

INFORME DE GESTIÓN

Vigencia 2024



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE
FONSECA

DIANA MILENA MOLINA
PEÑARANDA
Gerente



ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	SEDE PRINCIPAL Y PUESTOS DE SALUD	5
3.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	5
3.1.	MISIÓN	5
3.2.	VISION.....	5
3.3.	PRINCIPIOS	5
3.4.	VALORES.....	6
4.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	7
4.1.	PRODUCCIÓN	8
4.2.	CALIDAD EN LA ATENCIÓN.....	9
5.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON EPS Y ESTADO	10
6.	ASPECTOS FINANCIEROS	10
6.1.	INGRESOS RECONOCIDOS	11
6.2.	INGRESOS RECAUDADOS	12
6.3.	INDICADORES DE EQUILIBRIO	15
6.4.	CARTERA.....	16
6.5.	BALANCE GENERAL.....	17
6.6.	PASIVOS	18
7.	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	19
7.1.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQR.....	19
7.2.	ATENCIÓN PRIORITARIA	19
7.3.	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	20
7.4.	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	20
7.5.	FALLOS DE TUTELA	21
8.	PROYECTOS	21
8.1.	INICIATIVAS DE PROYECTOS PLAN BIENAL DE INVERSIONES	21
8.2.	OTROS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN.....	22
9.	LOGROS.....	24
10.	COMPROMISOS Y RETOS	24

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA NO. 01. PRODUCCIÓN DE SERVICIOS.....	8
GRÁFICA NO. 02. INGRESOS RECONOCIDOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS).....	11
GRÁFICA NO. 03. INGRESOS RECAUDADOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS).....	12
GRÁFICA NO. 04. GASTOS COMPROMETIDOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	13
GRÁFICA NO. 05. RECAUDO VS RECONOCIMIENTO.....	14
GRÁFICA NO. 06. INDICADORES DE EQUILIBRIO COMPARATIVO	15
GRÁFICA NO. 07. FACTURADO, GLOSAS Y RECAUDO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GRÁFICA NO. 08. CARTERA POR DEUDOR (CIFRAS EN MILES DE PESOS).....	16
GRÁFICA NO. 09. BALANCE GENERAL COMPARATIVO	17
GRÁFICA NO. 10. PASIVOS	18
GRÁFICA NO. 11. COMPORTAMIENTO DE PQR	19
GRÁFICA NO. 12. SATISFACCIÓN 2022	20
GRÁFICA NO. 13. SATISFACCIÓN 2023	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
GRÁFICA NO. 14. TUTELAS	21

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA NO. 01. CAPACIDAD INSTALADA.....	4
TABLA NO. 02. SEDES Y PUESTOS DE SALUD.....	5
TABLA NO. 03. PRODUCCIÓN EN UVR	9
TABLA NO. 04. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN.....	9
TABLA NO. 05. METAS DE VACUNACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA NO. 06. CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SALUD.....	10
TABLA NO. 07. DOCUMENTOS INSTITUCIONALIZADOS – SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TABLA NO. 08. PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA (MILES DE PESOS)	21

1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca fue calificada para la vigencia fiscal 2024 como una entidad **SIN RIESGO** financiero de acuerdo a la Resolución 980 (con información cierre año 2023). Esto significa que los esfuerzos realizados en la Prestación de Servicios y financieramente ha permitido sacar a la entidad adelante e ir mejorando los indicadores financieros pese a la crisis que muestra el sector.

Oferta de Servicios Similares de la competencia y la posibilidad de nuestros Usuarios y Pacientes de escoger los mejores servicios, obliga a tomar medidas para mejorar la atención en servicios de salud desde todos sus componentes, Recurso Humano, Infraestructura Física, Sistemas de Información, Tecnología, Procesos Asistenciales, entre otros.

Es determinante para el crecimiento de la organización iniciar cuanto antes un proceso de mejoramiento que permita prestar servicios de salud con calidad y seguridad, mejorar e incrementar la producción y los recursos financieros que hagan de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca una empresa Auto sostenible y viable en el tiempo.

El informe se presenta como la información en el Sistema de Información de Hospitales SIHO 2193, resolución 256, circular 012, entre otros.

1. CAPACIDAD INSTALADA

Tabla No. 01. Capacidad Instalada

Recurso	Cantidad
Camas de hospitalización	10
Camas de observación	11
Consultorios de consulta externa	11
Consultorios en el servicio de urgencias	3
Salas de quirófanos	0
Mesas de partos	1
Número de unidades de odontología	7

Fuente: Siho – Sistema de Información de Hospitales - 2193

A lo largo de los años, la ESE ha venido funcionando de manera ininterrumpida prestando servicios de baja complejidad.

En la actualidad la ESE Hospital San Agustín, tiene dentro de su estrategia, la expectativa de mejorar las condiciones de la infraestructura física, en el mediano plazo que coadyuve a la mejora en la prestación de los servicios de salud en esta población y su área de influencia.

2. SEDE PRINCIPAL Y PUESTOS DE SALUD

Tabla No. 02. Sedes y puestos de salud

Nombre	Nombre	Area Lote	Area Primero	Area Construida
442790037301	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTIN	6.826	3.235	3.241
442790037303	PUESTO DE SALUD DE CONEJO	720	246	167
442790037305	PUESTO DE SALUD DE MAYABANGLOMA	265	103	96
442790037307	PUESTO DE SALUD EL HATICO	768	195	83
442790037302	PUESTO DE SALUD PRIMERO DE JULIO	601	601	245
442790037306	PUESTO DE SALUD SITIONUEVO	657	108	32
	TOTAL	9.837	4.488	3.864

Fuente: Siho – Sistema de Información de Hospitales - 2193

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca, para el 2024 cuenta con 5 puestos de salud distribuidos en su área de influencia, y la sede principal debidamente habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud y en el marco del Programa Territorial De Reorganización, Rediseño y Modernización de las ESE de La Guajira.

Siguen habilitados 5 puestos de salud y la sede principal que suma un área construida de 3.864 Metros Cuadrados y un área total de 9.837 Metros Cuadrados.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1. MISIÓN


El Hospital San Agustín de Fonseca es una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de baja complejidad, que propende por la promoción y la prevención de la enfermedad de forma oportuna, con un equipo de talento humano capacitado que busca permanente el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio de salud, en pro de la salud de la comunidad Fonsequera.

3.2. VISION

Ser al 2023, un referente de salud líder en la prestación de servicios de baja complejidad reconocida a nivel municipal y Departamental por implementar estrategias que permitan la congruencia entre la oportunidad, la calidad y el equilibrio financiero, en aras de prestar un servicio óptimo, humanizado y con responsabilidad social, que satisfaga las necesidades tanto a nuestros clientes externos como internos.

3.3. PRINCIPIOS

VOCACIÓN DE SERVICIO: Nuestros profesionales tendrán actitud de vida y de colaboración hacia los demás, realizando acciones desinteresadas que contribuyan a hacer más ligera y placentera la vida de los otros sin buscar recompensa, agradecimiento y/o admiración.



COMPROMISO: Los funcionarios(as) de planta y el personal por prestación de servicios de la Institución son conscientes de la importancia del rol como servidores públicos, deben tener disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar.

SENTIDO DE PERTENENCIA: Compromiso con nuestra institución, que nos motiva a servir en cada jornada con amor, empatía y calidad a nuestros usuarios.

TRABAJO EN EQUIPO: Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.

