

# INFORME DE GESTION

## 2021

---

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL  
DEPARTAMENTO DEL META  
SOLUCION SALUD



## INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS ASISTENCIALES

### SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

#### 1. GESTIÓN DE FACTURACIÓN.

##### 1. FACTURACIÓN

La Empresa Social del Estado facturó a diciembre de 2020 la suma de \$43.561.464.959 pesos a las Empresas Responsables de Pago, por la prestación de servicios de salud y en el 2021 la suma de \$ **46.985.495.680,35** pesos, en donde se observa que en régimen subsidiado en el 2020 represento 65% del valor total facturado mientras que en el 2021 fue el **64 %** y los Planes de Intervención Colectiva (PIC) en el 2020 le correspondió el 17% mientras que en el 2021 fue el 14%.

##### 1.1. FACTURACIÓN VIGENCIA 2020-2021

FACTURADO	2020	2021	CRECIM
Régimen Contributivo	4,008,817,102.00	5,322,905.103.00	32%
Régimen Subsidiado	28,199,071,128.00	30,322,300,327.47	8%
Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda	1,417,643,356.00	809,474,737.00	-42%
SOAT (Diferentes a ECAT)	715,398,160.00	1.208.244.190,00	68%
ADRES (Antes FOSYGA)	100,906,667.00	172.388.571,00	70%
Plan de intervenciones colectivas (antes PAB)	7,251,902,918.00	6.643.402.060,88	-8%
Otras Ventas de Servicios de Salud	1,867,723,608.00	2.506.780.691,00	34%

<b>Total venta de servicios de salud</b>	<b>43,561,464,959.00</b>	<b>46.985.495.680,35</b>	<b>8%</b>
--	--------------------------	--------------------------	-----------

Tabla N° 1. Fuente Información SIHO-HOSVITAL

Se observa que la facturación presenta un crecimiento en el 2021 con respecto al 2020 del 8% pese a la situación presentada a nivel mundial por la pandemia ocasionada por el COVID-19; otras ventas de servicios presentaron un crecimiento del 34% ya que esta comprende toda clase de aseguradoras (ARL, SOAT, PREPAGADA).

## 2. GESTIÓN DE CONTABILIDAD

### GESTIÓN FINANCIERA

De acuerdo a los indicadores financieros, suscritos en el contrato 2193 de 2021 con la Secretaria de salud Departamental, se presenta con corte a 31 de Diciembre de 2021, según información tomada de los Estados financieros de la Entidad, lo cuales se presentan en el siguiente cuadro:

#### INDICADORES FINANCIEROS:

De acuerdo con la información de los Estados Financieros de la Entidad, se elaboran los siguientes indicadores financieros de liquidez y endeudamiento para evaluar los cuales son: Razón Corriente, Capital de Trabajo y Prueba Acida.

#### INDICADORES DE LIQUIDEZ:

Los indicadores financieros analizados son los que se relacionan a continuación:

##### a. Razón corriente

$$\text{Razon corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\$ 17.547}{\$ 12.280}$$

$$\text{Razón Corriente} = \$ 1.43$$

Al cierre de diciembre de la vigencia 2021, la ESE Solución Salud por cada peso de obligación vigente cuenta con \$ **1.43** pesos para respaldarla. En el saldo del pasivo corriente se encuentran registrados los saldos por pagar a proveedores, acreedores, descuentos de nómina del mes de diciembre de 2021, las provisiones de las prestaciones sociales causadas a 31 de diciembre de 2021.

#### **a. Capital de Trabajo**

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$\text{Año 2021: Capital de Trabajo} = \$ 17.547 - \$ 12.280$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \$ 5.267$$

Al cierre del cuarto trimestre de la vigencia 2021, la ESE Solución Salud una vez cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran \$ 5.267 millones de pesos para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

#### **b. Prueba Acida**

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Año 2019: Prueba Acida} = \frac{\$ 17.547 - \$ 1.442}{\$ 12.280}$$

$$\text{Prueba Acida} = \$ 1.31$$

Al cierre del cuarto trimestre de la vigencia 2021, la ESE cuenta con \$1.31 para respaldar sus obligaciones corrientes sin necesidad de liquidar y vender sus inventarios.

### GESTIÓN DE PRESUPUESTO Y TESORAL.

PRESUPUESTO INICIAL	ADICIONES ACUMULADAS	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDOS	% CUMPLIMIENTO
46,862,312,833.00	13,332,413,821.63	60,194,726,654.63	49.608.141.353,74	82%

Tabla N°2

Los gastos (Registro Presupuestales) están por encima de los recaudos a diciembre de 2021 nos da como indicador de 1.10% en este momento el equilibrio no es viable, porque los recaudos que se esperaban no ingresaron al terminar la vigencia.

Compromiso Diciembre - 2021	55.008.592.079	1.10%
Recaudos a diciembre -2021	49.608.141.354	

Tabla N°3

De acuerdo con la formula (Compromisos/Recaudo) Referente al equilibrio presupuestal hallamos que por cada peso recaudado a diciembre hemos gastado \$1.10 pesos.

### **Durante la vigencia 2021 se evidencia el siguiente presupuesto de gastos.**

CÓDIGO	RUBRO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RP ACUMULADO
002	GASTOS	60,194,726,655	55,008,592,079
0021	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	54,667,504,519	51,232,686,538
002101	GASTOS DE PERSONAL	38,075,577,391	35,797,644,142
00210101	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	14,295,405,947	13,948,991,556

Tabla N°4

## INFORME DE CARTERA A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

### CARTERA POR REGIMEN CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

REGIMEN	RECAUDOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021			TOTAL
	Enero a diciembre de 2021	Vigencia Anterior o 2020	Recuperacion cartera vigencias 2003 al 2019	
Régimen Subsidiado	24,178,340,076.00	2,790,386,873.45	548,211,665.36	27,516,938,614.81
Régimen Contributivo	1,486,550,402.00	1,008,416,544.85	351,856,783.35	2,846,823,730.20
PPNA Y PIC	6,356,918,888.90	405,505,628.00	145,906,671.00	6,908,331,187.90
SOAT-ECAT	632,583,756.00	132,930,447.00	97,834,415.00	863,348,618.00
OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	1,443,633,602.00	401,707,420.00	31,161,057.00	1,876,502,079.00
<b>TOTAL</b>	<b>34,098,026,724.90</b>	<b>4,738,946,913.30</b>	<b>1,174,970,591.71</b>	<b>40,011,944,229.91</b>
	85%	12%	3%	

Tabla N°5

El valor recaudado por cartera con corte al cuarto trimestre de 2021 asciende a la suma de **\$ 40,012** millones de pesos de los cuales corresponden a la facturación de la vigencia 2021 la suma de **\$ 34,098** millones que representan el **85%** del total de lo recaudado durante la vigencia, del saldo de la facturación radicada en la vigencia 2020 se ha recaudado la suma de **\$ 4.739** millones de pesos, que representan un porcentaje del **12%** del total recaudado a este corte y por recuperación de cartera de lo facturado en las vigencias 2019 hacia atrás, se ha recaudado la suma de **\$ 1.175** millones de pesos que representan el **3%** del total recaudado al cierre de la vigencia 2021.

Es importante resaltar que las EPS, en su gran mayoría aducen durante los procesos de cruce de cartera que no tienen algunas facturas radicadas, por lo cual solicitan que se les envíe el soporte del radicado, lo que genera retraso en los procesos y tiempo de pago y conciliaciones, porque es muy difícil la obtención de los soportes de radicados que reposan en su gran mayoría en los archivos de los centros de atención y estos son requeridos para ser enviados a las Entidades Responsables de pago y por la edad de la cartera algunos soportes no se logran obtener para ser enviados a las Entidades, así

mismo las Entidades responsables de pago están realizando devoluciones en bloque de las facturas por falta de algún soporte, lo que genera un mayor tiempo en el proceso de cobro o dilatación del pago por parte estas empresas.

REGIMEN	CARTERA CORRIENTE	CARTERA DE DIFICIL COBRO	TOTAL
Régimen Subsidiado	5,639,082,320.89	13,361,549,753.48	19,000,632,074.37
Régimen Contributivo	3,950,861,208.39	3,662,653,595.23	7,613,514,803.62
PPNA Y PIC	1,615,251,290.66	1,240,897,036.70	2,856,148,327.36
SOAT-ECAT	777,171,618.80	2,197,299,712.40	2,974,471,331.20
OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	698,884,350.37	712,023,652.87	1,410,908,003.24
<b>TOTAL</b>	<b>12,681,250,789.11</b>	<b>21,174,423,750.68</b>	<b>33,855,674,539.79</b>
	<b>37%</b>	<b>63%</b>	

Tabla N°6

El Total de la cartera a 31 de diciembre de 2021 asciende a la suma de \$ **33,856** millones de pesos de los cuales la suma de \$ **21,174** millones corresponden a cartera de difícil cobro o mayor a 360 días, con un porcentaje de participación del **63%** del total de la cartera y de este el **36%** está representado por entidades en liquidación, de las cuales algunas la E.S.E. Solución Salud, presento Acreencias como en Caprecom, SaludCoop, Cafesalud, Cruz Blanca, Salud Vida, AMBUQ, ENDISALUD, COMPARTA, entre otras, están incluidas Entidades a las que se presentó oportunamente la reclamación de los valores adeudados y no fueron reconocidos, así mismo dentro de este saldo están los saldos de las empresa capitadas pendiente de liquidación de contratos de las vigencias 2019 hacia atrás (Cajacopi, Capital Salud, Nueva EPS, COMFAMILIAR HUILA, entre otras), proceso que está a cargo del área de mercadeo y la suma de \$ **12,681** millones corresponden a la cartera corriente o menor a 360 días, con una participación del **37%** del total de la cartera adeudada al cierre de la vigencia. Durante el cuarto trimestre de 2021 se realizaron cruces con las entidades responsables de pago que dieron respuesta a la circulación de cartera, que enviaron información para cruces e históricos de pago, conciliaciones con las diferentes aseguradoras, con el fin de llegar a una cifra cierta y realizar acuerdos de pago para

sanear saldos existentes y cerrar periodos. Durante este último trimestre se firmaron actas de cartera con algunas empresas y algunas alcanzaron a realizar los pagos durante el mes de diciembre de 2021, otras quedaron pendientes de realizar las consignaciones como es el caso del Departamento del Vichada y Departamento del Casanare, los cuales están pendiente de realizar las transferencias a las cuentas bancarias de la E.S.E. Solución Salud y otras como Capresoca y CONVIDA, quedo pendiente realizar el proceso de radicación de los soportes para conciliación ante la SUPERSALUD y asignación de la Disponibilidad Presupuestal para pago de lo conciliado.

Se está cumpliendo con las mesas de conciliación concertadas por la secretaria de Salud del Meta y Seguimiento a los Compromisos adquiridos y de los no cumplimientos por parte de las E.R.P. se le comunica a la secretaria Departamental de Salud, que es nuestro garante (se reportó a Cajacopi y a Nueva EPS por incumplimiento en los compromisos), durante este último trimestre la Nueva EPS cumplió con el pago pendiente que estaba incumpliendo de los compromisos adquiridos en las mesas de conciliación.

También se dio cumplimiento a los acuerdos de pago suscritos con las siguientes Entidades: ASMET SALUD, MEDISALUD UT, NUEVA EPS (contratación por evento)

### **3. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.**

#### **INFRAESTRUCTURA E.S.E DEPARTAMENTAL**

Para la ESE Departamental Solución Salud, la prestación de un buen servicio en los centros de atención y el nivel central es fundamental, con el fin de garantizar la eficiencia en los procesos de habilitación exigidos por la norma para el cumplimiento de los estándares de calidad.

Debido a esto en el año 2021 se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de los 17 centros de atención y se realizaron adecuaciones a puestos de salud que no se encontraban en condiciones aptas para la prestación de los servicios como es el caso del puesto de salud del tigre en Puerto Gaitán, Puerto Alvira y San Juan de Lozada en Macarena y la Julia en Uribe.



Para lograr esta gestión y adecuar los centros de atención de una manera apta para su funcionamiento fueron necesarias las siguientes contrataciones, las cuales son fundamentales y permitieron una buena prestación del servicio no solo para el año 2021 sino también para el año siguiente.

### **CONTRATO 422 EJECUTADO CON LA EMPRESA TERMO ENERGIA:**

Para la ESE Departamental Solución Salud, la prestación de un buen servicio en los centros de atención y el nivel central es fundamental, con el fin de garantizar la eficiencia en los procesos de habilitación exigidos por la norma para el cumplimiento de los estándares de calidad.

Debido a esto en el año 2021 se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de los 17 centros de atención y se realizaron adecuaciones a puestos de salud que no se encontraban en condiciones aptas para la prestación de los servicios como es el caso del puesto de salud del tigre en Puerto Gaitán, Puerto Alvira y San Juan de Lozada en macarena y la julia en Uribe.

Para lograr esta gestión y adecuar los centros de atención de una manera apta para su funcionamiento fueron necesarias las siguientes contrataciones, las cuales son fundamentales y permitieron una buena prestación del servicio no solo para el año 2021 sino también para el año siguiente.

### **CONTRATO 422 EJECUTADO CON LA EMPRESA TERMO ENERGIA**

“Prestación De Servicios de Instalación, Mantenimiento Correctivo Y Preventivo Y Suministro De Repuestos Para, Plantas Eléctricas, Motobombas, Electrobombas Congeladores Para Vacunación, Refrigeradores. En Los 17 Centros De Atención, 3 Puestos De Salud San Juan De Lozada (Macarena), Puerto Alvira (Mapiripan) Y La Julia (La Uribe) Y El Nivel Central Adscritos A La Empresa Social Del Estado “Solución Salud”, con un valor total de \$ 240.000.000 DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS

### **CONTRATO 401 EJECUTADO CON LA EMPRESA JDM SOLUCIONES**

LOS AIRES ACONDICIONADOS, NEVERAS, CONGELADORES, LAVADORAS, Y DISPENSADORES DE AGUA, en los 17 centros de atención: Barranca de Upia,

Cabuyaro, Calvario, El Castillo, Cumaral, Lejanías, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Gaitán, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan de Arama, San Juanito, Uribe, Vista hermosa, Macarena y Mapiripan. 2 Puestos de salud de san juan de Lozada, (Macarena) Puerto alvira (Mapiripan) la julia (Uribe) y el nivel central adscritos a la empresa social del estado “solución salud” por un valor total de **\$135.000.000 CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES**

### **CONTRATO 1174 EJECUTADO CON LA EMPRESA JDM SOLUCIONES**

LOS AIRES ACONDICIONADOS, NEVERAS, COMGELADORES, LAVADORAS, Y DISPENSADORES DE AGUA, en los 17 centros de atención: Barranca de Upia, Cabuyaro, Calvario, El Castillo, Cumaral, Lejanías, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Gaitán, Puerto Lleras, Restrepo, San juan de arama, San Juanito, Uribe, Vista hermosa, Macarena y Manirían. 2 Puestos de salud de san juan de Lozada, (Macarena) Puerto alvira (Mapiripan) la julia (Uribe) y el nivel central adscritos a la empresa social del estado “solución salud” por un valor total de **\$60.000.000 SESENTA MILLONES DE PESOS.**

### **CONTRATO 585 EJECUTADO CON LA EMPRESA FERRETERIA GOMEZ**

Suministro de elementos, materiales y otros para la adecuación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de los centros de atención, puestos de salud y nivel central de la empresa social del estado solución salud. Por un valor total de **\$400.000.000 CUATROCIENTOS MILLONES DE PESOS.**

Adicional a esto se realizaron las contrataciones con el personal de mantenimiento quienes eran las personas encargadas de realizar adecuaciones revisando el estado de las paredes, los techos y revisión completa del sistema hidráulico y eléctrico.

