

# INFORME GESTIÓN

## Vigencia 2020

Audiencia Pública de Rendición de cuentas



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN AGUSTIN DE  
FONSECA

YELITZA DEL CARMEN AYALA  
REDONDO  
Gerente

09-03-2021

## INDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	SEDE PRINCIPAL Y PUESTOS DE SALUD .....	4
3.	PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	4
3.1.	MISION .....	4
3.2.	VISION.....	4
3.3.	PRINCIPIOS .....	4
3.4.	VALORES .....	5
4.	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD .....	7
4.1.	PRODUCCION .....	8
4.2.	CALIDAD EN LA ATENCION .....	9
5.	ASPECTOS FINANCIEROS .....	9
5.1.	INGRESOS RECONOCIDOS .....	10
5.2.	INGRESOS RECAUDADOS .....	11
5.3.	INDICADORES DE EQUILIBRIO .....	14
5.4.	CARTERA.....	15
5.5.	PASIVOS .....	16
6.	LOGROS .....	17
7.	COMPROMISOS Y RETOS.....	17

## INDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA NO. 01.	PRODUCCIÓN DE SERVICIOS - COMPARATIVO 2019-2020.....	8
GRÁFICA NO. 02.	INGRESOS RECONOCIDOS .....	10
GRÁFICA NO. 03.	INGRESOS RECAUDADOS .....	11
GRÁFICA NO. 04.	GASTOS COMPROMETIDOS .....	12
GRÁFICA NO. 05.	RECAUDO VS RECONOCIMIENTO .....	13
GRÁFICA NO. 06.	INDICADORES DE EQUILIBRIO COMPARATIVO .....	14
GRÁFICA NO. 07.	CARTERA POR DEUDOR.....	15
GRÁFICA NO. 08.	PASIVOS .....	16

## **INDICE DE TABLAS**

TABLA NO. 01. CAPACIDAD INSTALADA .....	3
TABLA NO. 02. SEDES Y PUESTOS DE SALUD .....	4
TABLA NO. 03. PRODUCCIÓN EN UVR – COMPARATIVO 2019-2020 .....	8
TABLA NO. 04. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN .....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Agustín de Fonseca fue calificada para la vigencia fiscal 2020 como una entidad **SIN RIESGO** Financiero. 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.

Sin embargo, estamos frente a la amenaza de la pandemia COVID, Oferta de Servicios Similares de la competencia y la posibilidad de nuestros Usuarios y Pacientes de escoger los mejores servicios, lo que 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	14
Consultorios en el servicio de urgencias	2
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 Nuestra Señora de los Remedios, 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 2020 cuenta con 5 puestos de salud distribuidos en su área de influencia, y la sede principal.

Siguen habilitados 6 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 ESTRATEGICA

