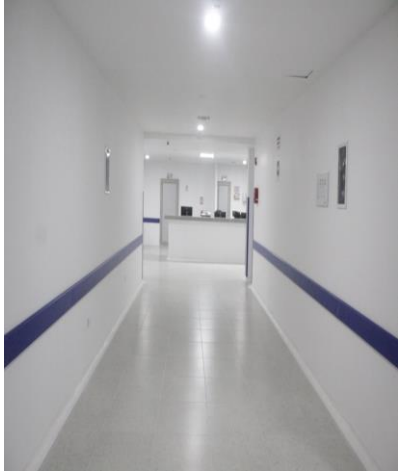
Infraestructura física

URGENCIAS

Asignación inicial	Adiciones 2023	Ejecutado	Saldo por ejecutar	% Ejecutado
\$ 3.500.000.000	0	\$ 3.395.000.000	\$ 105.000.000	97%



ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA URGENCIAS





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA URGENCIAS





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA URGENCIAS





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA URGENCIAS





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALARIA URGENCIAS



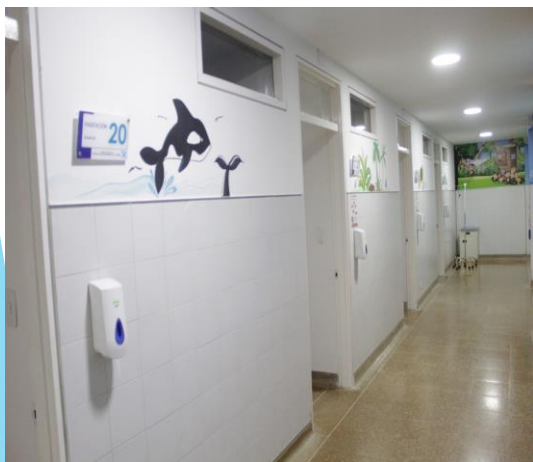
Infraestructura física

Pabellón Pediatría

Asignación inicial	Adiciones 2023	Ejecutado	Saldo por ejecutar	% Ejecutado
\$100.000.000	0	\$ 100.000.000	\$ 0	100%



ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA





ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA



Infraestructura física

SALA ESPERA APOYO DIAGNOSTICO

Asignación inicial	Adiciones 2023	Ejecutado	Saldo por ejecutar	% Ejecutado
\$ 130.000.000	0	\$ 71.500.000	\$ 58.500.000	55%



ADECUACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA SALA DE ESPERA IMÁGENES DIAGNÓSTICAS





GRACÍAS !

**PAHOLA MILENA SUAREZ BAYUELO
GERENTE**