Siendo las 8:00 a.m. del día 08 de febrero del año 2023, se da inicio a la reunión de Socialización **"ANÁLISIS INFORME CUARTO TRIMESTRE 2022 INDICADORES, PARA REPORTAR A PLATAFORMA SIHO DEL MINISTERIO DE SALUD."** en cumplimiento del DECRETO 780 DE 2016. Se presenta a consideración de la Junta Directiva de la E.S.E. el siguiente orden del día:

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo de bienvenida
2. Verificación del Quórum
3. Análisis Informe IV Trimestre 2022 Indicadores
4. Convocatoria para la próxima reunión
5. Cierre

**DESARROLLO:**

## 1. Saludo de bienvenida

Se instala la Reunión de Comité de Calidad, con la presentación y saludo cordial por parte del Dr. Marlon Saavedra Arcila, Gerente de la ESE Hospital María Inmaculada de Rioblanco, quien da la bienvenida a todos los integrantes haciendo énfasis en la importancia del presente comité procediendo a dar inicio a la socialización del informe contenido en el Decreto 780 de 2016, correspondiente al IV Trimestre 2022.

## 2. Verificación del Quórum

A continuación, se realiza el llamado a lista para verificación del Quórum:

| | |
|---|---|
| Marlon Saavedra | GERENTE |
| Juan David Sánchez | COORDINADOR MEDICO |
| Paola Andrea | COORDINADOR ENFERMERIA |
| Amllelo Tao Cárdenas | COORDINADOR ODONTOLOGIA |
| Dueberley Mosquera | COORDINADOR FACTURACION |
| Mauricio Vargas | REPRESENTANTE DE FARMACIA |
| Irnelia Oliveros | REPRESENTANTE DE LABORATORIO |

Jhon Henry Bocanegra RESPRESENTANTE SIAU
Andrea Fernanda Martínez S AUDITOR DE CALIDAD (SECRETARIA TEC)

Se solicita el permiso para que los líderes de las demás áreas y asesores de gerencia participen del comité, con voz pero sin voto:

## 3. ANALISIS INFORME CUARTO TRIMESTRE 2022, INDICADORES DECRETO 2193 DE 2004, PARA REPORTAR A PLATAFORMA SIHOS

Se le solicita al contador de la ESE para que inicie la exposición del comportamiento contable y financiero del periodo octubre – diciembre de 2022, el cual es comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

El Contador, Sr Pablo Henry Andrade Pulecio, procede a realizar la exposición de los formatos de información Financiera que se deben reportar en la plataforma SIHO, que el Hospital diligencia y posteriormente valida con destino al Ministerio de Salud y Protección Social

En primera medida informa que se procedió a cargar la información en cada uno de los formatos destinados para el registro:

a. Datos Generales:
b. Facturación:
c. Cartera por deudor:
d. Pasivos:
e. Balance General:
f. Estado de Actividad:
g. Ejecución presupuestal:

### a. Datos Generales:

Fueron validados los datos generales del reporte, en cuanto a la información de existencia y representación legal de la institución, fueron actualizados los datos del Doctor Marlon Saavedra Arcila, junto con los actos administrativos de su nombramiento Acta y Decreto de nombramiento.

## b. Facturación:

En relación con el Total Facturado por ventas de servicios de salud para el cuarto trimestre de la vigencia 2022, alcanzamos la suma de $7.525 millones de pesos.

| | |
|---|---|
| Los Recaudos actuales ascendieron a | $5.586 mm |
| Los Recaudos vigencias anteriores ascendieron a | $1.019 mm |
| Los Recaudos Totales | $6.606 mm |

En la facturación por venta de servicios, en recaudos alcanzamos un cumplimiento del total 87%, incluido los recaudos de vigencias anteriores.

| Tipo de Pagador | Facturado | | Ingresos Sin Facturar | Glosa Inicial (Objeciones pendientes de la vigencia) | Glosada Definitiva de la Vigencia | Recaudo Vigencia Actual | Recaudo Vigencias Anteriores | Total Recaudado | % Recaudo en Venta de Servicios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Régimen Contributivo | 448.100.012 | 5,95% | 0 | 0 | 0 | 56.000.143 | 21.078.560 | 77.078.703 | 1,17% |
| Régimen Subsidiado | 6.399.957.774 | 85,05% | 0 | 5.495.483 | 2.617.687 | 5.094.706.851 | 897.453.920 | 5.992.160.771 | 90,71% |
| Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda | 6.301.988 | 0,08% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| ...Población Pobre no afiliada al Régimen Subsidiado | 6.301.988 | 0,08% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| SOAT (Diferentes a ECAT) | 192.049.443 | 2,55% | 0 | 55.934.664 | 23.700 | 64.009.334 | 17.987.430 | 81.996.764 | 1,24% |
| ADRES (Antes FOSYGA) | 0 | 0,00% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Plan de intervenciones colectivas (antes PAB) | 170.458.364 | 2,27% | 0 | 0 | 0 | 170.458.364 | 0 | 170.458.364 | 2,58% |
| Otras Ventas de Servicios de Salud | 308.341.989 | 4,10% | 404.986.674 | 438.406 | 0 | 201.059.512 | 82.968.345 | 284.027.857 | 4,30% |
| Total venta de servicios de salud | 7.525.209.570 | 100,00% | 404.986.674 | 61.868.553 | 2.641.387 | 5.586.234.204 | 1.019.488.255 | 6.605.722.459 | 87,78% |