### 3.1. MISION

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

**VOCACION 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.

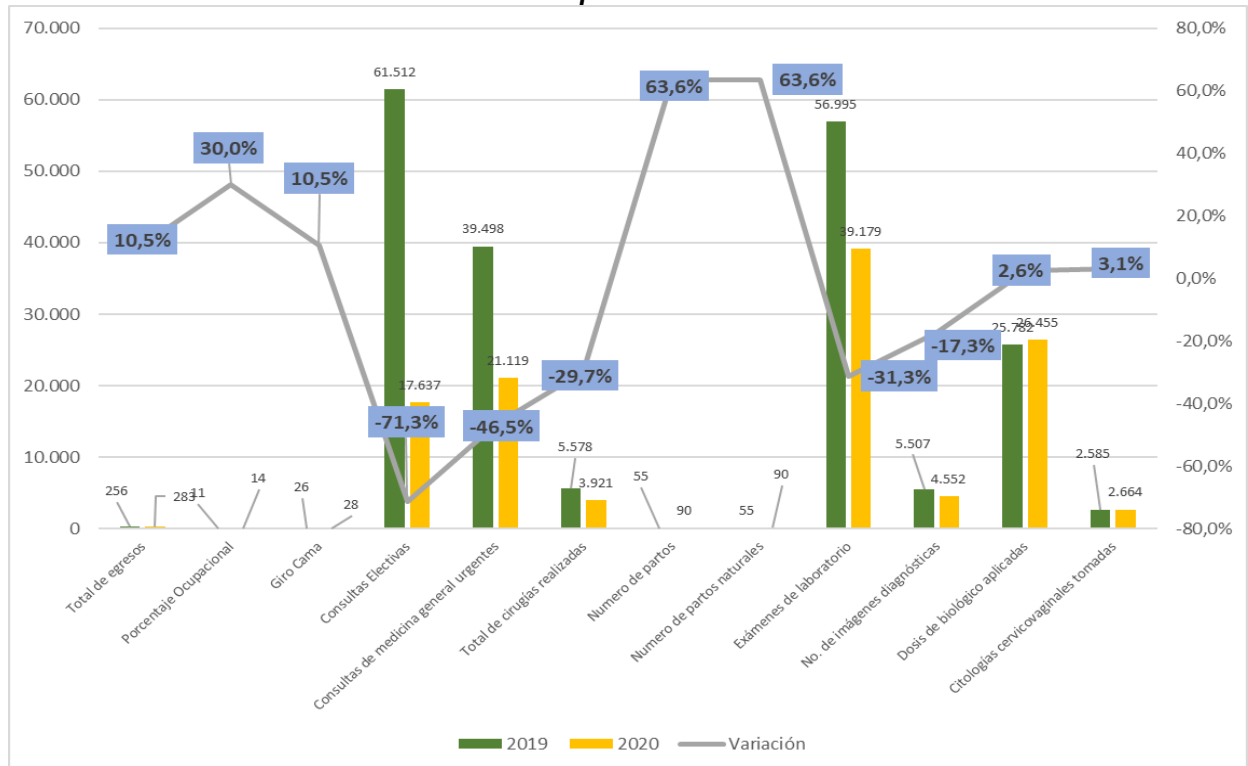
## **2. MAPA DE PROCESOS**



4. PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

#### 4.1. PRODUCCION

**Gráfica No. 01. Producción de servicios - comparativo 2019-2020**



Los Egresos Hospitalarios se incrementaron en un 10,5% de 256 en 2019 se pasó a 283 en 2020. Situación presentada por la morbilidad presentada en la región, el acercamiento de la población a los servicios de la ESE y la afluencia de población venezolana que se incrementó considerablemente respecto a la vigencia anterior.

Y las Consultas de medicina general electivas disminuyeron en 71,3% y medicina general urgentes disminuyó en un 46,5%.

Por otro lado, las cirugías pasaron de 5578 en 2019 a 3921 en 2020 con una disminución considerable del 29,7%. Afectado por la situación de la pandemia y la contratación con las EPS.

Imágenes Diagnósticas decrecieron en un 17,3% y laboratorios en un 31,3%. La ocupación en la vigencia fue del 14%.

**Tabla No. 03. Producción en UVR – Comparativo 2019-2020**

Variable	2019	2020	Variación
Producción Equivalente UVR	1.078.156,46	610.571,05	-43,4%

Fuente: Ficha técnica – Siho

La producción en UVR disminuyó en 43,4%, de 1.078.156,46 UVR en 2019 bajo a 610.571,05 UVR en 2020.

## 4.2. CALIDAD EN LA ATENCION

**Tabla No. 04. Indicadores de calidad en la atención**

Variable	2017	2018	2019	2020
% pacientes atendidos por urgencias remitidos	8,241	8	11,317	14,191
Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	3,689	7,537	9,4	8,244
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	2,109	0	0	0,104
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,021	0	0	0,001
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general (Indicador 26, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	1	1	1	1,1
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1	1	1	0,694
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	10,022	14,661	17,863	19,527
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	0,952	0,93	0,948	0,976

Fuente: Ficha técnica – Siho

Se incrementa los pacientes atendidos por urgencias remitidos de 11,3% al 14,1% en 2020. En 2020 fueron remitidos 2.297 pacientes del servicio de urgencias a niveles superiores de un total de 21.119 atenciones de medicina general urgentes. El total de pacientes remitidos de todos los servicios de la vigencia 2020 fue de 6.330 remisiones, de los cuales el 47,35% fueron remitidos de urgencias, el 40,93% desde servicios ambulatorios y hospitalarios y el 11,72% para la atención del parto a niveles superiores.

La proporción de reingreso de pacientes del servicio de urgencias antes de las 72 horas fue de 0,1%, muy 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.