3.4. VALORES

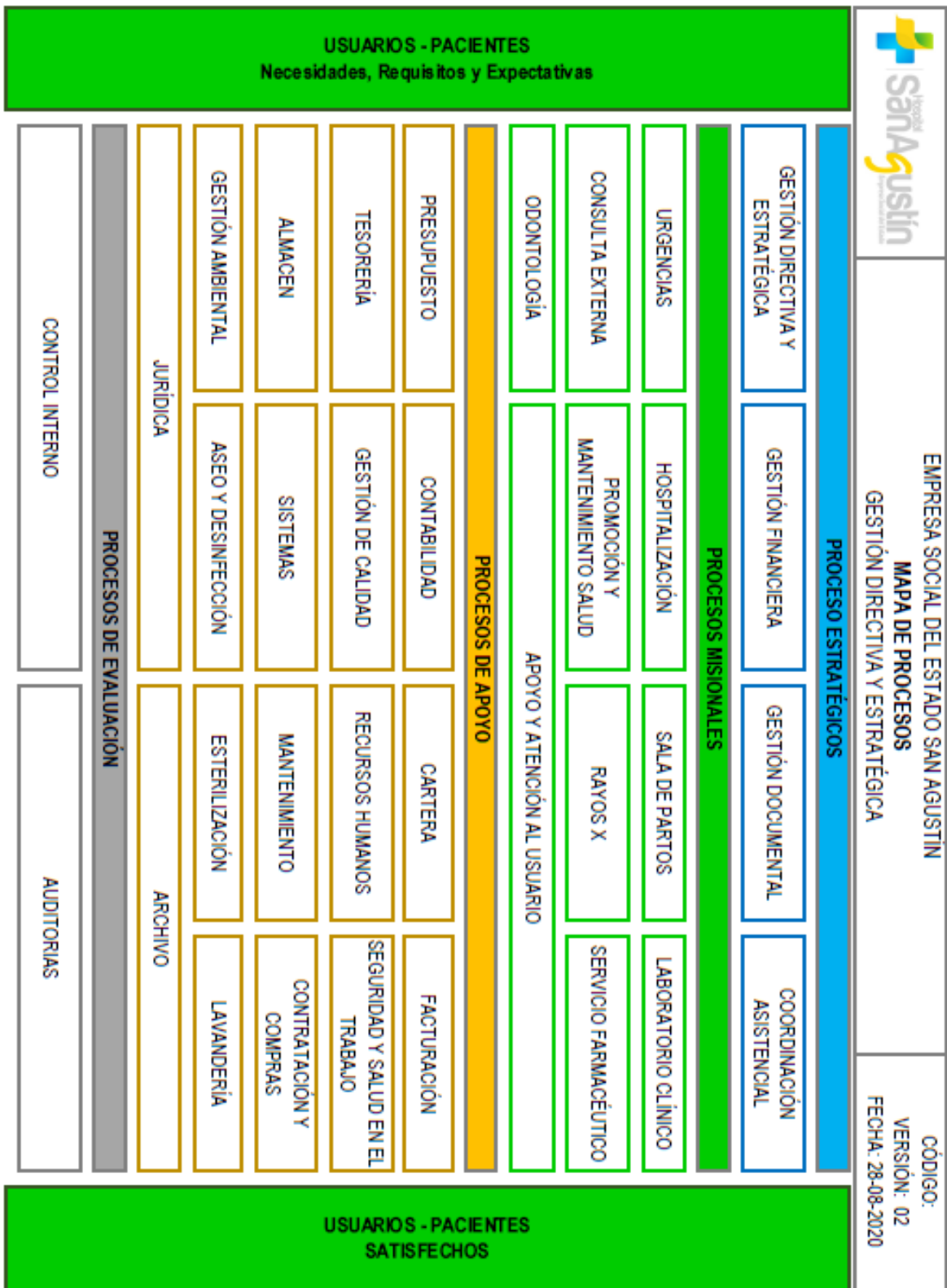
RESPONSABILIDAD: Entendida como el cumplimiento a cabalidad de nuestra función principal “prestar servicios de salud” con eficiencia y eficacia; desarrollar de manera ética las actividades, asumiendo de forma positiva las consecuencias de cada decisión tomada

RESPECTO: Porque lo más importante en nuestra E.S.E es la dignidad del ser humano, el buen trato al equipo de trabajo y a nuestros usuarios, aceptando las diferencias culturales, religiosas, étnicas y socioeconómicas de todos.

HUMANIZACIÓN: Brindar servicios que reconozcan en cada usuario su dignidad humana, su valor intrínseco como persona y en consecuencia contribuir al mejoramiento de su salud, a la satisfacción de sus necesidades, respetándole los derechos y deberes como paciente.

SOLIDARIDAD: Que se vive cuando atendemos personas de menores recursos económicos o en los programas que nuestra Institución lidera sin pensar en réditos económicos.

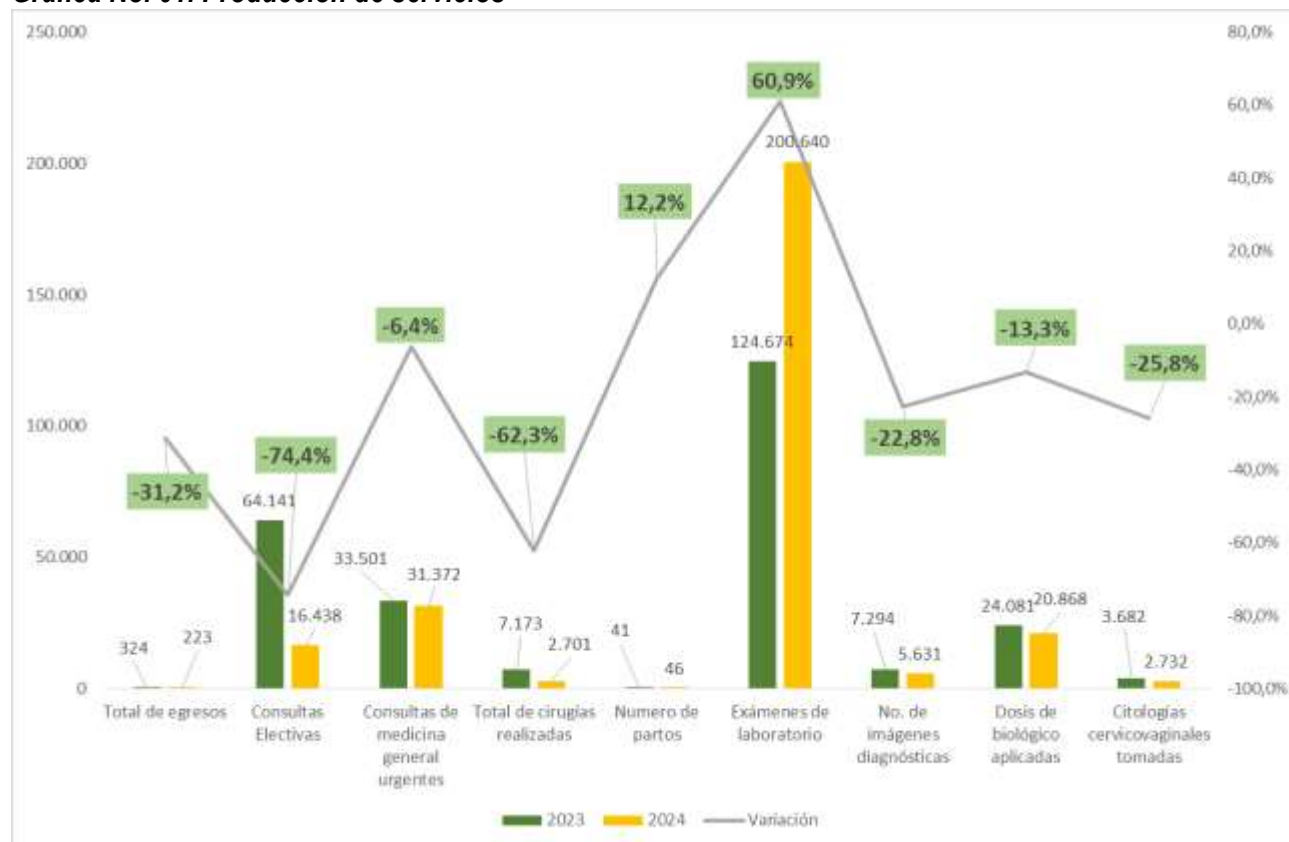
2. MAPA DE PROCESOS



4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

4.1. PRODUCCIÓN

Gráfica No. 01. Producción de servicios



Fuente: Ficha técnica – Siho

Los Egresos Hospitalarios disminuyeron en un 31,2% de 324 en 2023 se pasó a 223 en 2024. Situación presentada por algunas dificultades en la prestación de servicios, el acercamiento de la población a los servicios de la ESE y la baja de población venezolana.