Realizando lavado de tanques, iluminación, aseo general de las áreas que generan mayor suciedad y traslado de elementos según requerimientos de los directores de los respectivos centros de atención.

La sumatoria de estos contratos equivale a **\$126.000.000 CIENTO VEINTI SEIS MILLONES DE PESOS**, distribuidos entre eléctricos, maestros de obra y supervisor técnico.

El total de estas contrataciones necesarias para la adecuación de los centros de atención se soportan en un valor de **\$961.000. 000.00 NOVECIENTOS SESENTA Y UN MILLONES**, que fueron distribuidos en los 17 centros de atención y el nivel central

Los cuales se relacionan así:

	2020	2021
<b>SEDE</b>		
CA-BARRANCA DE UPIA	24.830.000,00	36.444.777,00
CA-CABUYARO	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-CALVARIO	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-CUMARAL	50.520.000,00	106.777.776,00
CA-EL CASTILLO	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-LA MACARENA	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-LEJANIAS	50.520.000,00	106.777.776,00
CA-MAPIRIPAN	52.520.000,00	53.388.888,00
CA-MESETAS	61.160.000,00	53.388.888,00
CA-PTO CONCORDIA	24.830.000,00	36.777.776,00
CA-PTO GAITAN	61.170.000,00	67.000.000,00
CA-PTO LLERAS	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-RESTREPO	24.830.000,00	36.777.776,00
CA-SAN JUAN ARAMA	24.830.000,00	53.388.888,00
CA-SAN JUANITO	24.830.000,00	33.555.666,00
CA-URIBE	24.830.000,00	36.444.777,00
CA-VISTA HERMOSA	24.830.000,00	36.544.777,00
NIVEL CENTRAL	22.150.000,00	36.787.795,00
<b>Total general</b>	<b>596.000.000,00</b>	<b>961.000.000,00</b>

En el 2020 las adecuaciones fueron realizadas en la totalidad de los centros de atención y el nivel central, garantizando un normal funcionamiento y generando seguridad tanto al personal como a los usuarios; luego de establecer el diagnóstico correspondiente con las visitas técnicas por parte de los contratistas y el personal operativo, por lo que para el 2021, se logró ampliar el valor asignado a la infraestructura de los centros, los cuales nos permiten a grande vista el mantenimiento de los 17 centros de atención.

El trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo realizado en los 17 centros de atención y el Nivel Central de la E.S.E Departamental “Solución Salud”, refleja la gestión por parte del personal del área de infraestructura, garantizando que las instalaciones sean adecuadas, confortables y que siempre se mantenga el buen servicio y la entrega del personal con los usuarios.

### Registro fotográfico





#### 4. GESTIÓN DE UNIDAD FUNCIONAL DE RECURSO HUMANO

En lo concerniente al Componente del Recurso Humano, establecido en el Plan de Acción de la ESE Departamental del Meta “Solución Salud”, se plasman en el presente documento las actuaciones evidenciadas al interior de las áreas y las mejoras que se realizaron, de conformidad con las directrices dadas por parte de la Gerencia, como se observa:

Encuestas Humanización



- No. 22. Encuestas humanización. **¡Error! Marcador no definido.**
- No. 23. Equipos de humanización. 14
- No. 24. Estándares de humanización implementados **¡Error! Marcador no definido.**
- No. 34. Plan Institucional de Capacitación. **¡Error! Marcador no definido.**
- No. 35. Adherencia a guías y protocolos. 22
- No. 36. Plan de Incentivos Institucionales. **¡Error! Marcador no definido.**
- No. 37. Satisfacción del cliente interno.

Acción está encaminada a realizar diagnóstico del Clima organizacional y la percepción de humanización, se determinó en un principio el elaborar encuestas al 50% del personal vinculado a la Entidad, bajo las distintas modalidades, es decir tanto en planta como CPS; entonces de un total de 721 colaboradores, para dar cumplimiento en un 100% a la meta, se debía encuestar a 360 personas entre planta y CPS.

Se tiene que a 31 de diciembre de 2021, se dio cumplimiento en un 100% a la meta propuesta, meta que se cumplió en el segundo trimestre, toda vez que se utilizó la herramienta denominada “ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO” Fecha de vigencia 2020/02/10 Versión 2, para iniciar a verificar la proporción de satisfacción del cliente interno de la ESE Departamental del Meta “Solución Salud”, observando si contamos con parámetros de humanización bien definidos al interior de ésta Entidad; durante el trimestre se continuó con el proceso, entregando la encuesta a colaboradores tanto de Planta, como vinculados bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios; y en la vigencia 2021 se diligenciaron un total de 433 encuestas, es decir, se encuestó al 60% del total del personal de la Entidad, entonces se dio cumplimiento en mas del **100%** de la meta propuesta.

### Equipos de humanización.

Se realizó la conformación de los equipos de humanización al interior de la Entidad, en los 17 centros de atención, como se observa en la siguiente tabla:

No.	ACTA MUNICIPIO	INTEGRANTE 2	INTEGRANTE 1
1	RESTREPO	YURY JAZMIN MORALES	N/A
2	CUMARAL	DIANA CÉSPEDES	LUCERO AMPARO SANDOVAL ZAMORA
3	LEJANÍAS	ISLENA CARDONA	LUIS ALFREDO VILLALOBOS NARANJO

4	CABUYARO	CINTHYA CAROLINA ARENAS	CARLOS ANDRÉS GOMEZ MUÑOZ
5	MACARENA	LIZ YINETH TRASLAVIÑA	IVÁN DARÍO LÓPEZ RESTREPO
6	MAPIRIPÁN	JESSICA ANDREA ESCOBAR BUSTOS	DIANA RESTREPO
7	BARRANCA DE UPÍA	LAUDICE CALDERÓN ROA	KEVIN JOSÉ MUÑOZ DE LA CRUZ
8	PUERTO CONCORDIA	N/A	MAGDA YESENIA ZABALA CALLEJAS
9	URIBE	N/A	JORGE ENRIQUE PEÑA PEÑA
10	CALVARIO	N/A	NICANOR CALIXTO LOBO MENDOZA
11	VISTAHERMOSA	MARÍA ALEXANDRA DELGADO	N/A
12	CABUYARO	ANGIE JULIANA CÓRDOBA DÍAZ	N/A
13	SAN JUANITO	MARTHA ISABEL APARICIO	N/A
14	MESETAS	DEYANIRA ÁLVAREZ	JUAN CARLOS CAMARGO
15	PUERTO LLERAS	NO	DORIS EDITHA PARRADO
16	SAN JUAN DE ARAMA	N/A	RICARDO CASAS
17	PUERTO GAITÁN	N/A	JUAN CARLOS BARRERA
18	CASTILLO	LIZETH CAMERO	NOHORA PARTICIA PUERTO LEÓN

Tabla N°8

Debido a que contamos con algunos centros de atención que no cuentan con gran número de personal, se toma un único responsable, sumado al director de cada centro de atención, lo cual reposa en las Actas relacionadas en principio.

### Estándares de humanización implementados

Frente a este indicador, es pertinente precisar que mediante Resolución No. 609 del 27 de septiembre de 2021, se adoptó la Política de Humanización en la atención y el mejoramiento de la calidad en la Prestación de los Servicios de Salud de la Entidad; en el citado Acto Administrativo, se estableció:

**“ARTICULO PRIMERO:** Adoptar la Política de Humanización en la atención y el mejoramiento de la calidad en la Prestación de los Servicios de Salud de la Empresa Social del Estado del Departamento del Meta “E.S.E. Solución Salud” // **ARTÍCULO SEGUNDO:** Socializar el Programa de Humanización al personal de la Entidad. // **ARTICULO TERCERO:** Instar al personal vinculado a la Entidad, para que de cumplimiento a lo establecido en el Programa de Humanización de esta Empresa Social del Estado. // **ARTÍCULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.”

En consecuencia, se formula el Programa, sea el documento con código GUI -GQ-03, con fecha de vigencia 27/09/2021, denominado PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO y se resalta, que el mismo no se actualizaba en la Entidad desde el año 2013.

Se dio entonces cumplimiento a lo establecido en el la Resolución 609 de 2021, toda vez que se procedió con la socialización del documento denominado GUI-GQ-03 con fecha de vigencia 27/09/2021, y es fundamental el programa, ya que de conformidad con normatividad tal como El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021 (PNMCS), establecido por la Ley 1438 de 2011, el cual incorpora a la humanización como principio orientador, entendido como mandato que direcciona el comportamiento de las personas y de las organizaciones, centrando su accionar en el sujeto; recuperando principios éticos que encausan la gestión de los agentes y del sistema; planteando la necesidad de que enfoquen su misión en el cumplimiento del derecho fundamental a la salud, en el respeto por la dignidad humana y en el fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general, todo lo cual se traduzca en una transformación de la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema.

En este programa se establecen aspectos tales como la política de humanización, el Slogan de humanización, el Propósito, los Objetivos de la política de humanización, la Plataforma Estratégica, el compromiso de la Entidad, las estrategias, dimensiones, normatividad, entre otros.

### **Plan Institucional de Capacitación.**

Las capacitaciones se toman con base en el Plan Institucional de Capacitación código FR-RH 09, versión 5, aprobado mediante resolución 014 de 2021, de acuerdo con el cronograma se debían realizar en los cuatro trimestres de la presente vigencia:

Guía de infección de Vías Urinarias en Gestantes

Código Rojo

Socializar la resolución 1995 de 1999 y su modificatoria 839 de 2017 (manejo de historias clínicas)



Ronda de seguridad  
Rutas integrales de atención, promoción y Mantenimiento  
socialización de protocolos (dengue, malaria),  
Diagnóstico y tratamiento de sífilis gestacional y congénita  
Guía de atención IRAG  
socialización de protocolo (Víctimas de violencia sexual)  
Manual de Bioseguridad  
Protocolo de seguridad binomio madre e hijo  
Reporte, análisis eventos adversos POSTERIORES A LA VACUNACION  
Rutas integrales de atención Materno Perinatal  
Guías prácticas clínica para detección oportuna de linfoma, Cáncer de colon,  
leucemia, Próstata, y mama  
Protocolo para la higiene de manos  
Guía de Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA)  
Reporte, análisis eventos adversos INCIDENTES Y ACCIONES INSEGURAS  
Prevención de caída del paciente  
Reanimación cerebro cardio pulmonar- Código azul  
Administración segura de medicamentos /Medicamentos LASA  
Protocolo identificación correcta del paciente y custodia de pertenencias  
Protocolo de venopunción y sus complicaciones  
Protocolo de úlceras por presión  
Protocolo de cateterismo vesical  
Protocolo uso racional de antibióticos  
Procedimiento de entrega de turno  
Revisión carro de paro  
Programa de Seguridad del Paciente  
Procedimiento Consentimiento Informado  
Guía de desnutrición  
Estabilización de pacientes, remisión y medidas de seguridad,  
Guía Hipertensión Arterial  
Manual del servicio de farmacia  
Plan de cuidados de enfermería,  
Manual de referencia  
Buenas prácticas de esterilización

Plan de Emergencias hospitalarias  
PGHIR- Plan de manejo de residuos hospitalarios,  
Guía aislamiento de pacientes  
Procedimiento TRIAGE  
Procedimiento de ataque con agentes químicos  
Servicio al ciudadano-Política de humanización  
Guía Manejo de la enfermedad cerebro vascular  
Procedimientos odontológicos de urgencias,  
Guía de atención de rabia  
Guía Manejo del Trauma Craneoencefálico.  
Procedimiento Detección de donantes de componentes anatómicos

Una vez se analizadas las evidencias enviadas por parte de los Directores de los Centros de Atención en el Nivel Central, se tiene que durante el cuarto trimestre se dio consolidación a las capacitaciones programadas en el año 2021, y de 47 programadas, se realizaron 47, para un cumplimiento del 87%, tomando de presente el personal asistente.

En relación con este indicador, es valioso señalar, que aquí, a diferencia de otros indicadores, en los cuales tomamos un total de 721 personas entre planta y CPS (Aclarando que a planta solo corresponden 280 personas), tomamos unas cifras diferentes, pues se tiene a ciencia cierta, el número del personal del área asistencial que realmente se encuentra realizando las actividades relacionadas con las capacitaciones referenciadas.

Se aclara, que la capacidad instalada se tiene en cuenta como dato informativo, pero no es tenida para el cálculo de los porcentajes en capacitaciones, ya que como se explicó, cada capacitación está dirigida a un grupo específico.

En el trimestre, de conformidad con las capacitaciones programadas, se consolidó un cumplimiento de un 87% frente a las capacitaciones propuestas, y que si bien es cierto, la gran mayoría de los directores realizaron casi la totalidad de las capacitaciones, hubo algunas personas que no asistieron, debido a que se encontraban en compensatorios, vacaciones, o su turno comenzaba en jornada distinta.