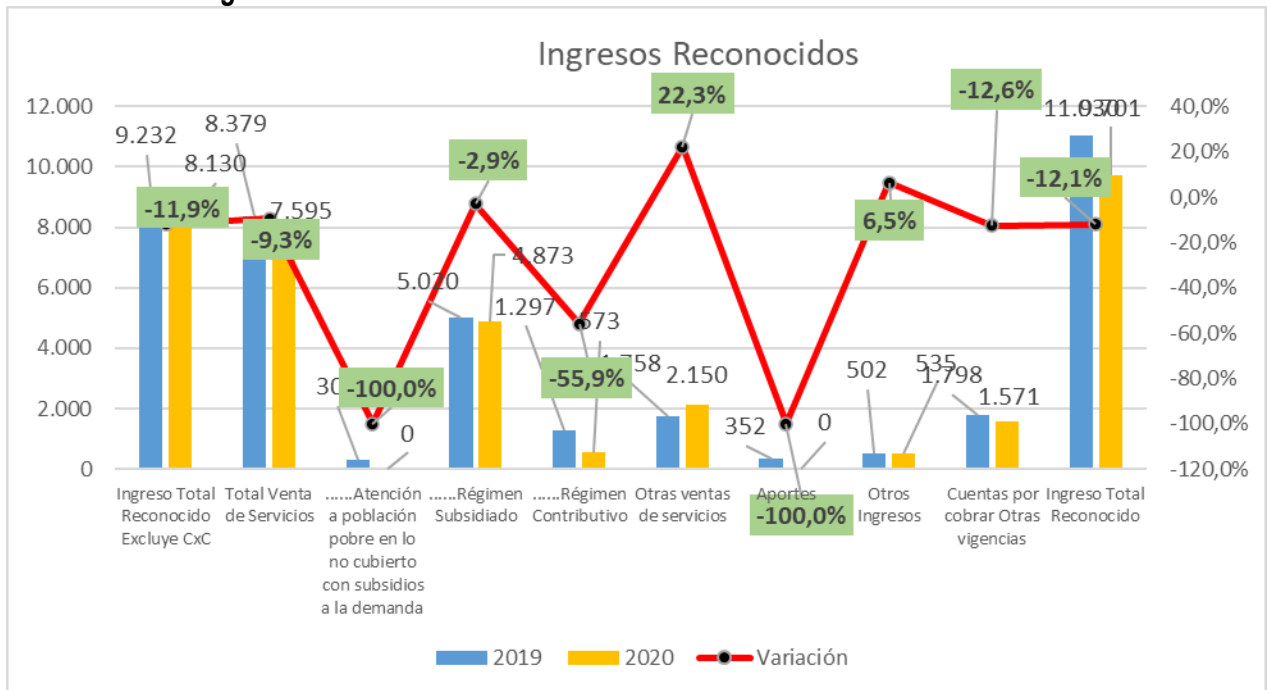
Respecto a la satisfacción global de los usuarios, para el 2019 se alcanza un 94,8% frente al 97,6% en 2020 de satisfacción. 3.660 usuarios y pacientes que fueron encuestados, 3573 manifestaron que la atención fue Buena y Muy Buena.