Las Consultas de medicina general electivas bajaron en un 74% y medicina general urgentes disminuyó en un 6,4%.

Por otro lado, las cirugías (procedimientos menores en la Urgencia) pasaron de 7137 en 2023 a 2701 en 2024 con una disminución considerable del 62%. Motivado por la baja en los contratos con las EPS.

Los exámenes de laboratorio mostraron un incremento importante del 60,09% entre las vigencias e Imágenes diagnósticas tuvo un comportamiento a la baja del -22,8%.

También es de resaltar el decrecimiento de las citologías en un -25,8% entre las vigencia evaluadas, que incide la baja en la atención de consultas electivas, atención por urgencias y la baja en los egresos hospitalarios.

Revisando los sistemas de información se encontró inconsistencias en la información presentada en vigencias anteriores no acordes a la realidad, por lo que en la vigencia 2024 se tomó los correctivos y se generaron los reportes que reflejan la realidad de producción en términos de calidad de la información.

Tabla No. 03. Producción en UVR

Variable	2023	2024	Variación
Producción Equivalente UVR	1.266.337,75	914.198,03	-27,8%

Fuente: Ficha técnica – Siho

En términos globales, la producción en UVR disminuyó en 27,8%, de 1.266.337 UVR en 2023 pasó a 914.198 UVR en 2024.

A nivel general, se encontró que los sistemas de datos presentaron inconsistencias en la información presentada en vigencias anteriores no acordes a la realidad, por lo que en la vigencia 2024 se tomó los correctivos y se generaron los reportes que reflejan la realidad de producción en términos de calidad de la información. El resultado comparativo real se verá reflejado en la siguiente vigencia.

4.2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Tabla No. 04. Indicadores de calidad en la atención

Variable	2020	2021	2022	2023
% pacientes atendidos por urgencias remitidos	9,384	9,646	11,08	8,35
Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	3,648	6,432	0,512	5,28
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	0,59	1,287	1,349	1,067
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,006	0,013	0,013	0,011
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general (Indicador 26, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	1,429	1,228	1,487	1,771
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1,113	1,328	1,898	9,571
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	12,965	9,364	14,745	5,045
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	0,927	0,902	0,869	0,853

Fuente: Ficha técnica – Siho

La proporción de reingreso de pacientes del servicio de urgencias antes de las 72 horas fue de 1,06%, y se encuentra por debajo del estándar permitido de 3%.

La entidad cumplió con el reporte de los indicadores de calidad con base en la Resolución 408 de 2018 y cumplió con las metas establecidas de cada indicador.

Respecto a la satisfacción global de los usuarios, para el 2024 se alcanza un 85,3% frente al 86% en 2023.

5. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON EPS Y ESTADO

Tabla No. 06. Contratación Servicios de Salud

No del contrato	Nombre de la entidad o empresa ERP	Régimen contratado	Modalidad	Población objeto total	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Objeto del contrato	Valor inicial del contrato	Servicios contratados
CAP_033_44219	DUSAKAWI EPSI	SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	CAPITA	7205	1/1/2023	31/12/2023	Protección de Servicios del primer nivel de atención de recuperación de salud poblacional del Municipio de Fosca afiliado a Dusakawi EPSI	1.123.748.879.00	URGENCIAS, MEDICINA GENERAL, HOSPITALIZACIÓN, RX, ODONTOLOGIA, LABORATORIO CLÍNICO, ENFERMERIA, TRASLADOS BÁSICOS
CAP_PME_011_44219	DUSAKAWI EPSI	SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	CAPITA	7205	1/1/2023	31/12/2023	Protección y Promoción de los servicios y tecnologías en salud mediante la realización de actividades intra y extramurales, logrando el riesgo primario en acciones de promoción de la salud y mantenimiento de la salud.	552.348.144.00	PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS SALUD SEGÚN RESOLUCIÓN 3280 DE 2018
POP_RCV_024_44219	DUSAKAWI EPSI	SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO	CAPITA	3905	1/1/2023	31/12/2023	Protección y Promoción de los servicios y tecnologías en salud mediante la realización de actividades intra y extramurales, logrando el riesgo primario en acciones de promoción de la salud y mantenimiento de la salud.	92.000.000.00	MEDICINA GENERAL, LABORATORIO CLÍNICO, CONSULTA PRIMERA, VEZ NUTRICIÓN Y DIETÉTICA, ENFERMERIA
IBAGCU-1566	SANTAS	SUBSIDIADO	CAPITA	4471	1/12/2022	1/12/2023	Protección directa, oportuna y coherente por parte del PRESTADOR a los AFILIADOS de EPS SANTAS, de los servicios médicos ambulatorios	940.464.384.00	URGENCIAS, MEDICINA GENERAL, HOSPITALIZACIÓN, RX, ODONTOLOGIA
IBAGCU-1035	SANTAS	CONTRIBUTIVO	EVENTO	TODA LA POBLACIÓN AFILIADA A LA EPS DEL	1/12/2022	1/12/2023	Establecer los términos y condiciones bajo los cuales el prestador prestará de forma integral a los AFILIADOS y USUARIOS de EPS SANTAS, los servicios médicos ambulatorios contemplados en el Plan de Beneficio de Salud PBS		
2122003-00658-2023	NUEVA EPS	SUBSIDIADO	CAPITA	5673	1/1/2023	31/12/2024	Protección de servicios de salud por parte de la ESE contenidos en el Plan de Beneficio por cada afiliado activo que aparezca en la Base de datos del respectivo mes.	1.538.560.632.00	URGENCIAS, MEDICINA GENERAL, HOSPITALIZACIÓN ADULTOS, RX, ODONTOLOGIA, LABORATORIO CLÍNICO, ENFERMERIA, PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS
RS-3633-2022	CAJACOPÍ	SUBSIDIADO	CAPITA	14220	1/1/2022	31/12/2022	Protección de servicios de salud procedimientos, intervenciones e actividades contenidas en el Plan de Beneficio en Salud para la RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	391.054.208.00	PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS SALUD SEGÚN RESOLUCIÓN 3280 DE 2018
RS-3549-2022	CAJACOPÍ	SUBSIDIADO	CAPITA	11803	1/1/2022	31/12/2022	Protección de los servicios de salud de baja complejidad contemplados en el plan de beneficio en salud con cargo a la UPC	1.907.023.104.00	URGENCIAS, MEDICINA GENERAL, HOSPITALIZACIÓN ADULTOS, RX, ODONTOLOGIA, LABORATORIO CLÍNICO, ENFERMERIA
TOTAL CONTRATADO								6.611.237.351.00	