Se vislumbran a continuación los datos que nos llevan a concluir lo antes expuesto:

No.	CHA CRONOGRAMA	TEMA	BARRA DE UPI*	CABUY ARO	CASTIL LO	CUMAR AL	EL CALVA RIO	LEJANI AS	MACAR ENA	MAPIRI PAN	MESET AS	PTO CONCO RDIA	PTO GAITAN	PTO LLERA S	RESTR EPO	SAN JUAN DE ARAMA	SAN JUANIT O	URIBE	VISTA HERMO SA
1	Enero 2021	Guía de Infección de Vías Urinarias en Gestantes	7	11	18	10	14	29			12	7			21		16	16	22
			58%	92%	90%	42%	93%	100%	0%	0%	100%	37%	0%	0%	117%	0%	100%	100%	92%
2	Enero 2021	Código Rojo	11	12	20	24	14	25	26	8	12	24	58	18	17	23	16	12	14
			92%	100%	100%	100%	93%	86%	100%	38%	100%	126%	153%	106%	94%	100%	100%	75%	58%
3	Enero 2021	Socializar la resolución 1995 de 1999 y su modificatoria 839 de 2017 (manejo de historias clínicas)	12	10	9	4	14	28	24	15	12	24	38	17	18	21	16	16	24
			100%	83%	45%	17%	93%	97%	92%	71%	100%	126%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%
4	Febrero 2021	Ronda de seguridad	12	10	19	20	15	15	20	15	12	14	58	13	17	20	16	15	14
			100%	83%	95%	83%	100%	52%	77%	71%	100%	74%	153%	76%	94%	87%	100%	94%	58%
5	Febrero 2021	Rutas integrales de Atención, Promoción y	12	9	20	24	15	25	26	12	12	10	38	52	15	23	16	16	14
			100%	75%	100%	100%	100%	86%	100%	57%	100%	53%	100%	306%	83%	100%	100%	100%	58%
6	Febrero 2021	Socialización de protocolos (dengue, malaria),	12	13	12	18	15	29			12	12	24	18	10		16	16	12
			100%	108%	60%	75%	100%	100%	0%	0%	100%	63%	63%	106%	56%	0%	100%	100%	50%
7	Febrero 2021	Diagnóstico y tratamiento de sífilis gestacional y	12	12	20	17	15	25		11	12	24		15	18	14	16	16	16
			100%	100%	100%	71%	100%	86%	0%	52%	100%	126%	0%	88%	100%	61%	100%	100%	67%
8	Marzo 2021	Guía de atención IRAG	12	12	20	24	15	29	25	21	12	20	33	13	21	19	15	16	22
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	105%	87%	76%	117%	83%	94%	100%	92%
9	Marzo 2021	Socialización de protocolo (Víctimas de violencia)		13	20	18	15	25	22	20	12	6	30	13	21	23	16	11	13
			0%	108%	100%	75%	100%	86%	85%	95%	100%	32%	79%	76%	117%	100%	100%	69%	54%
10	Marzo 2021	Manual de Bioseguridad	12	11	20	24	15	29	26	10	12	24	58	12	18	18	18	9	14
			100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	48%	100%	126%	153%	71%	100%	78%	113%	56%	58%
11	Marzo 2021	Protocolo de seguridad binomio madre e hijo	12	13	20	17	15	25	24	21	12	10	58	8	21	23	16	16	14
			100%	108%	100%	71%	100%	86%	92%	100%	100%	53%	153%	47%	117%	100%	100%	100%	58%

12	Abril 2021	Reporte, análisis eventos adversos POSTERIORES A LA VACACION	6	12	20	7	15	17	24	28	12	20	57	13	20	18	16	14	16
			50%	100%	100%	29%	100%	59%	92%	133%	100%	105%	150%	76%	111%	78%	100%	88%	67%
13	Abril 2021	Rutas integrales de Atencion Materno Perinatal	12	12	20	17	13	10	22	12	12	15	60	12	19	18	16	15	14
			100%	100%	100%	71%	87%	34%	85%	57%	100%	79%	158%	71%	106%	78%	100%	94%	58%
14	Abril 2021	Guías prácticas clínica para detección oportuna de linfoma, Cáncer de colon, leucemia, Próstata, y mama		11		17	15	38			12	20	60	13	30	17	17	14	24
			0%	92%	0%	71%	100%	131%	0%	0%	100%	105%	158%	76%	167%	74%	106%	88%	100%
15	Abril 2021	Protocolo para la higiene de manos	12	13	18	36	15	22	36	27	48	18	61	11	16	36	7	16	20
			100%	108%	90%	150%	100%	76%	138%	129%	400%	95%	161%	65%	89%	157%	44%	100%	83%
16	Mayo 2021	Guia de Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA)	12	11	20	12	15	20	26		12	20	38	10	14	19	16	15	17
			100%	92%	100%	50%	100%	69%	100%	0%	100%	105%	100%	59%	78%	83%	100%	94%	71%
17	Mayo 2021	Reporte, análisis eventos adversos INCIDENTES Y	6	5	20	15	15	17	24	28	12	20	58	13	20	18	16	14	16
			50%	42%	100%	63%	100%	59%	92%	133%	100%	105%	153%	76%	111%	78%	100%	88%	67%
18	Mayo 2021	Prevencion de Caída del paciente	12	12	20	15	15	25	22		12	16	57	13	18	22	16	16	20
			100%	100%	100%	63%	100%	86%	85%	0%	100%	84%	150%	76%	100%	96%	100%	100%	83%
19	Mayo 2021	Reanimacion cerebro cardio pulmonar- codigo azul	11	12	20	24	16	24	22	21	12	20	24	13	18	20			12
			92%	100%	100%	100%	100%	83%	85%	100%	100%	105%	63%	76%	100%	87%	0%	100%	50%
20	Junio 2021	Administracion segura de medicamentos	12	9	20	3	16	36	26	21	32	48	56	11	18	22	16	16	12
			100%	75%	100%	13%	107%	124%	100%	100%	267%	253%	147%	65%	100%	96%	100%	100%	50%
21	Junio 2021	Protocolo identificación correcta del paciente y	11	12		24	16	24	26		48	24	15	12	17	20	16	16	20
			92%	100%	0%	100%	107%	83%	100%	0%	400%	126%	39%	71%	94%	87%	100%	100%	83%
22	Junio 2021	Protocolo de venopunción y sus complicaciones		3	20	24	16	22	26		32	20	47	7	20	22	33	16	20
			0%	25%	100%	100%	107%	76%	100%	0%	267%	105%	124%	41%	111%	96%	206%	100%	83%
23	Junio 2021	Protocolo de úlceras por presión	18	23		21	16	24	24		12	20	48	12	14	23			20
			150%	192%	0%	88%	107%	83%	92%	0%	100%	105%	126%	71%	78%	100%	0%	0%	83%
24	Junio 2021	Protocolo de cateterismo vesical	12	12	20	23	16	34	26		12	20		12	12	19	33	16	20
			100%	100%	100%	96%	107%	117%	100%	0%	100%	105%	0%	71%	67%	83%	206%	100%	83%
25	Julio 2021	Protocolo uso racional de antibioticos	12	12		24	16	29	22		10	12		15	8	22	16	12	24
	Julio 2021		100%	100%	0%	100%	107%	100%	85%	0%	83%	63%	0%	88%	44%	96%	100%	75%	100%
26	Julio 2021	Procedimiento de entrega de turno	12	12	20	24	16	30	16		12	14			12	22	16	12	24
	Julio 2021		100%	100%	100%	100%	107%	103%	62%	0%	100%	74%	0%	0%	67%	96%	100%	75%	100%
27	Julio 2021	Revisión carro de paro	12	12	18	24	16	28	16		12	19	36	6	18	24			24
	Julio 2021		100%	100%	90%	100%	107%	97%	62%	0%	100%	100%	95%	35%	100%	104%	0%	88%	100%
28	Julio 2021	Programa de Seguridad del Paciente	12	12	19	24	16	27	16		12	14	46	12	17	23	16	12	24
	Julio 2021		100%	100%	95%	100%	107%	93%	62%	0%	100%	74%	121%	71%	94%	100%	100%	75%	100%
29	Agosto 2021	Procedimiento Consentimiento Informado		12	20	16	13	18	24		12	15		17	12	23	16	16	24
	Agosto 2021		0%	100%	100%	67%	87%	62%	92%	0%	100%	79%	0%	100%	67%	100%	100%	100%	100%
30	Agosto 2021	Guía de Desnutrición	12	12	18	24	13	12	24	6	12	12			14	23			24
	Agosto 2021		100%	100%	90%	100%	87%	41%	92%	29%	100%	63%	0%	0%	78%	100%	0%	100%	100%
31	Agosto 2021	Estabilización de pacientes, remisión y medidas de	12	12	12	16	13	12	24		12	12	36	13	12	23	16		24
	Agosto 2021		100%	100%	60%	67%	87%	41%	92%	0%	100%	63%	95%	76%	67%	100%	100%	0%	100%
32	Septiembre 2021	Guía Hipertensión Arterial	12	12	20	16	16	12	26		12	24	16	17	13				24
	Septiembre 2021		100%	100%	100%	67%	107%	41%	100%	0%	100%	126%	42%	100%	72%	0%	0%	0%	100%
33	Septiembre 2021	Manual del servicio de farmacia	12	12	20	24	16	17	26	21	12	19	38	16	18	23	16	16	24
	Septiembre 2021		100%	100%	100%	100%	107%	59%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
34	Septiembre 2021	Plan de cuidados de enfermería,	12	13	20	24	16	33	26		12	19	16	16	18	23	16	16	24
	Septiembre 2021		100%	108%	100%	100%	107%	114%	100%	0%	100%	100%	42%	94%	100%	100%	100%	100%	100%
35	Septiembre 2021	Manual de referencia	12	12	12	16	12	33	26	21	12	24	16	17	18	23	16	17	24
	Septiembre 2021		100%	100%	60%	67%	80%	114%	100%	100%	100%	126%	42%	100%	100%	100%	100%	106%	100%

36	Octubre 2021	Buenas practicas de Esterilizacion	12	14	15	7	15	29	25	18	8	24	44	8	19	21	16	14	17
			100%	117%	75%	29%	100%	100%	96%	86%	67%	126%	116%	47%	106%	91%	100%	88%	71%
37	Octubre 2021	Plan de Emergencias hospitalarias	12	12	15	24	15	29	26		12	19	38	17	16	18	16	16	24
			100%	100%	75%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	78%	100%	100%	100%
38	Octubre 2021	PGHR- Plan de manejo de residuos hospitalarios,	12	14	12	24	15	29	26	20	12	24	43	17	24	23	14	16	22
			100%	117%	60%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	126%	113%	100%	133%	100%	88%	100%	92%
39	Octubre 2021	Guía aislamiento de pacientes	12	11	24	24	15	29	26	5	12	24	35		9	21	16		24
			100%	92%	120%	100%	100%	100%	100%	24%	100%	126%	92%	0%	50%	91%	100%	0%	100%
40	Noviembre 2021	Procedimiento TRIAGE	12	12	20	48	15	27	24	18		15	37	15	18		16	16	24
			100%	100%	100%	200%	100%	93%	92%	86%	0%	79%	97%	88%	100%	0%	100%	100%	100%
41	Noviembre 2021	Procedimiento de ataque con agentes quimicos	12			22	15	29			12	18			17		16		17
			100%	0%	0%	92%	100%	100%	0%	0%	100%	95%	0%	0%	94%	0%	100%	0%	71%
42	Noviembre 2021	Servicio al ciudadano-Politica de humanizacion	22	25	20	48	15	34	26	28	37	26	76	17	56	38	16	24	49
			183%	208%	100%	200%	100%	117%	100%	133%	308%	137%	200%	100%	311%	165%	100%	150%	204%
43	Noviembre 2021	Guía Manejo de la enfermedad cerebro vascular	12	12	20	24	15	27	24			21	36	17	16			16	14
			100%	100%	100%	100%	100%	93%	92%	0%	0%	111%	95%	100%	89%	0%	0%	100%	58%
44	Diciembre 2021	Procedimientos odontologicos de urgencias,	12	12	7	5	15	27		18		21		17	18	20	16	15	
			100%	100%	35%	21%	100%	93%	0%	86%	0%	111%	0%	100%	100%	87%	100%	94%	0%
45	Diciembre 2021	Guía de atención de rabia	12	12	17	20		20	24		12	21	38		26	20	9	16	14
			100%	100%	85%	83%	0%	69%	92%	0%	100%	111%	100%	0%	144%	87%	56%	100%	58%
46	Diciembre 2021	Guía Manejo del Trauma Craneoencefálico.	12	12	20	24	15	29	25			18	25	17	11	20	10	16	21
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	0%	0%	95%	66%	100%	61%	87%	63%	100%	88%
47	Diciembre 2021	Procedimiento Detección de donantes de componentes anatómicos	12		19	24	15	28		19		21			17	20		16	23
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	0%	0%	95%	66%	100%	61%	87%	63%	100%	88%
		<b>TOTAL PERSONAL A CAPACITAR</b>	12	12	20	24	15	29	26	21	12	19	38	17	18	23	16	16	24

Tabla N° 9

Entonces se tiene el siguiente porcentaje de cumplimiento en cada centro de atención:

TEMA	BARRA NCA DE UPIA	CABUY ARO	CASTIL LO	CUMAR AL	EL CALVARIO	LEJANI AS	MACAR ENA	MAPIRI PAN	MESET AS	PTO CONCORDIA	PTO GAITAN	PTO LLERAS	RESTR EPO	SAN JUAN DE ARAMA	SAN JUANITO	URIBE	VISTA HERMO SA	TOTAL
PERSONAL A CAPACITAR EN EL AÑO	564	564	940	1128	705	1363	1222	987	564	893	1786	799	846	1081	752	752	1128	
PERSONAL CAPACITADO EN EL AÑO	512	542	764	964	688	1185	969	444	635	892	1552	585	840	888	652	639	923	86,5%
% DE CUMPLIMIENTO	91%	96%	81%	85%	98%	87%	79%	45%	113%	100%	87%	73%	99%	82%	87%	85%	82%	

Tabla N° 10

Así las cosas, si se realiza sumatoria, repitiendo las personas capacitadas y repitiendo también de un total de 342 personas a capacitar, se materializó dicha capacitación un 87%, lo que podría corresponder a 296 personas, de no repetirse las citadas capacitaciones (esto para determinar el porcentaje).

Se evidenció que en todo el año 2021 asistieron a las jornadas de capacitaciones el 87 % de funcionarios y/o colaboradores. Es de aclarar, que la diferencia del denominador

se debe a que, para el cuarto trimestre se consolidó la información de todo el año, y podíamos tener a varias personas que debían asistir a la misma capacitación, por lo que se tomó número de asistentes, versus asistentes que realmente debían asistir para la realización del cálculo.

#### ❖ Adherencia a guías y protocolos.

Respecto de este indicador, sujeto a medición por parte de la Gerencia, referente al No. de talento humano con adherencia / Total de talento humano evaluado, respecto de la fórmula del mismo, se indica lo siguiente:

Se partió de una base del 20 %, de acuerdo a la formulación realizada en el Plan de Acción Integrado y se pretende aumentar a un 85% el cumplimiento, sin embargo, en la E.S.E Departamental se ha dado cumplimiento en un **97.66%** para el cuarto trimestre.

Lo anterior se explica en el sentido de que, del total de personas capacitadas, sean las 296 relacionadas en el indicador anterior, se generaron seis eventos adversos así:

Seis (06) en el Centro de Atención de Puerto Gaitán, lo cual demuestra falta de adherencia a protocolos,

De igual manera, se precisa que en el mes de OCTUBRE se observó un total de 0 contagios de Covid en el ámbito laboral, en el mes de NOVIEMBRE, un total de 0 contagio de Covid en el ámbito laboral, en el mes de DICIEMBRE un total de 2 contagios de Covid en el ámbito laboral, por lo que se evidenció en dicho sentido falta de adherencia a protocolos de un número de 2 colaboradores; el resto de casos positivos se generaron como contactos comunitarios y no laborales.

En total se presentaron 08 fallas en la adherencia a protocolos en relación al personal capacitado, por lo que de un total de 342 personas capacitadas, se tiene una falla en un 2.34 % lo cual genera un cumplimiento del indicador de un **97.66%**

Plan de Incentivos Institucionales.

La normatividad legal vigente contempla que los planes de incentivos van dirigidos únicamente al personal de Planta de la ESE Departamental, por lo anterior solo se toma como línea base para la ejecución del dicho mismo al interior de la empresa 280 personas, lo anterior no es impedimento para que el personal de CPS asista a las actividades lúdicas realizadas en el nivel central y centros de atención.