## 5. 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.

## 5.1. INGRESOS RECONOCIDOS

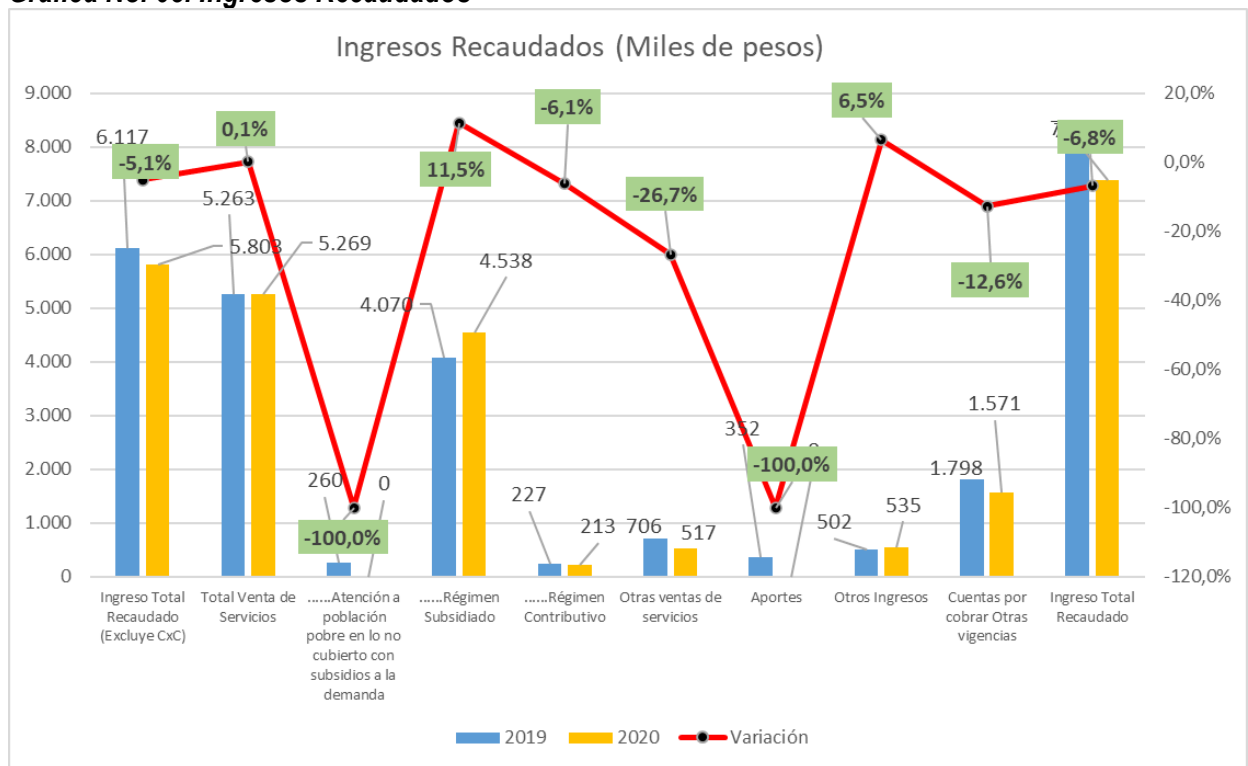
Gráfica No. 02. Ingresos Reconocidos



- Los Ingresos Corrientes Reconocidos reflejan una disminución de **11,9% (\$1.102 millones)**. Representado en una disminución de la venta de servicios en un **9,3%** en el régimen subsidiado (2,9%), régimen contributivo (55,9%), en atención a la PPNA no hubo ingresos reconocidos.
- Los Ingresos Totales Reconocidos (Incluye Cuentas por Cobrar) reflejan una disminución del **12,1% (\$1.330 millones)**, de los cuales 227 millones corresponden a cuenta por cobrar otras vigencias.