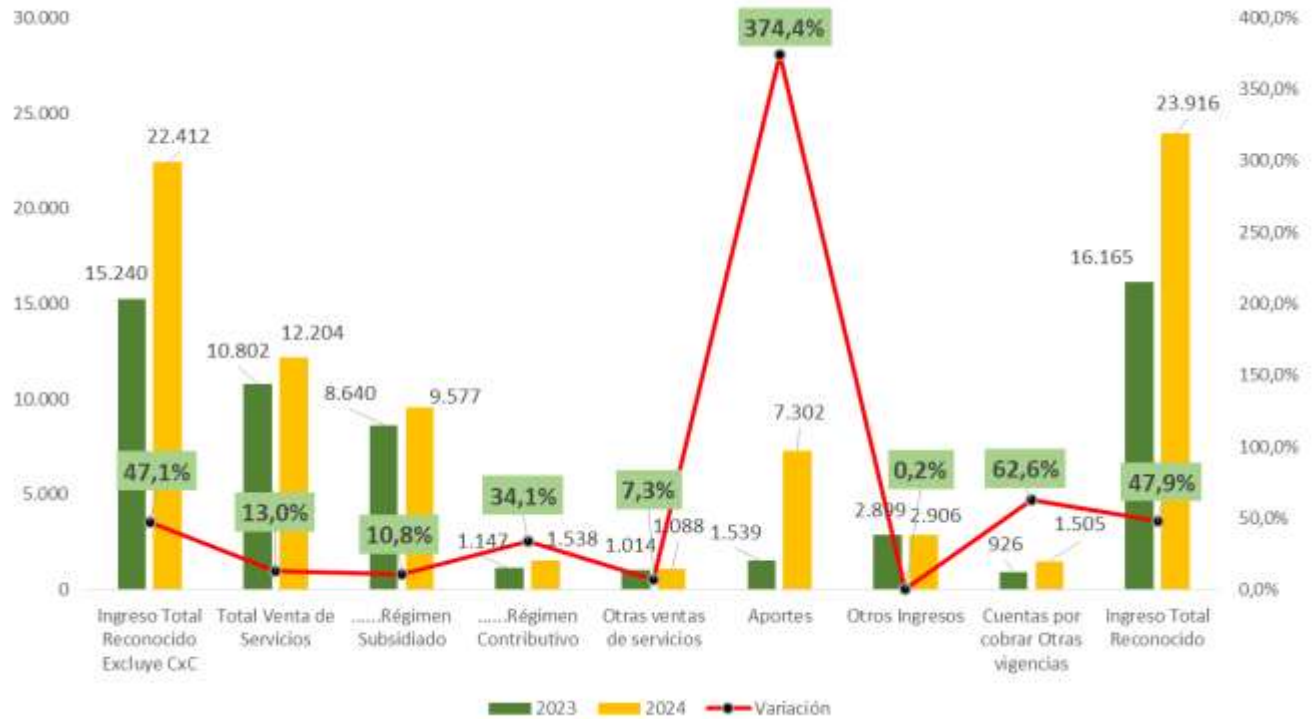
En la vigencia 2023 se formalizaron 8 contratos por una suma total de \$6.611 millones por capitación, de los cuales el 34,7% corresponden a Cajacopi, 26,8% a Dusakawi, Sanitas el 14,2% y Nueva EPS el 24,17%.

6. ASPECTOS FINANCIEROS

Este análisis incluye información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema, ¡el análisis comparativo de la ejecución presupuesta! con la vigencia anterior, información sobre la gestión del riesgo financiero, presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con la vigencia anterior.

6.1. INGRESOS RECONOCIDOS

Gráfica No. 02. Ingresos Reconocidos (cifras en millones de pesos)



Fuente: Ficha técnica – Siho

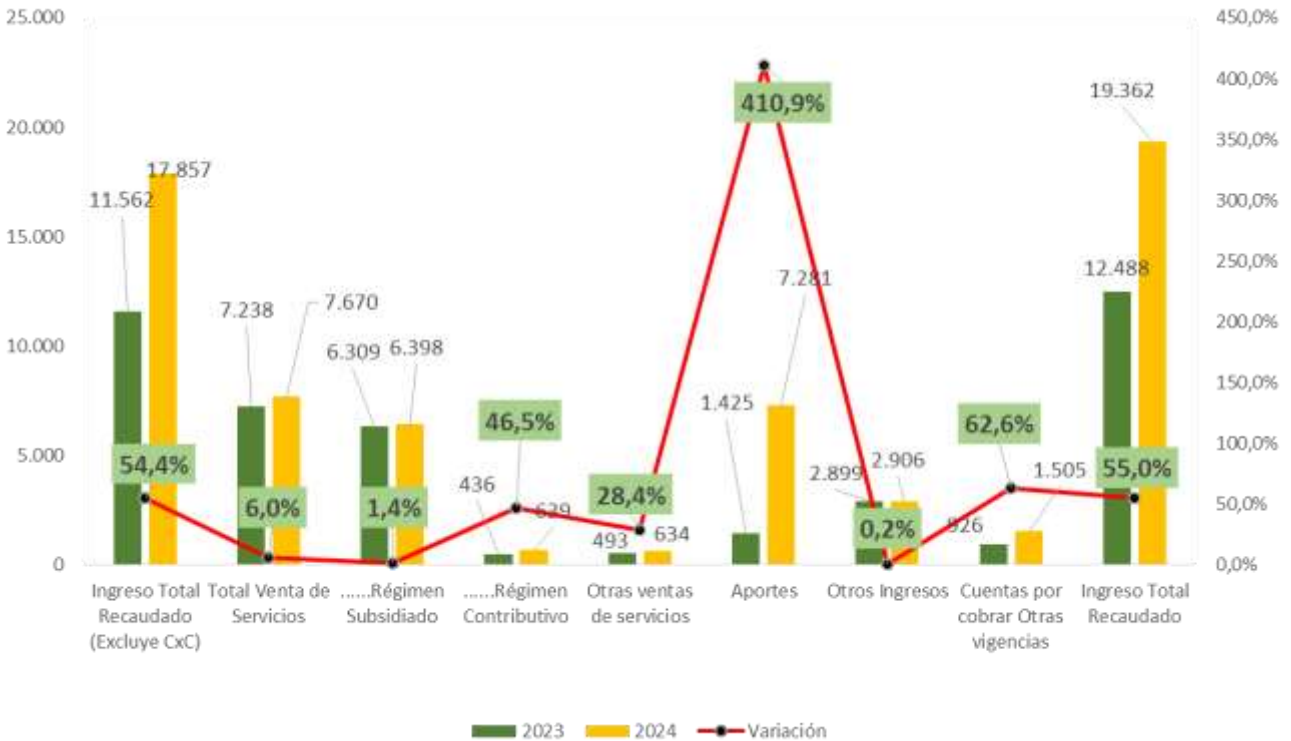
Los Ingresos Corrientes Reconocidos reflejan un aumento de **47%** (**\$7172 millones**). Representado en un aumento de Venta de Servicios del Régimen Subsidiado con el **10,8%**, contributivo en **34%** y aportes con un **374%**.

Los Ingresos Totales Reconocidos (Incluye Cuentas por Cobrar otras vigencias) reflejan una aumento del **47,9%** (**\$7751 millones**).

La mejora considerable en los ingresos reconocidos parte de las políticas de pagos del estado, la gestión de facturación y recaudo y los ingresos por concepto de la prestación de servicios para la atención extramural.

6.2. INGRESOS RECAUDADOS

Gráfica No. 03. Ingresos Recaudados (Cifras en millones de pesos)



Fuente: Ficha técnica – Siho

Los Ingresos Corrientes Recaudados reflejan un aumento del **54,4% (\$6295 millones)**, afectado por el incremento del **410%** en Aportes y del **6%** en Venta de servicios esencialmente.