Para el cuarto trimestre se otorgaron los siguientes incentivos:

Día de descanso el día del cumpleaños, discriminado de la siguiente manera:

Octubre: 19 Servidores Públicos

Agosto: 24 Servidores Públicos

Septiembre: 25 Servidores Públicos

Total: 68

Nombre	Nombre	Apellido	Apellido	Mes De Incentivo
Roque	Julio	Moreno	Ruiz	Octubre
María	Berenice	Urbano	Pérez	Octubre
Beatriz		Peralta	Morales	Octubre
Blanca	Mairuth	Ardila		Octubre
Ana	Judith	Ramírez	Calderón	Octubre
Lucy		Paloma	Gómez	Octubre
Manuel	Enrique	Gacharna	Correa	Octubre
Blanca	Myriam	Parrado	Molano	Octubre
Sandra	Cecilia	Jiménez	Cárdenas	Octubre
Adriana	María	Alzate	Melan	Octubre
Wilder	Arturo	Diaz	García	Octubre
Norbey		Vega	Camelo	Octubre
Jhon	Freddy	Mejía	Ortiz	Octubre
Lyda	Susana	Gutiérrez	Muñoz	Octubre
Juan	Carlos	Barrera	Barragán	Octubre
Francy	Liliana	Rodríguez	Aguilera	Octubre
Juan	Carlos	Camargo	Cuellar	Octubre



Angela	Yessenia	Hernández	Sichaca	Octubre
Kevin	José	Muñoz	De La Cruz	Octubre
Jorge	Humberto	Rincón	Vizcaino	Noviembre
Luis	Alfonso	Rodríguez	Ramos	Noviembre
José	Olivo	Villalobos	Bobadilla	Noviembre
María	Crosby	Hernández	Lopez	Noviembre
Omar		Muñoz	Alarcón	Noviembre
Blanca	Flor	Quiroga	Garzón	Noviembre
José	Fernando	Herrera	Gutiérrez	Noviembre
María	Edilma	Guevara	Robayo	Noviembre
Aimer	Augusto	González		Noviembre
Ramona		Tapia	Caleño	Noviembre
Mercedes		González	Flórez	Noviembre
Alba	Leticia	González	Guarín	Noviembre
Gladys	Yolanda	Gaitán	Aguilar	Noviembre
Liliana		Torres	Aúllon	Noviembre
Sandra	Milena	Peña	Beltrán	Noviembre
Mary	Yanethe	Jiménez	Gutiérrez	Noviembre
Juan	Francisco	Rubio	Delgado	Noviembre
Ocampo	Cabrera	Loren	Cristina	Noviembre
Mariana		Lozano	Chingate	Noviembre
Yeimy	Carolina	Rojas	Verdugo	Noviembre
Luisa	Fernanda	Rico	Cordero	Noviembre
Santana	Santana	Cielo Zenith	De La Libertad	Noviembre
Laura	Isabel	Peñaloza	Zapata	Noviembre
Jonathan	Ferney	Gil	Márquez	Noviembre
José	Ventura	Pardo		Diciembre
Gladys	Loelia	Ortiz	Ramos	Diciembre
Lucero	Amparo	Sandoval	Zamora	Diciembre
Luz	Marina	Duarte		Diciembre
Blanca	Cecilia	Lombana	Delgado	Diciembre
Iván		Vergaño	Vásquez	Diciembre
Nelly		Puerta	Tovar	Diciembre



Isabel		Aroca	Peña	Diciembre
Irne		Valencia	Núñez	Diciembre
Rosa	Inelda	González	Quiroga	Diciembre
Diana	Patricia	Restrepo	Ríos	Diciembre
Alba	Milena	Moreno	Fandiño	Diciembre
Héctor	Fabio	Zambrano	Blandón	Diciembre
Guillermo		Delgado	Romero	Diciembre
María	Inés	León	Vesga	Diciembre
Rubiela		Parrado	Molano	Diciembre
Dorys	Liliana	Gordillo	Roldan	Diciembre
Nohora	Patricia	Puerto	León	Diciembre
José	Arturo	Hernández	Ordoñez	Diciembre
Luz	Helena	Pérez	Romero	Diciembre
Laura	Camila	Ramírez	Correa	Diciembre
Márquez	Parra	Joseph	David	Diciembre
Jonathan	Alexander	Bernal	Mahecha	Diciembre
Jhon	Anderson	Zapata	Vargas	Diciembre
Santiago		Barragán	Santiago	Diciembre

Tabla N°11

Durante el cuarto trimestre de 2021 se beneficiaron de las actividades contempladas en el Plan de Bienestar Social, 68 personas de planta en lo que guarda relación con disfrute de cumpleaños.

Adicional a ello 49 personas de CPS médicos (los cuales no se cuentan para el indicador), 45 personas de planta médicos y 2 regentes de planta y 17 regentes de CPS. (los cuales no se cuentan para el indicador).

Entonces de planta tenemos a 115 personas con incentivos en el cuarto trimestre, sin embargo, en el trimestre anterior se completó el 100% del personal con incentivos.

Es pertinente relacionar, que se ha dado cumplimiento a lo establecido en el formato de Bienestar Social, lo cual se tiene como incentivo y se relacionan algunas imágenes:



## INFORME DE GESTION SERVICIOS ASISTENCIALES (Comparativo 2020 vs 2021))

## PRODUCCION

AMBITO	ESTADÍSTICA ANUAL	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020
		TOTAL	TOTAL
PROMOCION Y PREVENCIÓN	Dosis de biológico aplicadas	↑ 213.725	↓ 68.753
	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	↑ 11.348	↓ 7.989
	Citologías cervicovaginales tomadas	↑ 7.056	↓ 5.163
	Otros controles de enfermería( diferentes a Atención prenatal/Crecimiento y desarrollo)	↑ 11.332	↓ 9.532
	Control de placa	↑ 28.944	↓ 20.385
	Detartraje	↑ 15.319	↓ 10.786
	Educación grupal	↑ 69	↓ 44
	Educación Individual	↑ 46.745	↓ 37.590
	Estudio de coloración	↑ 5.535	↓ 4.387
	Fluor	↑ 17.845	↓ 12.451
	Inserción retro DIU	↑ 1.979	↓ 1.092
Medición agudeza visual	↑ 14.177	↓ 10.080	
CONSULTA EXTERNA	Consultas de medicina general electivas realizadas	↑ 106.125	↓ 85.607
	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	↑ 462	↓ 167
	Otras consultas electivas realizadas por Psicología	↑ 758	↓ 130
	Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	↑ 28.626	↓ 21.645
	Número de sesiones de odontología realizadas	↑ 156.490	↓ 119.459
	Total de tratamientos terminados	↑ 11.941	↓ 7.921
	Sellantes aplicados	↑ 28.120	↓ 17.527
	Superficies obturadas (cualquier material)	↑ 19.675	↓ 14.380
Exodoncias (cualquier tipo)	↑ 2.870	↓ 1.819	
<b>PARTOS</b>	Partos vaginales	↓ 872	↑ 947
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	Total de egresos	↑ 5.818	↓ 5.315
<b>AYUDAS DIAGNOSTICAS</b>	Exámenes de laboratorio	↑ 213.721	↓ 183.288
	Número de imágenes diagnósticas tomadas	↑ 17.836	↓ 9.308
<b>PIC</b>	Número de sesiones de talleres colectivos - PIC	↑ 2.534	↓ 2.458
<b>ATENCIÓN INMEDIATA</b>	Consultas de medicina general urgentes realizadas	↑ 52.057	↓ 47.055
	Traslados ambulancias	↑ 3.728	↓ 3.699
	Pacientes en Observación	↑ 5.626	↓ 5.048
<b>TOTAL</b>		↑ <b>1.050.812</b>	↓ <b>864.728</b>

Tabla N° 12

Fuente: SIHOS- Ministerio de Salud y Protección Social

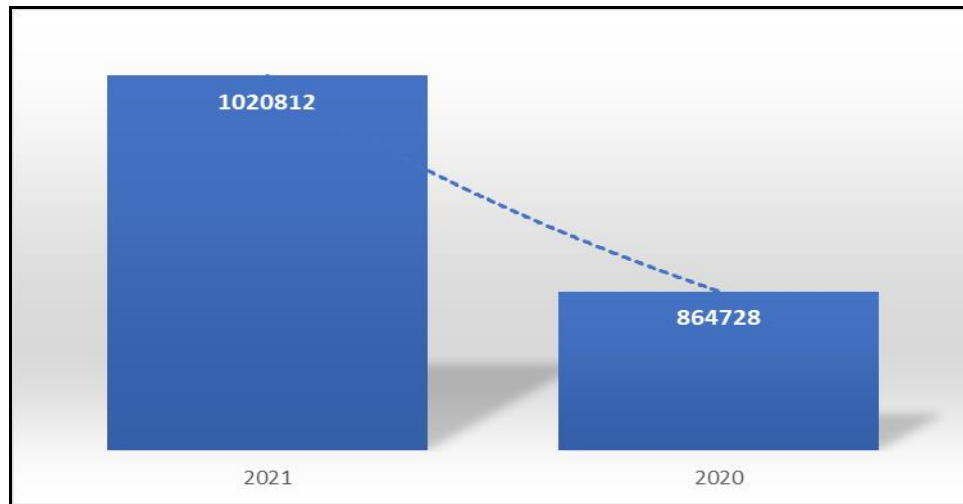


Gráfico N°1 Producción Servicios Asistenciales 2021 vs 2020

Se evidencia aumento de la producción de los servicios asistenciales para la vigencia 2021 comparada con la vigencia 2020 de un 18%. lo cual está justificado en estrategias implementadas en el área, como son:

- Presencia de auxiliares extramurales en los Centros de atención quienes realizan demanda inducida.
- Seguimiento continuo de la agenda de los profesionales de la salud médico, enfermería y odontológica.
- Aumento en la contratación de profesionales.
- Jornadas extramurales de salud permanentemente con equipo interdisciplinario.
- Articulación actividades del plan de intervenciones colectivas con Centros de Atención con el fin de mejorar metas de promoción y prevención.
- Se fortaleció la tele-consulta.

## SERVICIOS AMBULATORIOS

### Consulta Externa Medicina General

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%

<b>Consultas de medicina general electivas realizadas</b>	106.125	85.607	19%
---	---------	--------	-----

Tabla N° 13 Fuente: SIHOS



Gráfica N° 2

Durante la vigencia 2020 vs 2021, se evidencia aumento de consulta externa de medicina general en un 19%, justificado en:

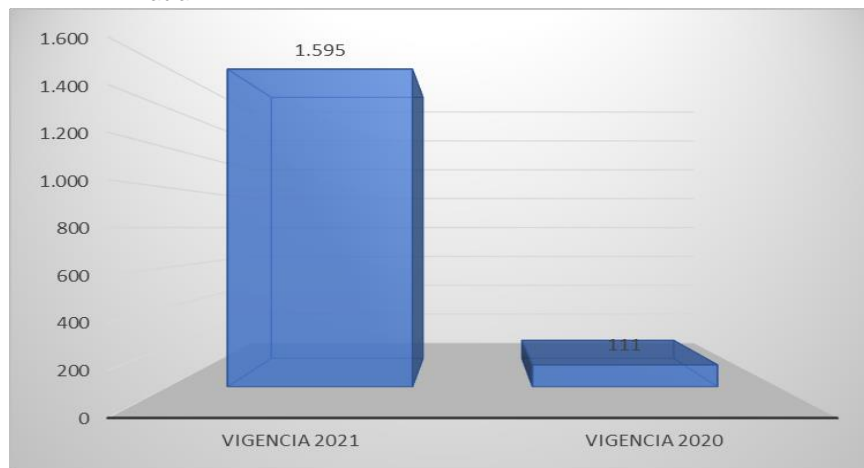
- Demanda inducida intramural
- Revisión de agendamiento por profesional.
- Jornadas extramurales de salud.

## Tele-consulta

Vigencia	2021	2020
<b>Barranca de Upia</b>	11	
<b>Cabuyaro</b>	243	3
<b>Calvario</b>	154	
<b>Cumaral</b>	19	
<b>Castillo</b>	1	
<b>Macarena</b>	13	
<b>Lejanias</b>	14	
<b>Mapiripan</b>	21	2
<b>Mesetas</b>	101	39
<b>Puerto Concordia</b>	61	
<b>Puerto Gaitán</b>	76	

<b>Puerto Lleras</b>	245	27
<b>Restrepo</b>	207	
<b>San Juan de Arama</b>	99	7
<b>San Juanito</b>	169	32
<b>Uribe</b>	155	1
<b>Vista Hermosa</b>	6	
<b>Total</b>	<b>1595</b>	<b>111</b>

Tabla N° 14



Gráfica N°3

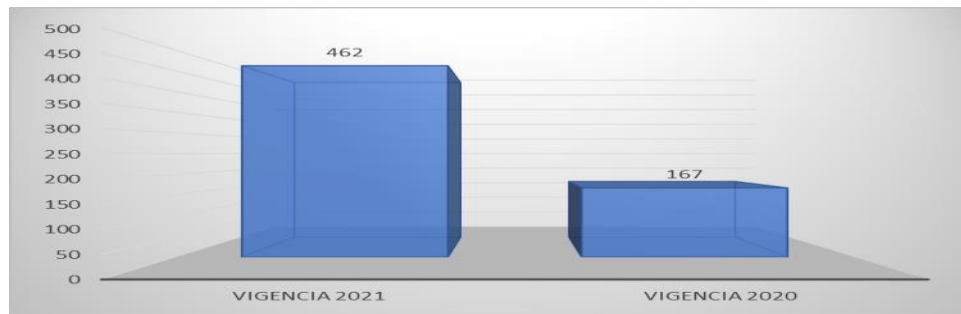
Se evidencia aumento de la tele-consulta para la vigencia 2021, dado que hacia los meses de mayo, junio y julio se presentó el tercer pico de la pandemia por el virus SARS Covid 19.

### Consulta Externa Medicina Especializada

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
<b>Consultas de medicina especializada electivas realizadas</b>	462	167	64%

Fuente: SIHOS





Gráfica N° 4

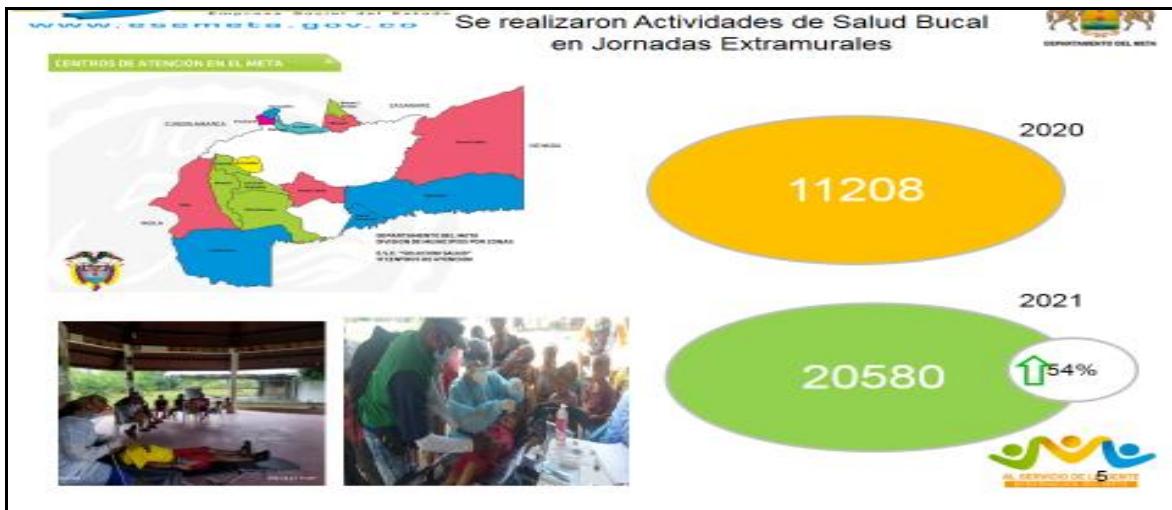
La ESE del Departamento del Meta Solución Salud, en el mes de abril del 2020, realiza la apertura de servicios especializados de, pediatría, gineco-obstetricia en los Centros de Atención de Cumaral y Puerto Gaitán, teniendo en cuenta que el porcentaje de remisión del 75% era para valoración de estos servicios en otras Instituciones de salud de mayor complejidad, estos especialistas realizaron tele- orientación a los diferentes médicos de nuestros Centros de Atención.