## 5.2. INGRESOS RECAUDADOS

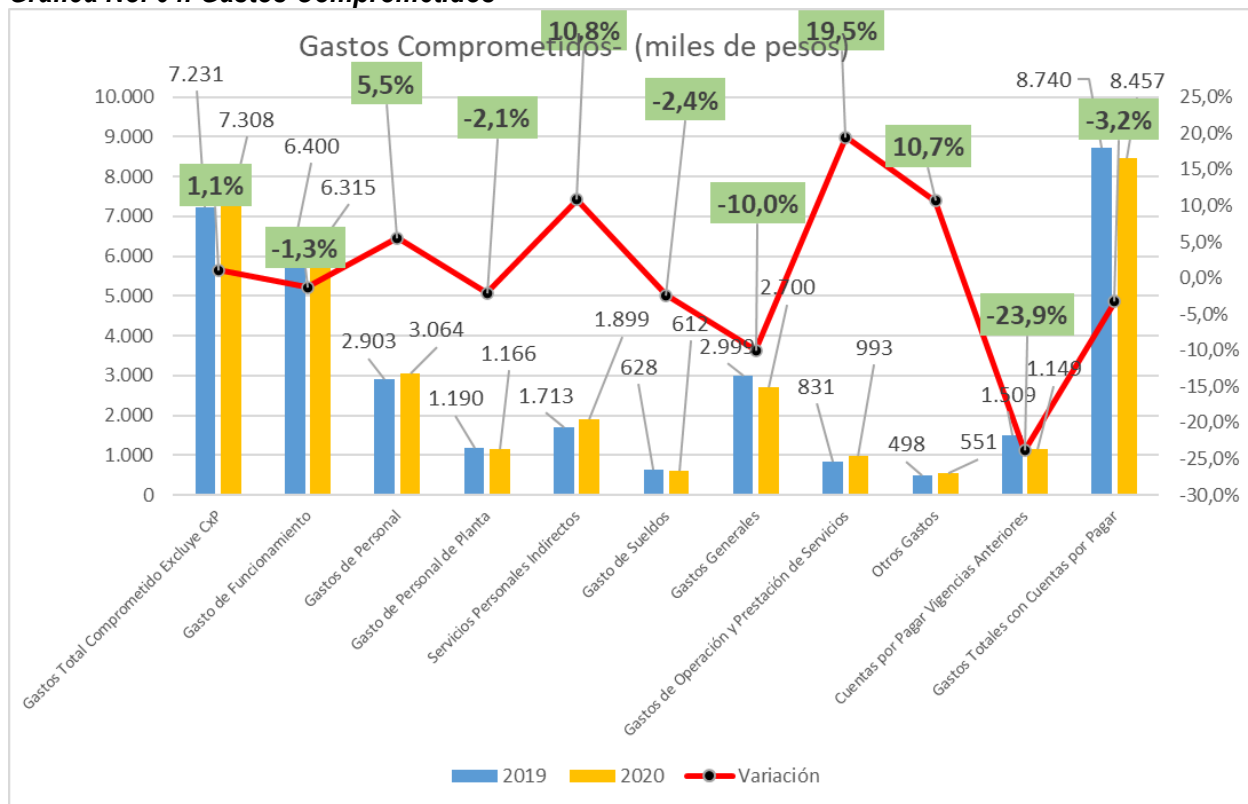
**Gráfica No. 03. Ingresos Recaudados**



- Los Ingresos Corrientes Recaudados (Excluye Cuentas por cobrar) reflejan una disminución del **5,1%** (\$314 millones).
- Se evidencia en el Total de Ventas de Servicios un incremento mínimo del **0,1%** (\$5 millones), en virtud de los aumentos en el Recaudo Régimen Subsidiado del **11,5%** (\$467 millones), Régimen Contributivo del **111,9%** (\$244 millones), contrastado con el decremento observado en los ingresos recaudados por otras Ventas de Servicios del **26,7%** (-\$188 millones).
- Los Ingresos Totales Recaudados (Incluye cuentas por cobrar) reflejan una disminución del **6,8%** (\$541 millones).
- Se evidencia en los Ingresos Recaudados Cuentas por Cobrar Otras vigencias un decremento del **12,6%** (- \$227 millones), mientras que, en Otros Ingresos se refleja un incremento del **6,5%** (\$33 millones).