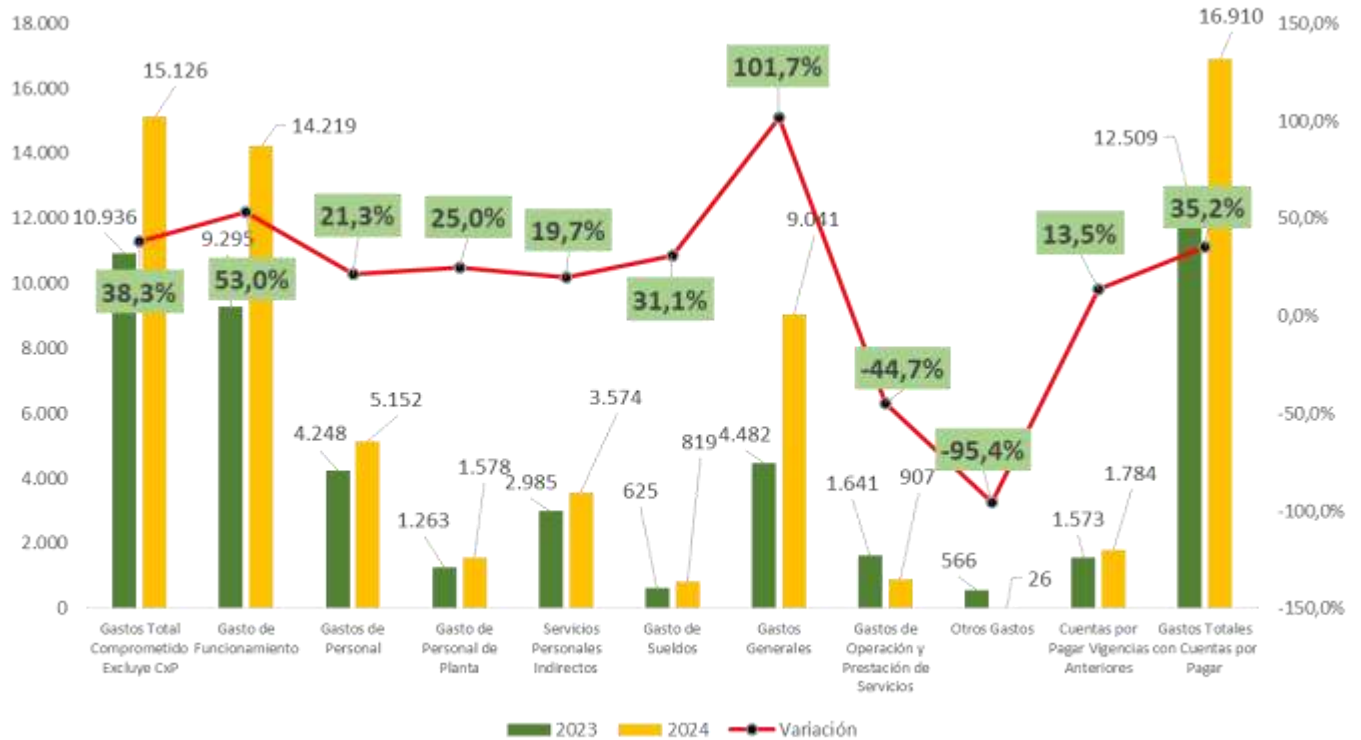
Los ingresos totales recaudados muestran un incremento global del **55%** frente a la vigencia anterior.

Los ingresos por el régimen subsidiado se mantienen en la misma tendencia y el contributivo se incrementó en un **46,5%**.

La mejora considerable en los ingresos reconocidos parte de las políticas de pagos del estado, las políticas de cobro y los ingresos por concepto de la prestación de servicios para la atención extramural.

2.1. GASTOS COMPROMETIDOS

Gráfica No. 04. Gastos Comprometidos (cifras en millones de pesos)



Fuente: Ficha técnica – Siho

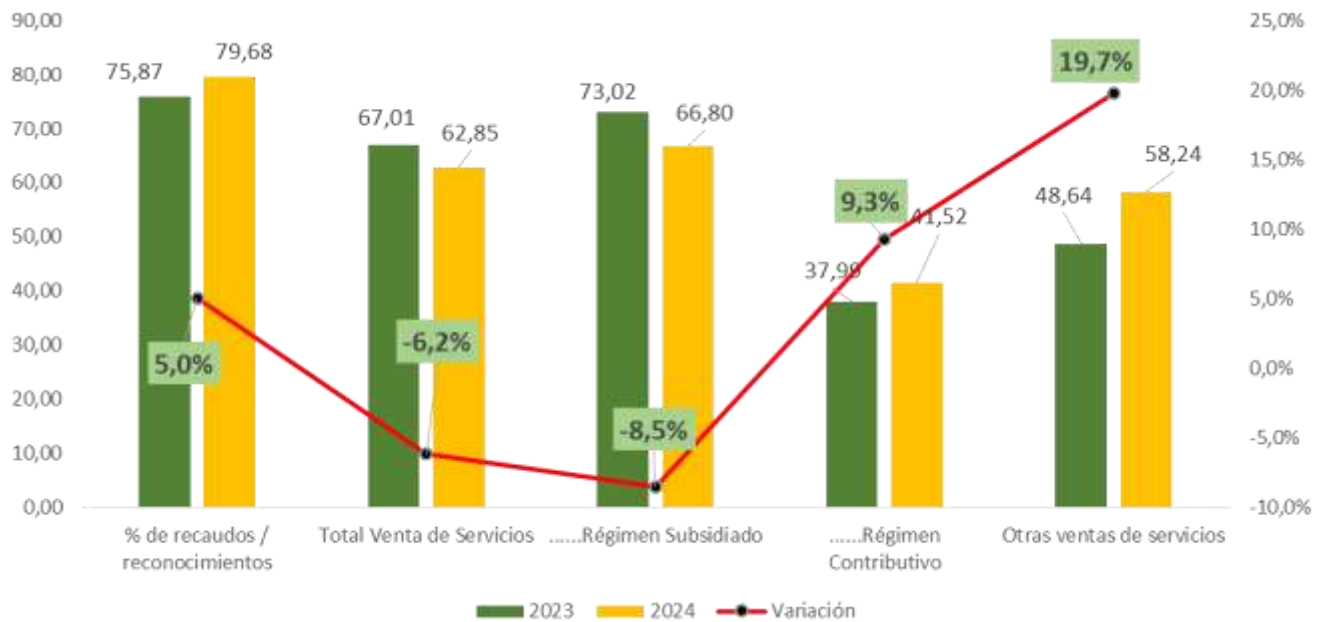
Los Gastos comprometidos (Corrientes) muestran un incremento del 38%, en virtud del incremento del 53% de los gastos de funcionamiento y el 101% de los gastos generales.

Dentro de los gastos de funcionamiento sobresale los gastos de servicios personales indirectos con un incremento del 19.7% y gastos de sueldos del 31%.

Los Gastos comprometidos Totales (con cuentas por pagar) reflejan una aumento del 35,2%.

2.2. RECAUDO / RECONOCIMIENTO

Gráfica No. 05. Recaudo Vs Reconocimiento



Fuente: Ficha técnica – Siho

La Gráfica muestra en términos porcentuales la Gestión del Recaudo Vs el Reconocimiento comparadas entre las vigencias 2023/2024, con una tendencia positiva a nivel global.