### Consulta Externa Odontología General

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
<b>Total, de consultas de odontología realizadas (valoración)</b>	28626	21645	24%
<b>Número de sesiones de odontología realizadas</b>	156490	119459	24%
<b>Total, de tratamientos terminados</b>	11941	7921	11%
<b>Sellantes aplicados</b>	28120	17527	38%
<b>Superficies obturadas (cualquier material)</b>	19675	14380	27%
<b>Exodoncias (cualquier tipo)</b>	2870	1819	37%
<b>Total</b>	<b>247722</b>	<b>182751</b>	<b>27%</b>

Tabla N °15 Fuente: SIHOS

Es destacar que el año 2020 y 2021 a nivel nacional los servicios de odontología se han visto afectados en la prestación de servicios de odontología por la pandemia COVID – 19. Sin embargo, las actividades extramurales se reflejaron con un incremento 54% cumpliendo en lo misional con **SALUD AL CAMPO EN SALUD BUCAL**.



Para el Lineamientos Estrategia Incremental de Cuidado y Protección Específica en Salud Bucal para la Primera Infancia, Infancia y Adolescencia en “Soy Generación más Sonriente”

En tiempos de pandemia por COVID-19, teniendo en cuenta que la problemática a intervenir es la caries y las enfermedades que afectan los tejidos de soporte dental, son las condiciones más frecuentes que afectan la salud bucal. Considerándose prioridad en la ESE Departamental Solución Salud desarrollar La Estrategia de Soy Generación más Sonriente. Donde su resultado en comparación de 2020 al 2021, evidencia un incremento del 69%.





El objetivo de la Ruta MATERNO PERINATAL es garantizar la atención integral en salud a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud, teniendo en cuenta que el estado de salud bucal es parte fundamental se realizaron atenciones a las gestantes que acudieron al servicio de odontología. Es anotar que dichas atenciones se realizaron en plan de tratamiento y actividades de P y M en los primeros y segundos trimestre de esta manera dimos cumplimiento a la Resolución 3280 de 2018 en la ruta.

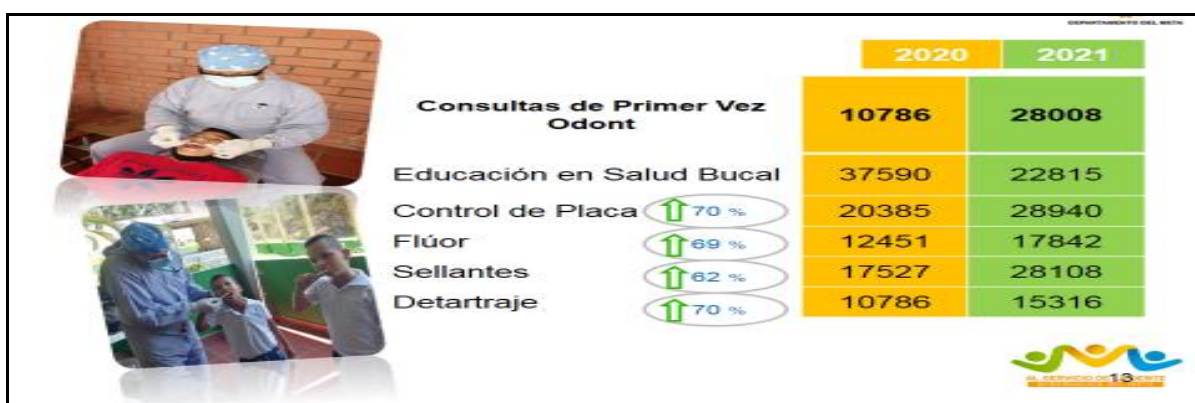


En el análisis de producción reporta un aumento significativo de consultas de primera vez por en odontología y como resultado los tratamientos terminados y superficies obturadas. Sin embargo, se nota un incremento en las exodoncias reportadas lo cual es de mencionar que este indicador debe ir disminuyendo como, pero a su vez incremental más educación en las buenas prácticas de higiene bucal.



La Ruta de Atención Integral en Salud su esencia son la valoración de manera integral la salud bucal e identificar los principales cambios morfológicos y fisiológicos en la

cavidad bucal propios de cada momento vital con la identificar factores de riesgo y factores protectores de la salud bucal brindando información para la salud derivar a las rutas que se requieren según las necesidades en salud general y salud bucal identificadas en estas actividades la ESE Departamental Solución Salud tubo un valioso incremento favoreciendo las actividades de promoción y mantenimiento de la salud de la población en buenas prácticas.



Una estrategia que permitió aumentar las actividades de P y M, e igualmente aumentar las atenciones a la población indígena fue la alianza con el programa de Sonrisas brillantes futuros brillantes de Colgate, llegamos a 5 resguardos más de 500 niños de las etnias Jiw, Embera Chami, y Sikuni

Municipio	Resguardo	Etnia
<b>Puerto Concordia</b>	Luna Roja	Jiw
<b>Puerto Concordia</b>	Caño la Sal	Jiw
<b>Lejanías</b>	Caño Rojo	Emberá Chami
<b>Puerto Gaitán</b>	Wacoyo	Sikuni
<b>Mapiripan</b>	Nazael	Jiw

El programa de **Sonrisas Brillantes Futuros brillantes**, se llevo a cabo en 5 Resguardos jornadas de promoción y mantenimiento de la salud bucal en alianza con Colgate.






Municipio	Resguardo	Etnia
Puerto Concordia	Luna Roja	Jiw
Puerto Concordia	Caño la Sal	Jiw
Lejanias	Caño Rojo	Embera Chami Sikuaní
Puerto Gaitán	Wacoyo	Sikuaní
Mapiripán	Nazrael	Jiw





## PROCESO DE ESTERILIZACION

Para el cumplimiento de la Resolución 3100 de 2019 en referencia al Proceso de Esterilización se cumple en un 99%. Como lo reporta la lista de chequeo de esterilización a diciembre de 2021.

Con un total de 935 Hallazgos en total los cuales se verifica el proceso de esterilización con código FR ESTR1-05 versión 01 fecha de vigencia 29/01/2019 se identificaron un total de 13 hallazgos que representa un 99 % de cumplimiento dando como calificación excelente.

Barranca de Upia	CABUYARO	Calvario	Castillo	LEJANIAS	MESETAS	Pto Gaitan	Restrepo	San Juanito	Uribe	La Julia
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Líder del proceso

## Prevención y Promoción

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta  
 PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663  
[www.esemeta.gov.co](http://www.esemeta.gov.co)  
[gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)  
 FR-GQ-01-V3

Se encuentra una comparación entre 2020 y 2021 de las 17 Centros de Atención de la ESE SOLUCION SALUD, 14 Centros de Atención, incrementaron los cumplimientos, 3 Centros de Atención disminuyeron con relación al 2020, como son Puerto Concordia, Cumaral y San Juan de Arama, 4 Centros de Atención se mantuvieron con cumplimientos muy deficientes, Cumaral, Mesetas, Puerto Concordia y Puerto Gaitán, instituciones que no han superado el 40% de cumplimiento de metas.

### Cumplimiento de Metas

TOTALES	2020	2021
BARRANCA DE UPIA	59,9%	63,7%
CABUYARO	53,3%	79,2%
CALVARIO	63,3%	78,8%
CASTILLO	37,6%	57,3%
CUMARAL	37,6%	36,4%
LEJANIAS	40,7%	56,7%
MACARENA	34,8%	53,0%
MAPIRIPAN	31,9%	55,0%
MESETAS	30,5%	34,6%
PTO CONCORDIA	52,1%	38,2%
PTO GAITAN	33,1%	35,0%
PTO LLERAS	36,1%	57,7%
RESTREPO	46,8%	68,9%
SAN JUAN DE ARAMA	53,5%	52,9%
SAN JUANITO	46,3%	68,5%
URIBE	41,1%	51,1%
VISTAHERMOSA	37,6%	50,2%
<b>TOTAL PYP ESE</b>	<b>43,3%</b>	<b>49,2%</b>

Fuente: Oficina Promoción y prevención

Por programas se encuentra el cumplimiento según se observa en el cuadro el mejoramiento en 11 programas y/o actividades de las evaluada, entre ellas la vacunación en menores de un año, crecimiento y desarrollo, salud oral, y agudeza visual, dentro de las actividades medidas también se encuentran vacunación al adulto, a las mujeres en edad fértil, y la vacuna de VPH las cuales no han tenido buenos cumplimientos por diferentes causas entre otras, porque hubo escasez de vacuna VPH durante toda la vigencia.

## CUMPLIMIENTOS POR PROGRAMA

PROGRAMAS	2020	2021
VACUNACION MENORES 1 AÑO	76,9%	89,8%
VACUNACION 1 AÑO	79,9%	85,6%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	47,9%	84,4%
SELLANTES	83,2%	82,9%
FLUOR	50,3%	71,4%
AGUDEZA VISUAL	48,7%	65,9%
CONTROLES DE PLACA	42,0%	51,8%
PLANIFICACION FAMILIAR	36,5%	50,1%
VACUNACION 5 AÑOS	68,6%	49,8%
DETARTRAJE SUPRAGINGIVAL	32,2%	42,0%
ATENCION DEL ADULTO	54,6%	41,9%
CITOLOGIAS CERVICO UTERINA	33,0%	32,3%
DESARROLLO DEL JOVEN	22,6%	24,7%
REMISIONES MAMOGRAFIA > 50A	20,4%	21,8%
VACUNACION VPH	22,0%	19,7%
MEF VACUNA Td O TT MEF	21,0%	16,4%
VACUNACION ADULTOS	19,1%	11,4%

Fuente: Oficina Promoción y prevención

Las mejoras que se plantean para comenzar el año 2022 se encuentran en las siguientes oportunidades:

1. Replantear con las EPS las negociaciones de las metas acordadas y no dejar imponer cifras por parte de estas y una vez firmados los contratos, socializarlos con todos los centros de atención de la ESE SOLUCION SALUD.
2. Articular con las actividades del Plan de Intervenciones colectivas la ejecución de las actividades de promoción y mantenimiento.
3. Fortalecer el sistema de información con la construcción de todos los formatos solicitados por la norma, así como los informes necesarios para realizar los respectivos seguimientos.
4. Implementar en todos los Centros de Atención la preconsulta para promoción y prevención, la cual estará a cargo de auxiliares de enfermería.



5. Realizar capacitación y/o reinducción al personal de la institución con relación a las rutas integrales de atención.

### Programa Ampliado de Inmunización Vacunación COVID

% cumplimiento Vacunados Hasta 31 DIC 2021			
CENTRO DE ATENCION-VACUNADOR	TOTAL, POBLACION 2021	Total, Población Vacunada	% cumplimiento General
BARRANCA DE UPIA	6.144	5.135	84%
CABUYARO	5.797	6.105	105%
CUMARAL	21.905	14.678	67%
EL CALVARIO	1.586	1.388	88%
EL CASTILLO	6.976	4.246	61%
LA MACARENA	26.013	7.295	28%
LEJANÍAS	10.497	8.053	77%
MAPIRIPÁN	6.478	4.047	62%
MESETAS	9.805	7.624	78%
PUERTO CONCORDIA	7.995	4.686	59%
PUERTO GAITAN	40.019	15.073	38%
PUERTO LLERAS	9.750	6.478	66%
RESTREPO	17.646	12.348	70%
SAN JUAN DE ARAMA	8.438	6.225	74%
SAN JUANITO	1.162	1.622	140%
URIBE	8.952	5.129	57%
VISTAHERMOSA	15.825	11.441	72%

Fuente: Líder Vacunación ESE Departamento del Meta

### Actividades realizadas

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

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

[gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

- Porcentaje de cumplimiento de red de frío del 30%.
- Ajuste de infraestructura física para vacunación COVID 19.
- Logística, equipamiento y talento humano para la puesta en marcha de vacunación COVID 19.
- Se garantizó el proceso de vacunación COVID19 en el área rural y rural dispersa.
- Se realizaron planes piloto en los municipios de Cabuyaro- Barranca de Upia- Calvario- San Juanito- Lejanías- Mesetas y Vista Hermosa.

### Atención extramural

CENTRO DE ATENCIÓN	BRIGADAS EJECUTADAS 2021		BRIGADAS EJECUTADAS 2020	
	brigadas ejecutadas	Total, de Usuarios Atendidos	brigadas ejecutadas	Total, de usuarios atendidos
Barranca de Upia	9	1.523	0	0
Cabuyaro	20	646	4	180
El Calvario	12	621	11	1604
Cumaral	8	0	12	694
El Castillo	8	564	22	455
La Macarena	6	1890	7	1908
Lejanías	14	397	19	371
Mapiripán	11	816	4	320
Mesetas	4	271	10	158
Puerto Concordia	9	550	4	387
Puerto Gaitán	4		2	58
Puerto Lleras	3	537	6	502
Restrepo		0	0	0
San Juan De Arama	10	496	5	264
San Juanito	10	231	7	132
Uribe	2	1.431	1	228

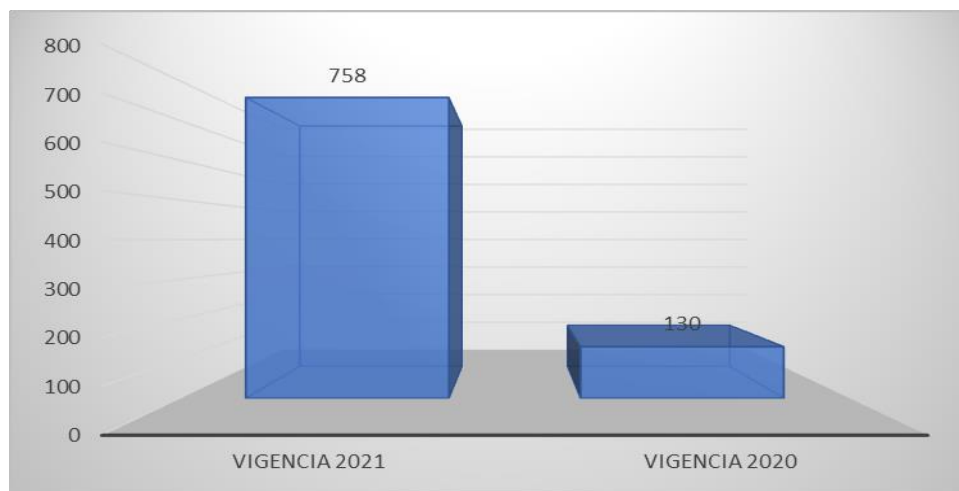
<b>Vistahermosa</b>	18	3.053	4	1587
<b>Tota</b>	136	13.026	118	8848

A 31 de diciembre de 2021 la E.S.E Departamental Solución Salud, ha realizado 136 brigada en las diferentes veredas llegando a zonas rurales dispersas atendiendo la comunidad independientemente de su seguridad social.

### Servicio de Psicología

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
<b>Otras consultas electivas realizadas por Psicología</b>	758	130	83%

Fuente: SIHOS



Lo anterior justificado en patologías de salud mental derivadas de la pandemia por COVID SARS, por aislamiento presentes en nuestro perfil epidemiológico.