## 2.1. GASTOS COMPROMETIDOS

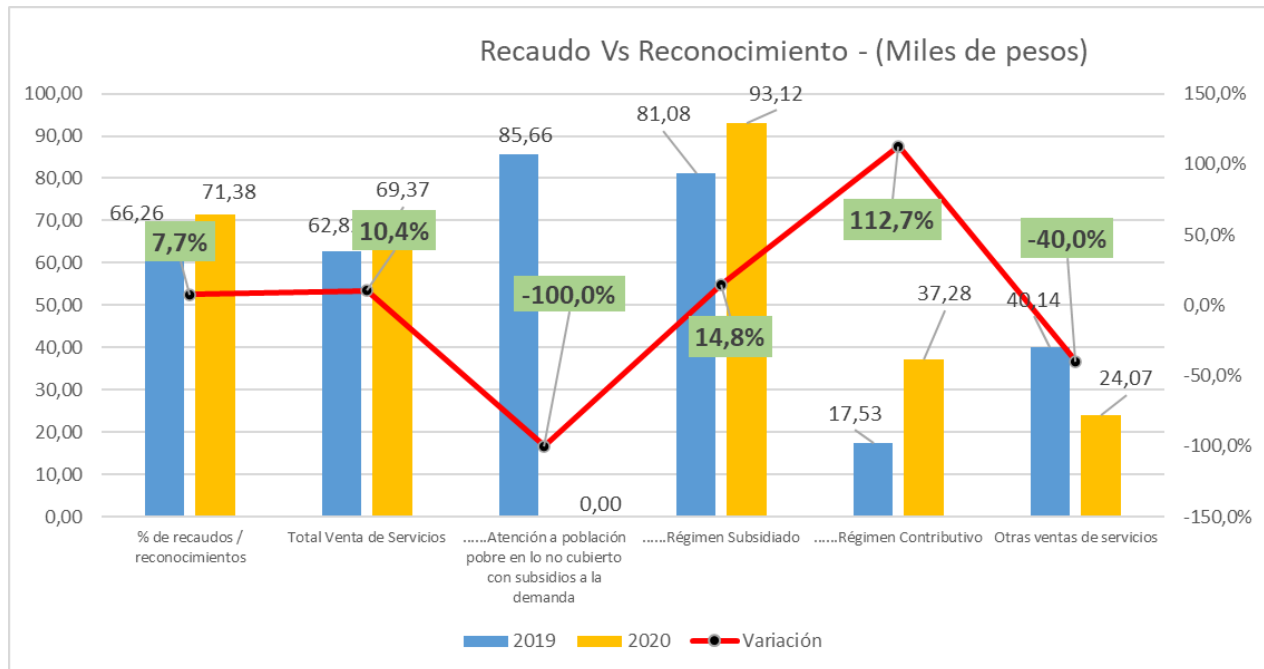
Gráfica No. 04. Gastos Comprometidos



- Los Gastos comprometidos (Corrientes) muestran un incremento del **1,1%**, en virtud de los compromisos por **\$7.231** Millones en 2019 a **\$7.308** Millones en 2020, es decir, **\$77** millones. Lo que evidencia los esfuerzos significativos y consistentes de la ESE en la racionalización de sus Gastos. El aumento de estos Gatos esencialmente se registra por la reducción promedio disminución de **-1,3%** en los Gastos de Funcionamiento, es decir, **\$85** millones y al evidenciarse un incremento promedio del **5,5%** en los Gastos de Personal por valor de **\$161** millones de pesos.
- Los Gastos comprometidos con cuentas por pagar reflejan una disminución del **3,2%**, es decir, **\$283** Millones de pesos; esta variación se registra por la disminución de los gastos generales (10%) y de las cuentas por pagar vigencias anteriores (23,9)
- Se destacan las Disminuciones en: los Gastos Generales del **10%**, (**-\$299** millones); Gastos de Sueldos del **2,4%** (**-\$15** millones); Gastos de Personal de Planta del **2,1%** (**-\$25** millones).

## 2.2. RECAUDO / RECONOCIMIENTO

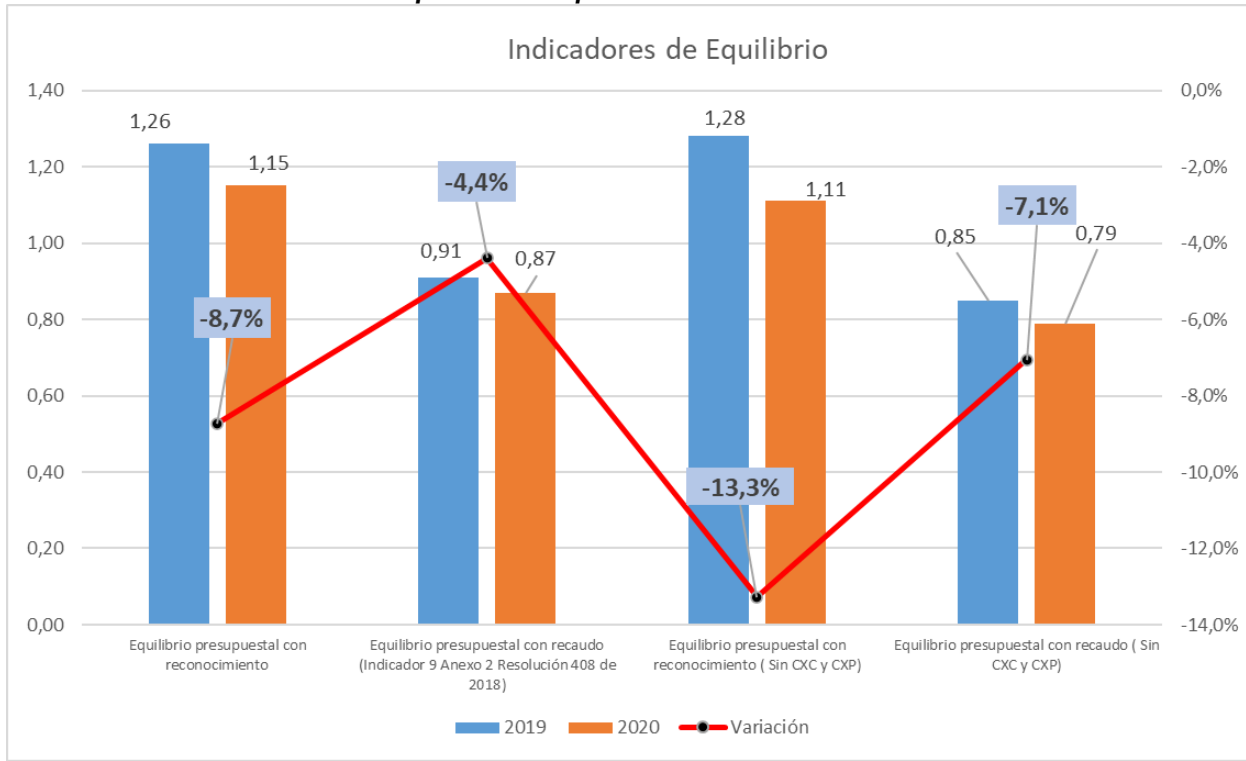
Gráfica No. 05. Recaudo Vs Reconocimiento



- La Gráfica muestra en términos porcentuales la Gestión del Recaudo Vs el Reconocimiento comparadas entre las vigencias 2020/2019, como resultado de las políticas de gestión de cartera implementadas a través de las Conciliaciones, Gestión de Cobro Coactivo, entre otros.
- Se evidencia que, para la vigencia 2020 el **%** de Recaudo VS Reconocimiento fue del **71,38%**, es decir, un aumento del **7,7%** respecto a la Vig. 2019, reflejado además por el incremento del **10,4%** del recaudo total por Ventas de Servicios.
- Se observa que el incremento se presenta en la mayoría de sus conceptos: Régimen Subsidiado del **14,8%**, Régimen Contributivo del **112,7%**.
- Sin embargo, Atención Población Pobre No Asegurada no hubo recado por este concepto y Otras ventas de servicios disminuyó en un **40%**.