Se evidencia que, para la vigencia 2024 el **%** de Recaudo VS Reconocimiento fue del **79,68%**, es decir, un aumento del **5%** respecto a la Vig. 2023, reflejado además por el aumento del **7,5%** del de Régimen contributivo y del **19,7%** de Otras ventas de Servicios. El régimen subsidiado mostró una disminución del **-8,5%**

6.3. INDICADORES DE EQUILIBRIO

Gráfica No. 06. Indicadores de Equilibrio Comparativo



Fuente: Ficha técnica – Siho

El **Equilibrio Presupuestal con Reconocimiento** para la vigencia 2024 (1,41), muestra un incremento del **9,3%**, respecto a la vigencia 2023. Muestra equilibrio.

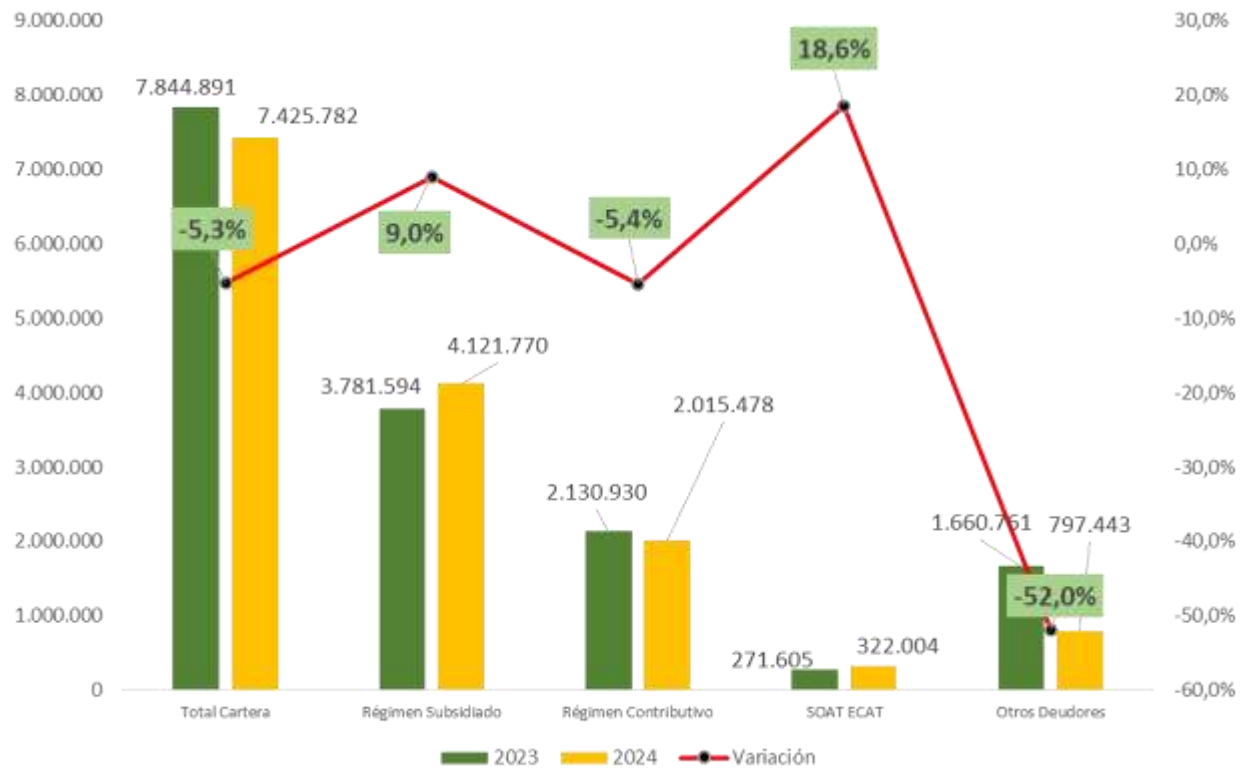
El **Equilibrio Presupuestal con Recaudo (1)** en el 2023, evidencia una aumento del **14%**, quedando en **1,14** en la vigencia 2024. El resultado de equilibrio presupuestal con recaudo es **SATISFACTORIO** de acuerdo al indicador 9 del anexo 2 de la resolución 408 de 2018.

El **Equilibrio Presupuestal con Reconocimiento** (Sin cuentas por cobrar – Cuentas por pagar) para la Vigencia 2024 (1,48), muestra un aumento del **6,5%** respecto a la vigencia 2023.

El **Equilibrio Presupuestal con Recaudo** (Sin cuentas por cobrar – Cuentas por pagar) para la Vig. 2024 (1,18), refleja un aumento del **11,3%**.

6.4. CARTERA

Gráfica No. 08. Cartera por deudor (Cifras en miles de pesos)



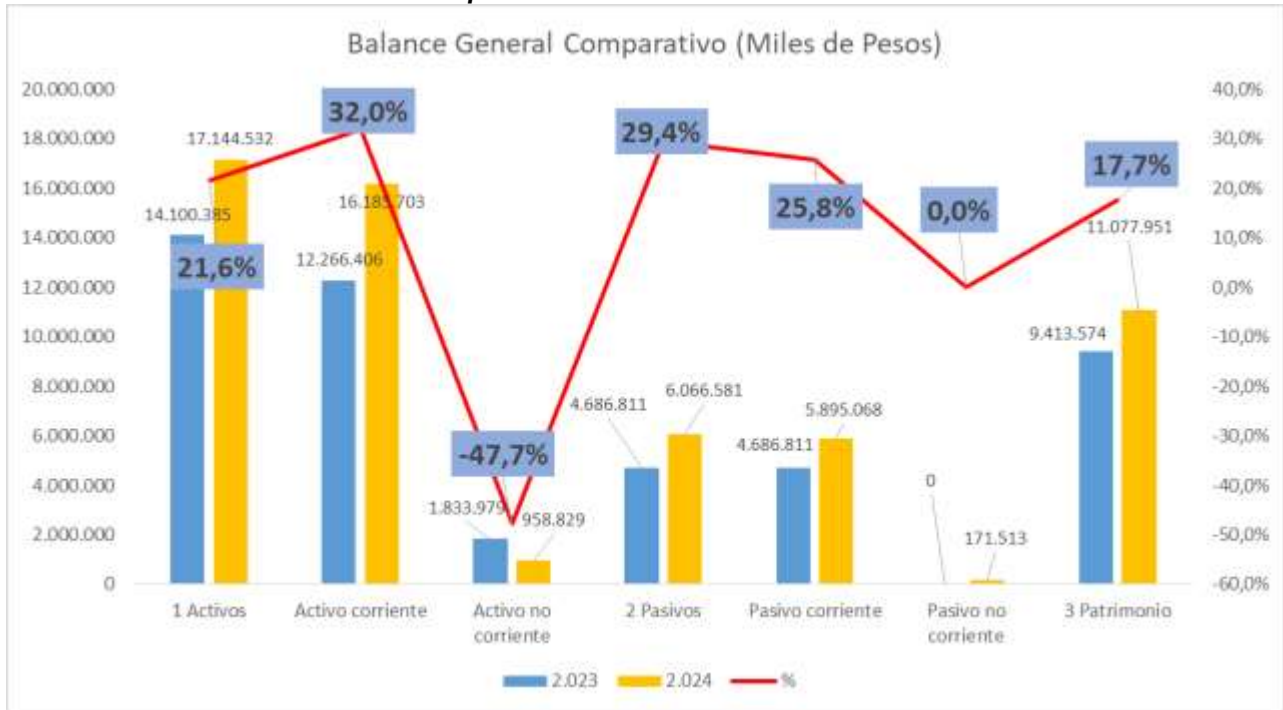
Fuente: Ficha técnica – Siho

Se evidencia que la Cartera por Deudor disminuyó en **-5% (\$419 millones)** en la vigencia 2024, tendencia marcada en el régimen contributivo (**-5,4%**) y otros deudores (**-52%**).

En el régimen subsidiado se presentó un incremento del **9%** y del **18%** en SOAT ECAT.