- Las profesionales de psicología realizan brigadas de salud extramurales las cuales brindan atención y orientación psicológica a los adultos mayores que se encuentran en hogares de paso permitiendo llevar a cabo una atención integral a estas personas que no pueden acceder fácilmente a los servicios de salud.
- Realizaron Atención, Evaluación y Seguimiento a los eventos que involucran conductas como ideación, planeación e intento suicida, enfermedades o trastornos mentales mediante la realización de intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, remisiones y órdenes médicas psiquiatría cumpliendo con la ruta de atención en salud mental.
- Las psicólogas realizan orientación psicológica y seguimiento mediante interconsultas por los servicios de urgencias y consulta externa en los casos de víctimas de abuso sexual, llevando a cabo la activación de la ruta integral de violencia sexual, donde se realiza terapia de reparación en víctimas de abuso sexual e identificación de factores que desencadenan alteración en la salud mental de las víctimas y abordando el entorno familiar de la misma con el fin de llevar a cabo seguimiento permanente que conlleve a la garantía de restitución de derechos de las víctimas de violencia sexual.
- Se realiza atención y orientación psicológica de los casos de cualquier manifestación de violencia Intrafamiliar, de género y/o Maltrato Infantil, violencia en el marco del conflicto armado, en los servicios de consulta externa llevando evaluación y seguimiento mediante la activación de la ruta de atención en violencia intrafamiliar.
- Las profesionales en psicología realizan capacitaciones e implementación de estrategias que permitan mejorar el clima organizacional, manejo del estrés, trabajo en equipo y humanización del servicio, dirigido a los funcionarios administrativos y asistencias en los centros de salud adscritos a la ESE DPTAL.
- Las psicólogas periódicamente realizan atención psicológica y monitoreo a pacientes que se encuentran en el servicio de hospitalización con el fin de

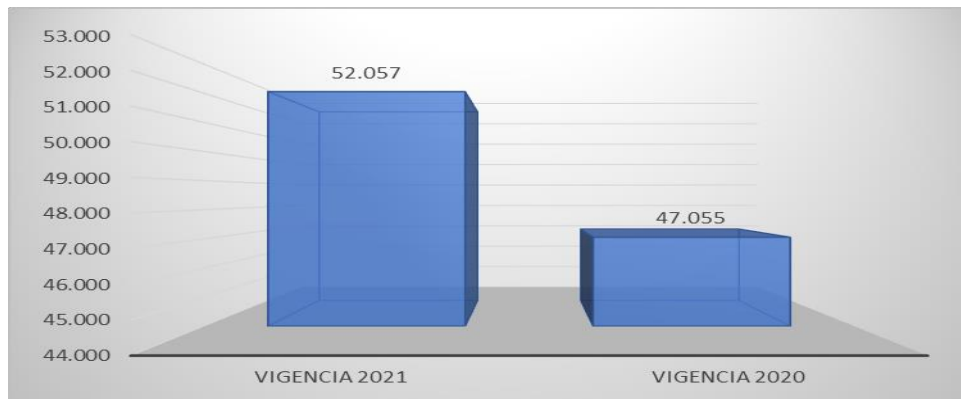
realizar un pertinente abordaje para la prevención en salud mental y la buena humanización del servicio.

- Se realiza canalización y direccionamiento de pacientes mediante programas tales como: Joven sano, crecimiento y desarrollo, gestantes, crónicos.
- Se realiza abordaje al programa de crónicos donde no sólo se indaga acerca de la adherencia al tratamiento, sino también composición familiar, aspectos psicológicos, personalidad, red de apoyo.
- Las psicólogas realizan apoyo en la realización de diferentes actividades que son contempladas en el programa de plan de intervenciones colectivas PIC, las cuales se realizan por medio de atención y orientación psicológica mediante escucha activa con visitas domiciliarias y seguimientos, de igual forma se realizan movilizaciones en fechas especiales como del día de la no violencia contra la mujer.

## Urgencias

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
Consultas de medicina general urgentes realizadas	52.057	47.055	10%

Fuente: SIHOS



Se evidencia que hubo aumento en un 10% de las consultas de urgencias realizadas durante la vigencia 2021 vs 2020.

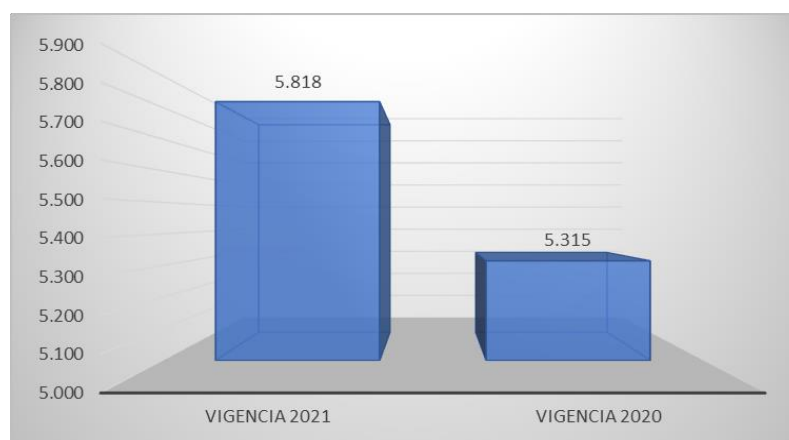
Se fortaleció el procedimiento del triage en cada uno de los Centros de Atención en capacitación y recurso humano.

## SERVICIOS INTERNACIÓN

Indicadores de producción del servicio de Hospitalización

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
<b>Total, de egresos</b>	5.818	5.315	9%

Fuente SIHOS



El número de egresos hospitalarios aumento en un 13,4% para la vigencia 2020 con respecto a la anterior; justificado en la pandemia del coronavirus (Sars-Cov2) Covid-19, demostrando mayor resolución en cada uno de nuestros Centros de Atención.

Se incrementaron los pacientes con diagnóstico de Neumonía por SARS COVID 19, siendo la ESE Departamental Solución Salud en los 17 Centros de Atención que realiza presencia como son Puerto Gaitán- Vista Hermosa- Cumaral- Restrepo- Puerto Concordia- Puerto Lleras- San Juan de Arama- Mesetas- Uribe- Castillo- Cabuyaro- San Juanito- Calvario- Mapiripan- Macarena- Barranca de Upia y Lejanias, es el único prestador de servicios de salud con habilitación de servicios de urgencias y hospitalización, donde son las llamadas a atender la población afectada por el virus, tanto para pacientes asintomáticos como para aquellos sintomáticos que no requieren hospitalización y, por supuesto los que sí la requieren.

Por lo anterior se incrementó la capacidad instalada Institucional en:

Dada la velocidad de expansión del virus y la necesidad del sistema de salud para garantizar la atención no solamente para pacientes COVID, sino a toda la población, la ESE Departamental Solución Salud se ha visto obligada a cambiar su operación, tomado algunas medidas, para poder atender los incrementos en la demanda que se están presentando, por ejemplo:

1. Se ha incrementado la capacidad de unidades COVID en un 19,5% realizándose reconversión de camas, es decir a su capacidad instalada de los servicios de hospitalización se están adaptando para dar respuesta a pacientes que requieren hospitalización con cuadro clínicos leves a moderados y en algunas ocasiones críticos, se incrementó el número de camas de 214 a 266.

CAMAS						
Etiquetas de fila	Adultos	Obstetricia	Pediátrica	TPR	Total, general	Expansión COVID
CENTRO DE ATENCION PUERTO CONCORDIA	9	4	7		20	4
CENTRO DE ATENCION PUERTO GAITAN	14	7	6		27	6
CENTRO DE ATENCION VISTA HERMOSA	13	2	7		22	3
CENTRO DE ATENCION URIBE	4	1	2		7	3
CENTRO DE ATENCION BARANCA DE UPIA	5	1	2		8	2
CENTRO DE ATENCION CABUYARO	5	1	2		8	5

CENTRO DE ATENCION CUMARAL	6	2	2		10	5
CENTRO DE ATENCION EL CALVARIO	5	1	2		8	1
CENTRO DE ATENCION EL CASTILLO	6	2	2		10	4
CENTRO DE ATENCION LA MACARENA	10	4	3		17	2
CENTRO DE ATENCION LEJANIAS	5	3	2		10	2
CENTRO DE ATENCION MAPIRIPAN	4	2	2		8	3
CENTRO DE ATENCION MESETAS	6	3	2		11	1
CENTRO DE ATENCION PUERTO LLERAS	8	2	4		14	3
CENTRO DE ATENCION RESTREPO	15	1	4		20	5
CENTRO DE ATENCION SAN JUAN DE ARAMA	4	2	2		8	2
CENTRO DE ATENCION SAN JUANITO	2	1	2	1	6	1
<b>Total, general</b>	<b>121</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>214</b>	<b>52</b>

2. Se garantizó la atención a pacientes con cuadros respiratorios de leve a moderado con el apoyo de especialistas de cuidados intensivos a través de teleorientación de teleuci con convenio celebrado con la Corporación de Salud un Hospital Universitario Nacional y la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Colombia con la ESE Departamental Solución Salud.
3. Para mantener la atención a pacientes crónicos, urgentes o prioritarios, se ha implementado la teleconsulta y Jornadas de Salud, así como la atención domiciliaria.

La ESE Departamental Solución Salud ha aumentado su capacidad de atención normal durante el día a día, genera dos efectos colaterales como:

- Aumento del consumo de oxígeno teniendo en cuenta los cuadros respiratorios presentados, la creciente expansión del virus en el Departamento llevó a consumo de este medicamento que normalmente eran de uso moderado, empezaron a requerirse en cantidades que superan la demanda estimada, la

contratación de oxígeno aumento un 58.3%. Garantizando la disponibilidad de oxígeno de manera permanente en los 17 hospitales de la ESE.

Vigencia	Valor	Contratistas	Valor
2020	\$ 111.989.485	TUBO LLANO	\$ 111.989.485
2021	\$ 268.827.504	TUBO LLANO	\$ 164.993.850
		SPEAL	\$ 59.985.500
		OXIMETA	\$ 43.848.154

- Aumento consumo de medicamentos teniendo en cuenta la Guía de Manejo Infección de SARS -cov-2 COVID 19, los fármacos con potencial utilidad son:
  - Terapias para oxigenación inhaladores SALBUTAMOL-BECLOMETAXONA y BROMURO DE IPRATROPIO.
  - Antibiótico terapia recomendación AMPICILINA SULBACTAM Polvo para Solución Inyectable 1.5 g, fármaco de segundo nivel de atención.
  - Prevención y manejo de complicaciones tromboembólicas.
  - Corticoides inyectables.
  
- Contratación Recurso Humano con el fin de garantizar la atención de pacientes en las áreas COVID, se realizó contratación del siguiente talento humano:

MUNICIPIO	MEDICO	ENFERMERA	AUXILIAR DE ENFERMERIA	REGENTE FARMACIA	AUXILIAR LABORATORIO CLINICO
PUERTO GAITAN	2	1	5		
VISTAHERMOSA	1	1	2		
RESTREPO			2		1
CUMARAL			2		
LA MACARENA			2		
LEJANIAS	1		1		
MESETAS			1		



SAN JUAN DE ARAMA	1				
EL CALVARIO			1		
URIBE	2			1	
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

A continuación relaciono cuadro resumen de atención por COVID en la ESE Departamental en el tercer pico de la pandemia:

TOTAL, ATENCION POR COVID	
<b>Consulta</b>	<b>138.502.326</b>
<b>Estancias</b>	<b>173.685.100</b>
<b>Imágenes Diagnostica</b>	<b>33.216.100</b>
<b>Laboratorio</b>	<b>35.129.506</b>
<b>Otros procedimientos (ambulancia)</b>	<b>206.600.700</b>
<b>Procedimientos No Quirúrgicos</b>	<b>95.834.116</b>
<b>Medicamentos</b>	<b>689.985.220</b>
<b>Total, general</b>	<b>1.372.953.068</b>

## Sala de Partos

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
Partos vaginales	872	947	-9%

Fuente: SIHOS

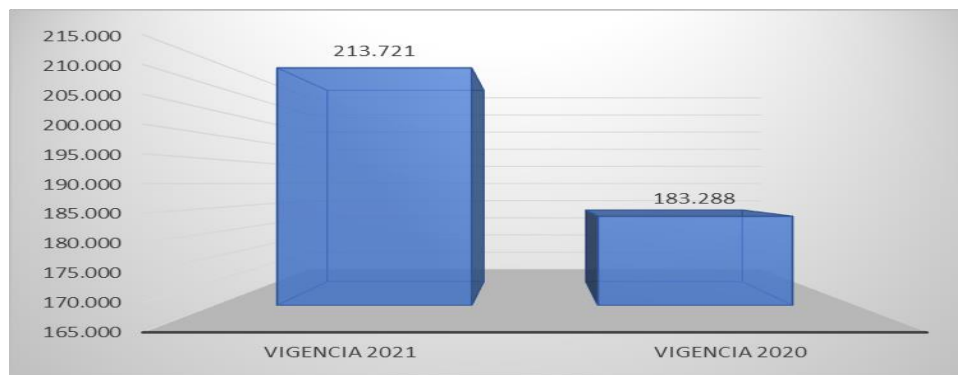
Se evidencia disminución leve del 7% referente con la vigencia 2020, sin embargo, se sigue fortalecimiento del programa Maternidad Segura, cuyo objetivo fundamental es reducir la morbi-mortalidad materna y perinatal en nuestros Centros de Atención, se decide remitir los casos de complicación obstétrica una vez se consulta a la especialista en gineco- obstetricia, todas las actividades están encaminadas dentro de la Política de Seguridad del Paciente.

## SERVICIO APOYO DIAGNÓSTICO

### Laboratorio Clínico

ACTIVIDAD	VIGENCIA 2021	VIGENCIA 2020	%
Exámenes de laboratorio	213.721	183.288	14%

Fuente: SIHOS



El análisis comparativo de la vigencia 2021 vs 2021 muestra un aumento del 14%, en todos los Centros de Atención.

### Imágenes Diagnosticas

La ESE Departamental Solución Salud, realizo acciones a través de proyectos lo que logro la consecución de los equipos mejorando su tecnología y permitiendo mejor imagen para el diagnóstico.

Centros de Atención con  
 Imagenología Digital

Informe de Gestión  
 Comparativo 2020 – 2021 de  
 IMÁGENES DIAGNOSTICAS



1 / 10

2020

Puerto Gaitán.



9 / 13

2021

Vistahermosa, San Juan de Arama, Mesetas,  
 Lejanías, Mapiripán, Macarena, Concordia, Puerto  
 Lleras y Puerto Gaitán.



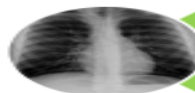
Con esta tecnología aumenta en un 52% la toma de estas imágenes dando como resultado poder diagnosticar de manera inmediata y tener los resultados en tiempo real para darle Resolutividad en los casos presentados.

Total de Imágenes  
 Diagnosticas tomadas

Informe de Gestión  
 Comparativo 2020 – 2021 de  
 IMÁGENES DIAGNOSTICAS



9308



17807

↑ 52 %

IMÁGENES DIAGNOSTICAS.

Es un medio de diagnóstico que nos permite mejorar la capacidad de resolución y sirven de apoyo en la realización de procedimientos de salud en los Centros de Atención (Barranca, Cabuyaro, Castillo, Cumaral, Macarena, Mesetas, San Juan de Arama, Pto Gaitán, Pto Lleras, Uribe y Vistahermosa), con tratamiento oportuno y seguimiento de enfermedades contribuyendo así a determinación de tratamiento de lesiones en la población.