### 5.3. INDICADORES DE EQUILIBRIO

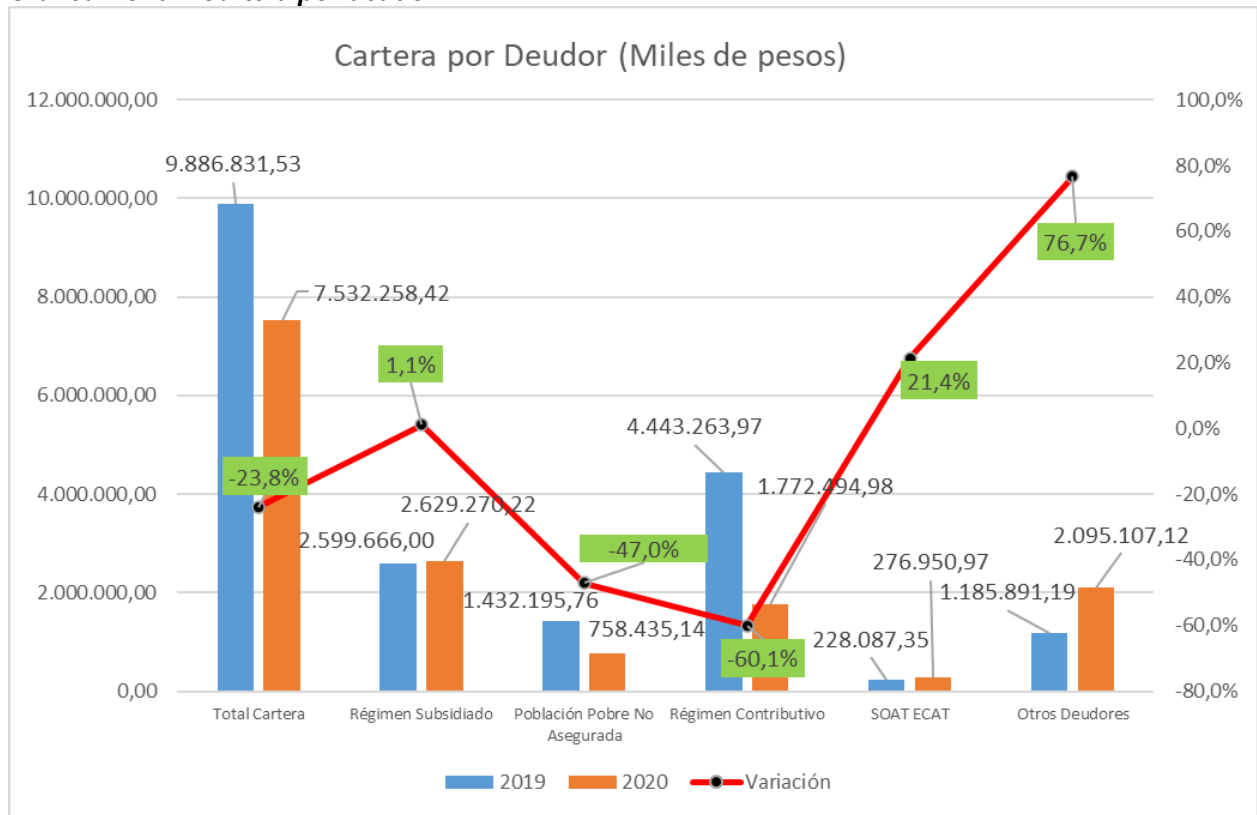
Gráfica No. 06. Indicadores de Equilibrio Comparativo



- El **Equilibrio Presupuestal con Reconocimiento** para la vigencia 2020 (1,15), muestra una disminución del **8,7%**.
- El **Equilibrio Presupuestal con Recaudo (0,91)** en el 2019, evidenciando una disminución del **4,4%**, quedando en **0,87** en la vigencia 2020. Este resultado muestra una calificación del indicador de acuerdo a la resolución 408 de 2018 de 1.
- El **Equilibrio Presupuestal con Reconocimiento (Sin cuentas por cobrar – Cuentas por pagar)** para la Vigencia 2020 (1,11), refleja un decrecimiento del **13,3%** respecto a la vigencia 2019.
- El **Equilibrio Presupuestal con Recaudo (Sin cuentas por cobrar – Cuentas por pagar)** para la Vig. 2020 (0,79), refleja una disminución del **7,1%**.