6.5. BALANCE GENERAL

Gráfica No. 09. Balance General Comparativo



Fuente: Ficha técnica – Siho

Al cierre 31 de diciembre de 2024 presenta unos Activos totales por valor de **\$17.144 millones**. Respecto a la vigencia 2023 presentan un incremento del **21,6%** por valor de **\$3.044 millones** en virtud del aumento en un **32%** de los activos corrientes.

Se evidencia que los Pasivos se incrementaron en **29,4%** (**\$1,379 millones**) en la vigencia 2024. Sustentado por el incremento de las Cuentas por Pagar en **17,8%** (**\$509 millones**) y otros pasivos en un **83,4%** (**\$1,158 millones**) correspondiente a ingresos recibidos por anticipado por concepto de ventas.

El patrimonio para la vigencia 2024 asciende a **\$11.077 millones**, con un incremento en el último año del **17,7%** por valor de **\$1.664 millones**.

6.6. PASIVOS

Gráfica No. 10. Pasivos



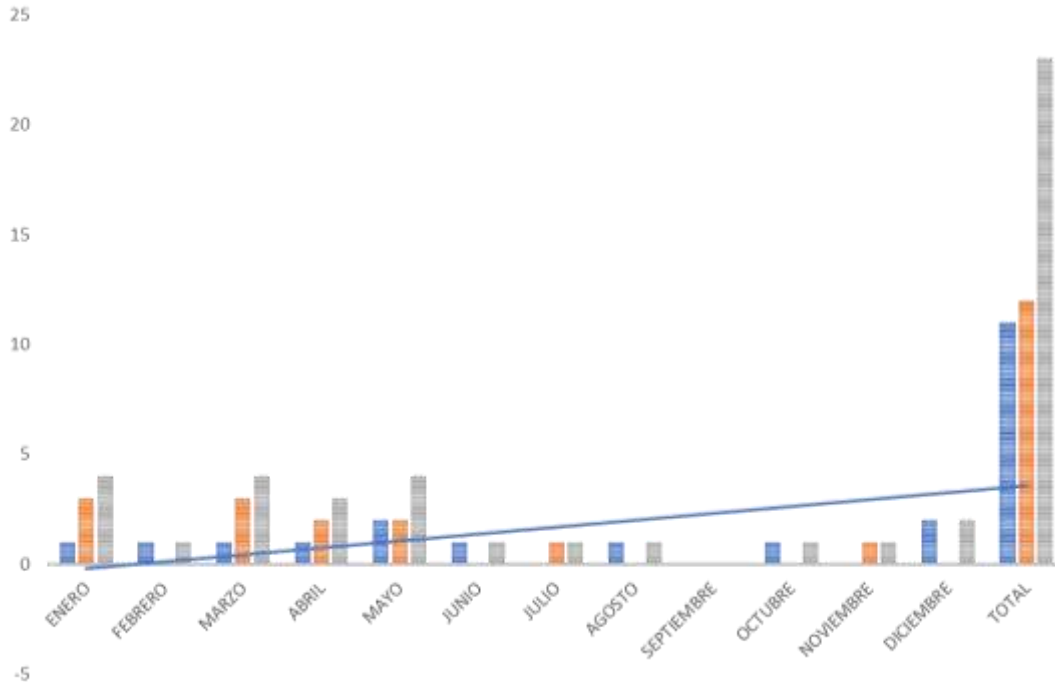
Fuente: Ficha técnica – Siho

Se evidencia que los **Pasivos** se incrementaron en **29,4%** (**\$509 millones**) en la vigencia 2024. Sustentado por el incremento de las Cuentas por Pagar en **17,8%** (**\$509 millones**) y otros pasivos en un **83,4%** (**\$1,158 millones**) correspondiente a Avances y Anticipos Recibidos.

7. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

7.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQR

Gráfica No. 11. Comportamiento de PQR



EL análisis de las PQRS en 2024 evidencia avances en la gestión y atención ciudadana por parte de la ESE Hospital San Agustín, pero también resalta aspectos importantes como la atención oportuna y de calidad. Es fundamental seguir promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio y la mejora continua que permita establecer la humanización de los servicios en salud acorde con las necesidades de la ciudadanía.

Las PQRS juegan un papel importante en la recepción de las principales incomodidades que despierta en los usuarios la prestación en servicios de salud por parte de la institución.

Durante la vigencia del 2024 las principales razones para instaurar PQR radican en la oferta de los siguientes servicios :

- Asignación de citas.
- Tiempo de espera en la atención en consulta externa y urgencias.
- Tiempo prolongado en la toma de muestras(Laboratorio).
- Prioridad por usuarios en diferentes grupos etarios.

7.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

Enfoque de Atención Prioritaria y Preferencial que parte de la Misión y se materializa en acciones antes, durante y posterior a la atención, con la finalidad de garantizar la atención a la población que requiere atención prioritaria y preferencial.

- Filas de atención para población vulnerable o priorizada.
- Protocolos para la atención de población prioritaria y preferencial.
- Profesionales de la salud de apoyo a pacientes con necesidades especiales.
- Equipo de salud de la comunidad wayuu, que sirven con intérpretes para las necesidades de atención de esta población.
- Modelo de Atención con enfoque hacia la atención de población prioritaria y preferencial.

7.3. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se tiene conformada 1 asociación de usuarios vigente conformado por:

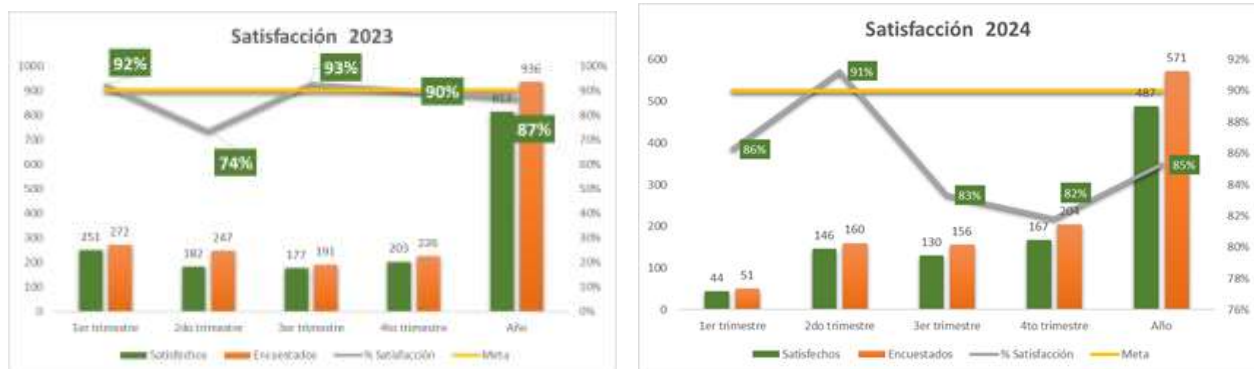
Presidente: Hildefonso González
 Vicepresidente: Alfonso Álvarez
 Secretario(a): Onelis Bolaño
 Fiscal: Dalia Molina
 Vocal: Ramiro Pérez
 Vocal: Elizabeth Parodi

ACTIVIDADES

- Socialización del Manual de Usuario de la ESE.
- Socialización de los Derechos y Deberes en salud de los Usuarios.
- Socialización del Decreto 064 sobre las Afiliaciones en salud.