De la misma manera contribuye al óptimo desarrollo de los programas mejorando así el nivel de vida de la población.



Los diagnósticos más observados son debidos a la alta accidentabilidad que se presenta en los municipios.

- CONTUSION DE LA RODILLA
- CONTUSION DEL HOMBRO Y DEL BRAZO
- CONTUSION DEL TORAX

- CONTUSION DE OTRAS PARTES DE LA MUNECA Y DE LA MANO
- CONTUSION DEL CODO

La radiografía de tórax es generalmente la primera prueba de imagen en los pacientes con sospecha o confirmación de **COVID-19** por su utilidad, disponibilidad y bajo costo, permite diagnosticar este tipo de lesiones a nivel pulmonar. Las personas con sospecha de covid-19 necesitan conocer con rapidez si están infectadas para poder aislarse, recibir tratamiento.

El Covid-19 es una enfermedad respiratoria. Los médicos pueden utilizar las imágenes de tórax para diagnosticar a las personas que tienen síntomas de covid-19 mientras esperan los resultados de la RT-PCR, o cuando los resultados de la RT-PCR son negativos y la persona tiene síntomas de covid-19 han sido de gran ayuda para la ESE Departamental Solución Salud.

## Referencia y Contrareferencia

A continuación, se relacionará a través de un cuadro comparativo el proceso de referencia y contrarreferencia entre los años comprendidos en el año 2020 vs 2021 con su respectivo análisis.

### TOTAL, DE REMISIONES POR AÑO

2020	2021
Durante el año 2020 en la E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCIÓN SALUD, se registró un total de 2.698 remisiones	Durante el año 2021 en la E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCIÓN SALUD, se registró un total de 3.862 remisiones.

### 3 PRIMERAS CAUSAS DE REMISIÓN POR AÑO

2020	2021
Las 3 primeras causas de remisión registradas para el año 2020 fueron: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DOLOR ABDOMINAL Y OTROS DOLORES.</li> <li>2. INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO SIN OTRA ESPECIFICACION.</li> </ol>	Las 3 primeras causas de remisión registradas para el año 2021 fueron: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. FRACTURAS NO ESPECIFICADAS.</li> <li>2. DOLOR ABDOMINAL Y OTROS DOLORES.</li> <li>3. FALSO TRABAJO DE PARTO SIN OTRA</li> </ol>

3. FALSO TRABAJO DE PARTO SIN OTRA ESPECIFICACIÓN.	ESPECIFICACIÓN.
--	-----------------

### 3 PRIMERAS CAUSAS DE REMISIÓN MATERNA POR AÑO

2020	2021
Las 3 primeras causas de remisión de población materna registradas para el año 2020 fueron:	Las 3 primeras causas de remisión de población materna registradas para el año 2021 fueron:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AMENAZA DE ABORTO.</li> <li>2. FALSO TRABAJO DE PARTO SIN OTRA ESPECIFICACIÓN.</li> <li>3. FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LAS 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACIÓN.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LAS 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACIÓN.</li> <li>2. FALSO TRABAJO DE PARTO SIN OTRA ESPECIFICACIÓN.</li> <li>3. RUPTURA PREMATURA DE MEMBRANAS SIN OTRA ESPECIFICACIÓN.</li> </ol>

### PROMEDIO EN LOS TIEMPOS DE REMISIONES

TIEMPOS	2020	2021
TIEMPO DE ACEPTACIÓN.	33 horas - 30 minutos	21 horas - 17 minutos
TIEMPO DE SALID DE AMBULANCIA.	2 horas - 17 minutos	1 hora - 58 minutos
TIEMPO DE TRASLADO.	3 horas - 49 minutos	3 horas - 11 minutos
TIEMPO DE RECIBO DE IPS RECEPTORA.	1 hora - 38 minutos	2 horas - 52 minutos
<b>TOTAL</b>	<b>41 HORAS - 14 MINUTOS.</b>	<b>27 HORAS - 18 MINUTOS</b>

### 3 PRIMERAS EPS CON MAYOR SALIDA DE REMISIONES

2020	2021
Las 3 primeras EPS con mayor número de remisiones por parte de la E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCION SALUD fue:	Las 3 primeras EPS con mayor número de remisiones por parte de la E.S.E DEPARTAMENTAL DEL META SOLUCION SALUD.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EPS - CAPITAL SALUD</li> <li>2. EPS - NUEVA EPS</li> <li>3. EPS - CAJACOPI</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EPS - CAPITAL SALUD.</li> <li>2. EPS - CAJACOPI.</li> <li>3. EPS - NUEVA EPS.</li> </ol>

### COMPROMISO CON EL SEGUIMIENTO A REMISIONES POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO.

2020	2021
Aunque se capacito el personal asistencial, se evidencia poco compromiso con el diligenciamiento	Para este año se capacito nuevamente el personal con la nueva modificación y autorizado el formato drive por parte

de las remisiones del drive, poco seguimiento a contrarreferencia y mal envió por vía electrónica de los correos.	de calidad, y aunque ha mejorado el proceso de contrarreferencia y se ha evidenciado un mayor compromiso con el envió de los correos electrónicos según el orden; EPS, IPS, REFERENCIA NIVEL CENTRAL.
---	---

### APOYO A NIVEL CENTRAL CON EL PROCESO DE REFERENCIA

2020	2021
Para este año se evidencio que el apoyo por parte de referencia y contrarreferencia nivel central fue de un porcentaje del 41% en relación al envió de correos de las remisiones para su respectiva aceptación del paciente, así como en las llamadas a EPS, IPS.	Para este año se implementó un mayor seguimiento con el proceso, realizando llamadas constantes a eps, a las ips para solicitar el apoyo y también por correo electrónico logrando un aumento del 74%, sin embargo aún falta continuar con el seguimiento por vía telefónica y por correo (incluyendo cuando sea necesario notificarlo a la súper salud y ministerio de salud).

### ACTUALIZACIÓN DE LA BITACORA SEGÚN LA RESOLUCIÓN 3100 DE 2019

2020	2021
Se actualiza la bitácora de acuerdo a la normatividad vigente y se socializa.	Se actualiza y complementa más información de acuerdo a la normatividad vigente, quedando los campos más claros a la hora de ingresar los datos del paciente

El proceso de referencia y contrarreferencia ha venido mejorando con el seguimiento diario que se le realiza a cada centro de atención.

### Auditoria Concurrente

Para el fortalecimiento en el área asistencial, la entidad vio la necesidad de crear la vinculación de un profesional para ejercer actividades de auditoria concurrente con el propósito de mejorar calidad de la prestación de los servicios a los usuarios.





Durante la vigencia 2021 se implementó la realización de análisis de casos clínicos con el personal asistencial de la ESE DEL DEPARTAMENTO DEL META SOLUCIÓN SALUD ya que de esta manera se recuerda la importancia de realizar un proceso protocolizado que permite una atención rápida, oportuna y diagnóstico preciso para disminuir situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente y no generar sensación de ansiedad y angustia para sus acompañantes.



Durante la vigencia 2021 la ESE DEL DEPARTAMENTO DEL META SOLUCIÓN SALUD estableció la socialización de las guías de práctica clínica con el fin de

actualizar los conocimientos, habilidades y competencias de las profesionales relacionadas en la parte asistencial, de tal manera que se contribuye a mejorar la calidad de la atención del individuo, familia y comunidad.

## VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA

### DENGUE Y MORTALIDAD POR DENGUE

En la vigencia 2021 se observa un descenso de los casos de dengue en comparación a la vigencia 2020, uno de las causas de dicho fenómeno es la introducción de nuevas variantes de covid-19 al país, ocasionando la disminución en la consulta a los servicios de salud por el temor de la población a infectarse de covid-19, adicional a esto, otros síndromes febriles pueden llegar a ser subdiagnosticados.

EVENTO	2017	2018	2019	2020	2021
DENGUE	268	336	3307	374	119
DENGUE GRAVE	2	1	83	2	1
MORTALIDAD POR DENGUE	6	2	1	0	0



Fuente: SIVIGILA ESE "Solución Salud"

### MORTALIDAD POR DENGUE

La ESE en los años 2020 y 2021 mostraron una reducción notable en los casos de mortalidad por dengue, ya que la tasa de letalidad en los centros de atención bajó a 0 muertes x cada 100 casos de dengue, a diferencia del año 2019 cuya tasa de letalidad fue de 0,2 muertes x cada 100 casos, en 2018 la tasa de letalidad fue de 0,29 x cada 100 casos y en el 2017 la tasa de letalidad fue de 0,7 x cada 100 casos de dengue.

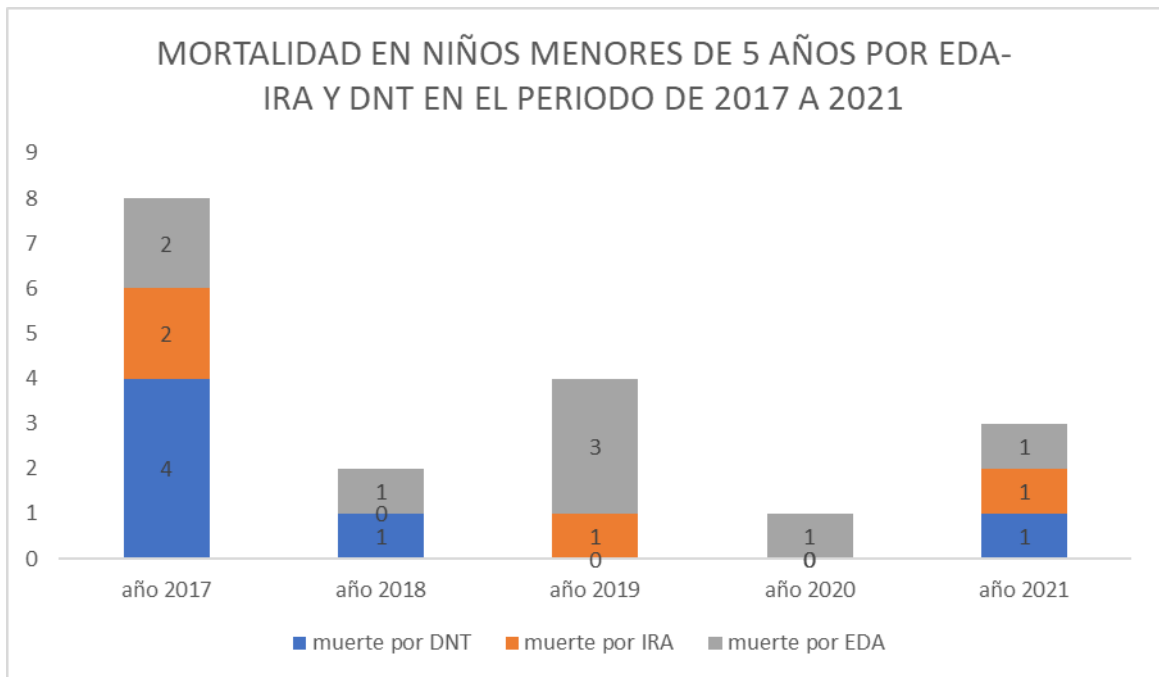
EVENTO	2017	2018	2019	2020	2021
Mortalidad por dengue	2	1	1	0	0
Tasa de letalidad	0,7	0,29	0,2	0	0

## MORTALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS

En la ESE “solución salud” en el año 2021 se presentó dos casos más de muerte en niños menores de 5 años asociado a Desnutrición, Infección Respiratoria Aguda y enfermedad diarreica aguda comparado con el 2020, sin embargo, en el transcurso de los últimos 4 años se ha venido reduciendo significativamente las muertes, ya que en el 2017 ocurrió 8 muertes en menores de 5 años.

En el 2021 los casos de muerte fueron asociados a desnutrición, IRA Y EDA según las unidades de análisis realizadas se identificó que las familias consultan de manera tardía a los centros de atención, dicha causa está asociada a factores socioculturales, económicos y demográficos de la población.

EVENTO	2017	2018	2019	2020	2021
Mortalidad por desnutrición	4	1	0	0	1
Mortalidad por EDA	2	0	1	0	1
Mortalidad por IRA	2	1	3	1	1



Fuente: SIVIGILA ESE “Solución Salud” y unidad de análisis

Fuente: SIVIGILA

## MORTALIDAD MATERNA Y MORTALIDAD PERINATAL Y NEONATAL TARDIA

EVENTO	2017	2018	2019	2020	2021
Mortalidad materna	1	1	0	3	0
Mortalidad perinatal y neonatal tardía	43	40	48	11	18

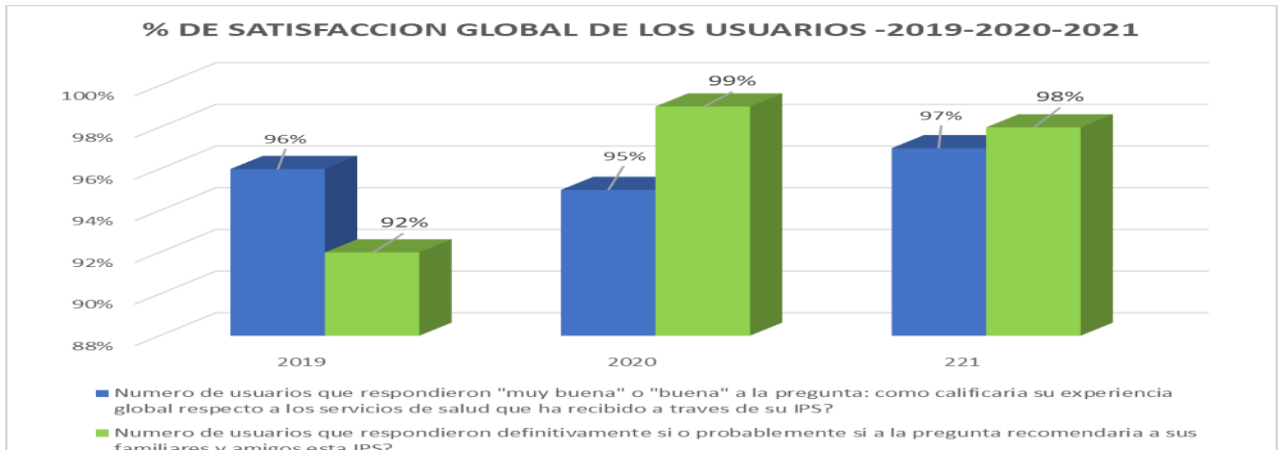
La ESE “Solución Salud” en los últimos años ha fortalecido la ruta materna para reducir el número de casos tanto de las muertes maternas como de las muertes perinatal y neonatal tardía a través del fortalecimiento de los programas de promoción y mantenimiento de la salud, sin embargo, existen factores socioculturales, demográficos y socioeconómicos que contribuyen a la aparición de los eventos. En el 2021 no hubo casos de mortalidad materna en la ESE, mientras en el 2020 se reportó 3 casos; el comportamiento de los años 2017,2018,2019 fue similar con respecto al número de casos con 1,1,0 casos respectivamente.

Con respecto al número de casos de muerte perinatal y neonatal tardía en los últimos 5 años, se puede identificar que en los años 2020 y 2021 se redujo significativamente el número de casos con 11 y 18 casos; en los años 2017, 2018 y 2019 tuvieron un comportamiento similar con 43, 40 y 48 casos.