## 5.4. CARTERA

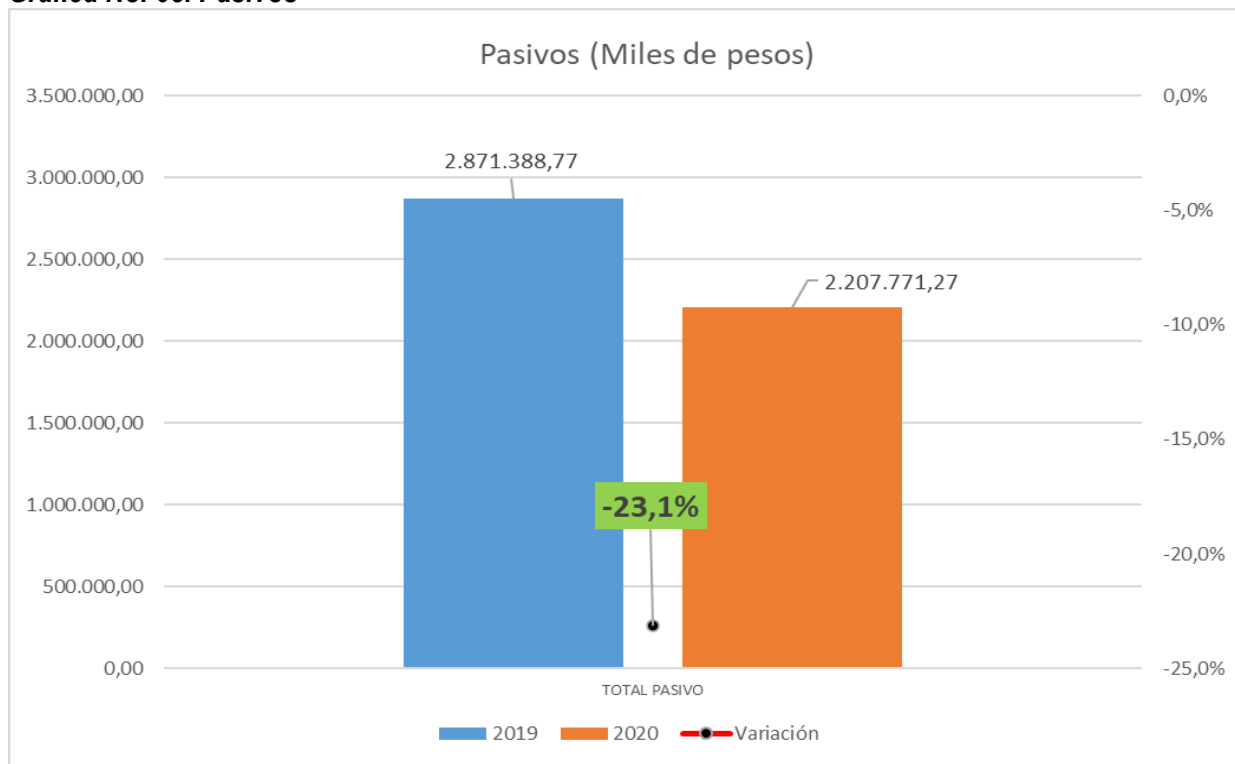
Gráfica No. 07. Cartera por deudor



- Se evidencia que la **Cartera por Deudor** disminuyó en **23,8%** (\$7.843 millones) en la vigencia 2020, recaudo no efectivo en la PPNA (\$758 millones), Reg. Contributivo (\$2.670 millones), y Otros deudores (\$909 millones).
- La mayor disminución de la cartera se da en el régimen contributivo (60%) y PPNA (74%)

## 5.5. PASIVOS

**Gráfica No. 08. Pasivos**



- Se evidencia que los **Pasivos** disminuyeron en **23,1%** (**\$663 millones**) en la vigencia 2020. Sustentado por la disminución de: Las cuentas por pagar se disminuyeron en un 13,3% (pagos de honorarios y servicios públicos por valor de 356 millones de pesos), y depuración de cuentas y pagos recibido por anticipado.

## 6. LOGROS

- Aprobación del Proyecto 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.
- Alcance del 71,38% del recaudo respecto a los ingresos reconocidos.
- Disminución de la cartera en un 23,8%.
- Categorizada SIN RIESGO - vigencia 2020.
- Disminución de los pasivos en un 23,1%. De 2.871 millones bajó a 2.207 millones de pesos en la vigencia 2020.

## 7. 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.