7.4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Gráfica No. 12. Satisfacción 2023-2024

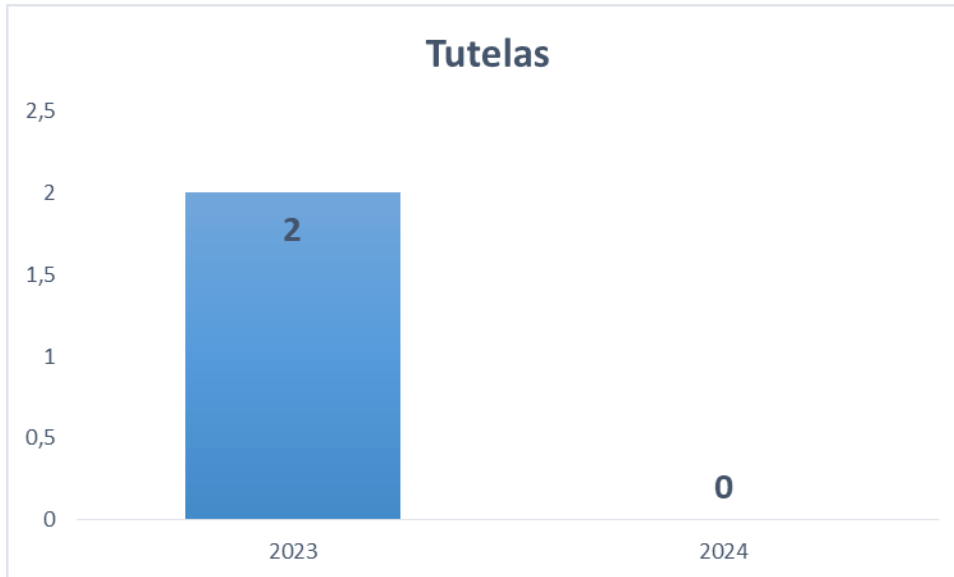


La vigencia 2024 muestra un baja importante del número de encuestas aplicadas. En el trimestre 4to de 2024 se muestra la satisfacción más baja con el 82% y de 83% en el 3der trimestre lo que incidió en el resultado final del 85% en toda la vigencia.

El proceso de aplicación de encuestas se realiza a través de formularios virtuales que se consolidan de manera dinámica y generan los informes requeridos para el reporte ante las partes interesadas y los entes de vigilancia y control.

7.5. FALLOS DE TUTELA

Gráfica No. 14. Tutelas



En el año 2023 se presentaron 2 Tutelas. Una por la prestación de servicios no contratados; finalmente el servicio se prestó. El segundo caso solicita corrección de nombre del nacido vivo, error cometido por el paciente; por orden judicial se hizo el cambio.

Durante el año 2024 no se presentaron fallos de tutela en la entidad.

8. PROYECTOS

8.1. INICIATIVAS DE PROYECTOS PLAN BIENAL DE INVERSIONES

En función de la Tipología asignada a la ESE en el documento de red, se inició todos los esfuerzos hacia la Reposición de la Infraestructura de la sede principal y los puestos de salud.

Igualmente se ha realizado remodelaciones a la infraestructura con la finalidad de garantizar estándares de ambiente físico para la prestación de servicios de salud en la sede principal y en los puestos de salud habilitados.

Durante la vigencia 2024 se logra la migración y continuidad en la aprobación de 7 iniciativas de proyectos aprobados en plan bienal por un valor total de 55.825 millones de pesos.

Todos los proyectos aprobados están contemplados en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de las ESE de La Guajira, de acuerdo a la complejidad asignada a la ESE Hospital San Agustín.

Tabla No. 08. Iniciativas de Proyectos PBI (miles de pesos)

Proyecto	Tipo de Obra	Area	Valor	Aprobado	Aprobado Redes	Aprobado Infraestructura
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	7.550	26.425.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD PRIMERO DE JULIO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD PRIMERO DE JULIO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD DE CONEJO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD EL HATICO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD DE MAYABANGLOMA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD DE SITIONUEVO DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN	1.Obra nueva	1.400	4.900.000	SI	SI	SI
TOTAL			55.825.000			

Fuente: Plan Bienal

8.2. OTROS PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN

En función de las nuevas directrices del Gobierno de Colombia se inició la formulación y gestión de algunos proyectos con énfasis en la Atención Primaria en Salud con enfoque preventivo, como sigue:


Tabla No. 09. Gestión de Otros Proyectos

NOMBRE DE PROYECTO	TIPO	Valor	Estado
ADQUISICIÓN DE UNA AMBULANCIA DE TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL ÁREA DE TRANSPORTE DE PACIENTES DE URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE	Dotación	396.436.768,41	Radicado y Aprobado por Parte del Ministerio de Salud y Protección Social.
ADQUISICIÓN DE DOS CAMIONETA DOBLE CABINA 4x4 DE APOYO EXTRAMURAL, PARA FORTALECIMIENTO DE LAS ACCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD APS EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DEL MUNICIPIO DE	Dotación	629.357.142,00	Radicado ante el Ministerio de Salud y Protección Social.
PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN, MUNICIPIO DE FONSECA, LA GUAJIRA	Contratación Recurso Humano	749.969.850,00	Radicado ante el Ministerio de Salud y Protección Social.
ADECUACIÓN MENOR DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL PUESTO DE SALUD PRIMERO DE JULIO DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE	Infraestructura	477.372.788,00	Radicado ante la Secretaría de Salud Departamental
TOTAL		2.253.136.548	

Fuente: Elaboración Propia

La ambulancia fue aprobada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Sin embargo, se está a la espera de la entrega.

El Ministerio de Salud y Protección Social viabilizó la intervención de 26 centros y puestos de salud del departamento de La Guajira, de los cuales, Fonseca ha sido beneficiado con la reposición de los Puestos de Salud El Hatico y Mayabangloma. Esta iniciativa se presenta en el marco del enfoque que tiene por objeto garantizar la salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de los pacientes tan pronto como sea posible a lo largo del proceso continuo que va desde la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación del paciente. Los proyectos de Reposición de la Infraestructura de estos puestos se encuentran aprobadas en el Plan Bienal de Inversiones en Salud.



Por parte de la ESE en el mes de diciembre de 2024 se realizó la demolición de la infraestructura del PS el Hatico y se concertó con la comunidad de Mayabangloma el terreno para la construcción del PS.

ENTERRITORIO, entidad responsable de la ejecución de los proyectos, se encuentra en etapa de diseño y concertación con la comunidad.

9. LOGROS

- Alcance del 75,87% del recaudo respecto a los ingresos reconocidos.
- La entidad se encuentra en equilibrio presupuestal con recaudo de 1.
- Los ingresos totales recaudados muestran un incremento global del 1,6% frente a la vigencia anterior.
- Migración de proyectos aprobados de Reposición de la sede de principal y de los puestos de salud en plan bienal.
- Los indicadores de calidad se mantienen dentro de los estándares.

10. COMPROMISOS Y RETOS

- Mejora de la atención en servicios de salud desde todos sus componentes, Recurso Humano, Infraestructura Física, Sistemas de Información, Tecnología, Procesos Asistenciales, entre otros.
- Avance y finalización del Sistema de Gestión Documental basado en Procesos.
- Mejora de los Ingresos Recaudados. Acciones Jurídicas para el incremento de los Ingresos Recaudados.
- Continuidad en la definición, aprobación y gestión de recursos para los proyectos de infraestructura y dotación.
- Optimización de los gastos respecto en cada vigencia que permita mostrar un mejor resultado en la evolución de los mismos.
- Depuración de la cartera que permita conocer la realidad de las cuentas por cobrar y gestiones de cobro pertinentes.
- Revisión y ajuste de los comités institucionales.
- Presencia e implementación de procesos y sistematización en los puestos de salud. Con base en los estándares de sedes integradas en red.
- Definir un cuadro de mando para la gestión financiera y de gestión.
- Incremento de la producción con base en la unidad de valor relativo, en congruencia con los gastos.