## SERVICIO AL CIUDADANO.

### Satisfacción del Usuario.

VARIABLE		AÑO 2019		AÑO 2020		2021	Res	ESTANDAR	CALIFICACION
		Valor	Res	Valor	Res	Valor			
<b>EXPERIENCIA DE LA ATENCION</b>									
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	66701	0,96	61.590	97%	91117	97%	Entre 90% y 95% de grado de satisfacción (Excelente)	OPTIMO
	Número de usuarios que respondieron la pregunta	69225		63.305		93983			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	¿Número de usuarios que respondieron de manera definitiva si o probablemente si a la pregunta recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	66112	0,97	62.282	99%	91854	98%	Mayor de 80% grado de satisfacción (Excelente)	OPTIMO
	Número de usuarios que respondieron la pregunta	68135		62.948		93706			



Durante la vigencia 2021, se sigue manteniendo el porcentaje de satisfacción a los usuarios, con respecto al año anterior, arrojando un resultado de satisfacción del 97%, encontrándose dentro del estándar de calidad óptimo

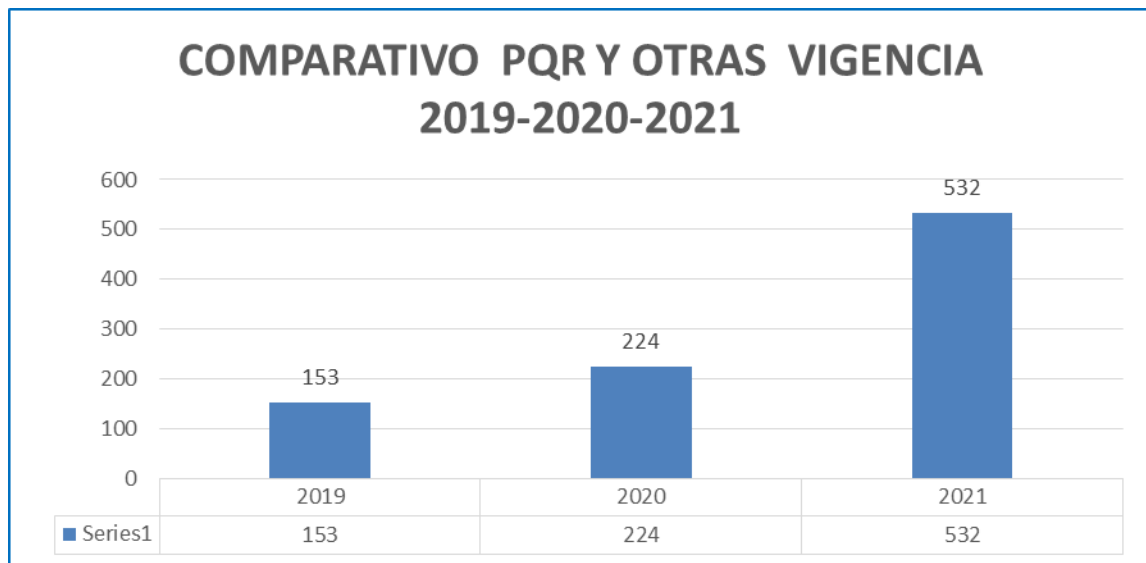
Del total de las personas encuestadas para la vigencia 2021 manifestaron satisfacción del 97% de las personas que expresaron que la experiencia global respecto a los servicios de salud de consulta médica, urgencias, odontología y laboratorio y promoción y prevención fue buena, igualmente 98% de los usuarios si recomendaría los servicios de la ESE Departamental en sus 17 Centros de Atención.

Así mismo disminuyo en un 1% la satisfacción con respecto a la vigencia anterior, sobre los usuarios que definitivamente si recomendarían los servicios a sus familiares y amigos en los 17 Centros de Atención de la ESE Departamental, para el año 2021 arrojó resultado del 98%, con relación al año anterior.

Se observa que la empresa a nivel Institucional mantiene sus indicadores de calidad correspondiente a la experiencia de la atención dentro de los estándares establecidos por el Ministerio Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.



## Comparativo Peticiones, Quejas y Reclamos 2019-2020-2021.



Para la vigencia 2021, se incrementaron las Peticiones, quejas y reclamos, evidenciándose un trámite para el 2019 de 153 requerimientos (peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas y reclamos), y para la vigencia 2020 se tramitaron 224 PQRS y para la vigencia 2021 se tramitaron 532 requerimientos recibidos en los Centros de Atención y Nivel Central.

## Comparativo PQR, según tipologías. 2019-2020-2021.

TIPO DE SOLICITUD	2019	%	2020	%	2021	%
PETICIONES	73	48	100	45	310	59
QUEJAS	72	47	76	34	79	15
RECLAMOS	8	5	37	17	110	20

Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

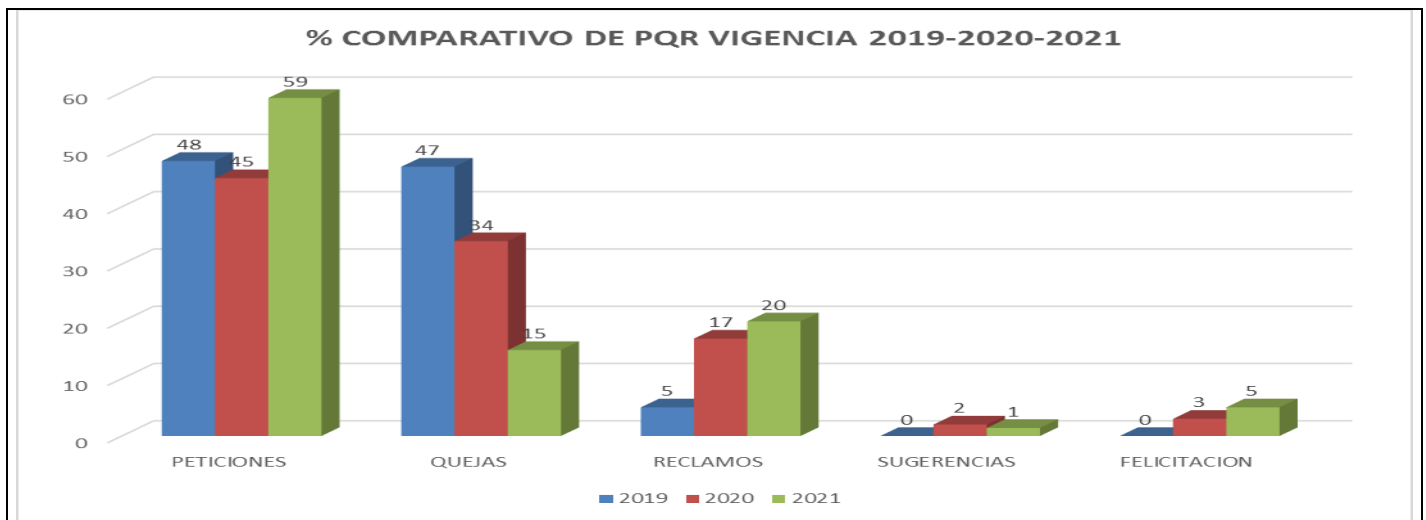
PBX: 6610200, Línea Gratuita: 018000918663

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

[gerencia@esemeta.gov.co](mailto:gerencia@esemeta.gov.co)

FR-GQ-01-V3

<b>SUGERENCIAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>FELICITACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>532</b>	<b>100</b>



Según el grafico se puede observar que con relación a la tipología, del total de las peticiones, quejas y reclamos, incrementaron las peticiones, de las cuales se reflejan en solicitudes de información, así como las solicitudes de documentos, Historia Clínica del paciente, y medico legales.

Es importante resaltar que las quejas disminuyeron para la vigencia 2021, con relación a la vigencia anterior.

### Comparativo PQRSF, por centros de atención 2020-2021.

CENTROS	Σ	%	Σ	%	Σ	%
	2019		2020		2021	
PUERTO GAITAN	39	25%	46	21%	45	8%
NIVEL CENTRAL	30	20%	30	13%	61	11%
CUMARAL	7	5%	26	12%	89	17%
MACARENA	6	4%	2	1%	16	3%
MAPIRIPAN	12	8%	13	6%	7	1%
CABUYARO	4	3%	48	21%	26	5%
VISTAHERMOSA	11	7%	7	7%	98	18%
BARRANCA	7	5%	15	7%	21	4%
CALVARIO	3	2%	1	0%	1	0%
CASTILLO	9	6%	6	3%	4	1%
PUERTO LLERAS	4	3%	4	2%	73	14%
URIBE	3	2%	9	4%	36	7%
PUERTO CONCORDIA	2	1%	0	0%	1	0%
RESTREPO	4	3%	1	0%	0	0%
SAN JUAN DE ARAMA	2	1%	2	1%	5	1%
LEJANIAS	3	2%	12	5%	6	1%
MESETAS	6	4%	2	1%	37	7%
SANJUANITO	1	1%	0	0%	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Para la vigencia 2021, se evidencia un incremento de las peticiones, quejas y reclamos en un 42%.

El Centro de Atención de Puerto Gaitán, es el que mayor número de peticiones, quejas y reclamos presenta, seguido del Nivel Central, Cumaral y Vistahermosa.

Los Centros que incrementaron notablemente las peticiones, quejas y reclamos son: EL Centro de Atención de Cumaral, incremento en un 29%, el Nivel Central incremento en un 49% con respecto a la vigencia anterior, Centro de Atención de Vistahermosa incremento en un 116%, el Centro de Atención de Cabuyaro incremento en un 78%, el centro de Atención de Puerto Lleras incremento en un 81%, el Centro de Atención de Uribe incremento en un 48%, el Centro de Atención de Mesetas incremento en un 45% y el centro de Atención en Barranca de Upia en un 43%.

## Motivos de Peticiones, Quejas y Reclamos vigencia 2021

Para la vigencia 2021, se evidencia que los requerimientos realizados por los usuarios son las solicitudes de información con un 26%, así como la solicitud de documentos con 20%

Para la vigencia 2021, Es de resaltar que los tres primeros motivos de las peticiones, quejas y reclamos, más relevantes para la presente vigencia es la Negación del servicio de urgencias con un 10%, seguido con inconformidades con la atención con un 7%, Mala atención de servicios el 5%, y demora en la atención de urgencias 5% así como falta de agendas disponibles para citas 4%.

Es de Resaltar que para la vigencia 2020, se observó que disminuyó la falta de personal médico, enfermeras y auxiliares de enfermería.

Estas peticiones son ocasionadas por la dificultad de vincular a los profesionales médicos a la institución debido a que la gran mayoría de los Centros de Atención adscritos a la E.S.E se encuentran en zonas apartadas lo que desestimula al profesional para radicarse en estas zonas, lo que nos lleva a atender a la población solo con el personal contratado como Servicio Social Obligatorio.

Se puede inferir que, a pesar de las quejas presentadas, se ha estado contratando profesionales en el área de la salud, sobre todo personal médicos para nuestros centros de Atención, la modernización de los equipos biomédicos, e igualmente se viene realizando seguimiento con el personal en el programa de humanización en la prestación del servicio, esto con el fin de ofrecer un trato más amable a los usuarios.

Cabe resaltar que han aumentado notablemente las peticiones, quejas y reclamos, para para esta vigencia 2020.

Primeras causas de PQRs 2021 por Centros de Atención:

Centro de Atención	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo
<b>BARRANCA DE UPIA</b>		20		1
Solicitud De Documentos Historia Clínica		20		
Inoportunidad En Las Citas Medicas				1
<b>CABUYARO</b>		21	3	3
Solicitud De Documentos Historia Clínica		21		
Inoportunidad En La Asignación De Citas				3
Prestación Del Servicio Medico			2	
Maltrato Falta De Humanización			1	
<b>CALVARIO</b>			1	
Mala Atención Por Maltrato			1	
<b>CASTILLO</b>		2	1	1
Solicitud De Documentos Historia Clínica		2		
Maltrato Falta De Humanización			1	
Inoportunidad En La Asignación De Citas				1
<b>CUMARAL</b>	23	1	24	40
<b>FELICITACION</b>	23		1	
Demora En Atención De Urgencias			4	11
Maltrato Falta De Humanización		1	3	1
Falta De Disponibilidad De Vacunas			1	
<b>LEJANIAS</b>		6		2
Solicitud De Documentos Historia Clínica		6		
No Atención En El Servicio De Urgencias				2
<b>MACARENA</b>		15	1	
Solicitud Historia Clínica		15		
Maltrato Falta De Humanización			1	
<b>MAPIRIPAN</b>		4	5	1
(en blanco)			3	
Solicitud De Documentos Historia Clínica		4		
No Suministro De Dietas				1
Maltrato Falta De Humanización			3	
<b>MESETAS</b>		23	4	12

Inoportunidad Asignación De Citas		3		7
Solicitud De Historia Clínica		16		
Mala Prestación Del Servicio			3	3
Maltrato Falta De Humanización		1	1	
<b>NIVEL CENTRAL</b>		28	13	20
Solicitud De Documentos HC		18	1	1
Solicitudes De Información		7		1
No Realización De Procedimientos De Curaciones				1
Maltrato Falta De Humanización			1	
Mala Atención Por Demora En La Atención De Urgencias			2	4
<b>PUERTO CONCORDIA</b>			1	
Mala Actitud De Personal De Servicio Generales En El Servicio De Hospitalización			1	
<b>PUERTO GAITAN</b>		8		7
Maltrato Falta De Humanización		12		4
Mala Atención Del Servicio De Urgencias				10
Maltrato Falta De Humanización		1		
Inoportunidad En Entrega De Resultados			1	1
Felicitación Por Buena Atención Por Servicio Al Ciudadano	2			
<b>PUERTO LLERAS</b>		64	7	1
No Toma De Exámenes De Laboratorio				1
Mala Atención De Urgencias		2	5	
Inoportunidad En Las Citas Medicas			3	
<b>SANJUAN DE ARAMA</b>			3	2
Negación De La Atención				2
Maltrato Falta De Humanización			3	
<b>SANJUANITO</b>		4	1	1
Solicitud De Documentos HC		2		
Solicitud De Información		2		
Inoportunidad Asignación De Citas				1



<b>Maltrato Falta De Humanización</b>			1	
<b>URIBE</b>		33	2	
<b>Solicitud De Documentos Historia Clínica</b>		7		
<b>Solicitud De Información</b>		26		
<b>Maltrato Falta De Humanización</b>			1	
<b>Negación Del Servicio De Facturación</b>			1	
<b>VISTAHERMOSA</b>	2	70	13	13
<b>Historia Clínica</b>		67		2
<b>No Toma De Laboratorios</b>				8
<b>Mala Atención Medica Consulta Externa</b>			4	
<b>Felicitación</b>	2	1		
<b>Mala Prestación De Servicios Por Falta De Médicos</b>			2	
<b>TOTAL, GENERAL</b>	27	294	81	110

Según la tabla anterior se evidencia que para la vigencia 2021, los mayores requerimientos son por peticiones de documentos y solicitudes de información

Para la vigencia 2021, Es de resaltar que los tres primeros motivos de las peticiones, quejas y reclamos, las más relevantes son la inoportunidad de citas médicas por falta de agendas médicas, trasladándose al servicio de urgencias, ocasionando mayor demanda de atenciones, el trato descortés por falta de humanización

**JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO**  
**GERENTE**

Original firmado.