## c. Cartera por Deudor:

La cartera consolidada de la ESE María Inmaculada al corte del mes de diciembre de 2022, representa la suma de $4.066 millones de pesos, siendo la cartera del régimen subsidiado la más alta con una participación de 73,83%

| Subconcepto | Hasta 180 | De 181 a 360 | Mayor 360 | Total Cartera Radicada | % PARTICIPACION |
|---|---|---|---|---|---|
| CONTRIBUTIVO | 159.071.102 | 268.182.719 | 52.559.204 | 479.813.025 | 11,80% |
| SUBSIDIADO | 873.097.333 | 938.617.752 | 1.190.433.381 | 3.002.148.466 | 73,83% |
| SOAT-ECAT | 105.992.099 | 34.686.371 | 126.466.771 | 267.145.241 | 6,57% |
| POBL. POBRE SECR. DEPARTAMENTALES - DI | 5.734.481 | 567.507 | 7.939.918 | 14.241.906 | 0,35% |
| OTROS DEUDORES POR VENTA DE SERVICIO | 36.102.561 | 94.774.138 | 8.700.969 | 139.577.668 | 3,43% |
| CONCEPTO DIFERENTE A VENTA DE SS | 0 | 0 | 163.488.107 | 163.488.107 | 4,02% |
| TOTAL | 1.179.997.576 | 1.336.828.487 | 1.549.588.350 | 4.066.414.413 | 100% |
| | 29,02% | 32,87% | 38,11% | 100,00% | |
| Glosa Inicial (Objeciones Pendientes) | | | | 61.868.553 | |
| Giro para abono de facturación sin identificar | | | | 101.409.918 | |
| Deterioro acumulado de cuentas por cobrar - Prestación de Servicios | | | | 764.483.961 | |
| TOTAL CARTERA | | | | 3.138.651.981 | |

El tratamiento de los pagos realizados por Giro Directo para el periodo de diciembre 2022 no se pudo aplicar en su totalidad a la cartera, debido a que las entidades no nos reportan los anexos de manera oportuna y los recaudos a nivel de presupuesto los consolidamos con la información reportada en los extractos bancarios.

- **Entidades en Procesos de liquidación**

| Subconcepto | TOTAL CARTERA |
|---|---|
| ...PLiq-MovilidadRC-EPSC22-EPS CONVIDA | 2.014.132 |
| ...PLiq-MovilidadRC-EPSSC33-Salud Vida EPS | 103.629 |
| ...PLiq-EPS044-MEDIMAS EPS SAS | 39.613.399 |
| ...PLiq-EPS016-Coomeva EPS SA | 2.478.021 |
| ...PLiq-ESS133-Cooperativa de Salud Comunitaria "COMPARTA" | 13.134.666 |
| ...PLiq-EPS022-EPS CONVIDA | 13.269.571 |
| ...PLiq-MovilidadRS-EPSS16-Coomeva EPS SA | 399.550 |
| ...PLiq-CCF053-COMFACUNDI - CCF de Cundinamarca | 1.390.933 |
| ...PLiq-CCF024-Comfamiliar Huila EPS-CCF | 5.699.735 |
| ...PLiq-CCF027-Comfamiliar Nariño EPS-CCF | 2.572.388 |
| ...PLiq-MovilidadRS-EPSM33-Salud Vida EPS SA | 1.123.960 |
| ...PLiq-MovilidadRS-EPSS44-MEDIMAS EPS SAS | 26.099.638 |
| TOTAL CARTERA | 107.899.622 |

Fueron analizadas las entidades que entraron en procesos de liquidación, y que hoy a la ESE María inmaculada de Rioblanco considera que estas Entidades debe realizar el proceso de castigo, por ello fue necesario aumentar la provisión con el fin de mitigar impactos en el Estado de Resultados de la ESE.

### d. Pasivos:

EL PASIVO CORRIENTE HOY CRECE EN UN 15%.

Al Corte del 31 de diciembre de 2022, los pasivos corrientes de la ESE Hospital María Inmaculada crecen en 22%, toda vez que al cierre del trimestre no alcanzamos a realizar el proceso de pago de las obligaciones contraídas con el Talento Humano en otras cuentas por pagar.

| CONCEPTO | DIC -- 2022 | DIC -- 2021 | VARIAC $ | VARIAC % |
|---|---|---|---|---|
| PASIVOS CORRIENTE | 819.788.057 | 712.959.552 | 106.828.505 | 15% |
| CUENTAS POR PAGAR | 533.009.103 | 435.591.090 | 97.418.013 | 22% |
| FINANCIAMIENTO INTERNO DE CORTO PLAZO | - | - | - | 0% |
| ADQUISICI_N DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES | 393.124.149 | 139.431.769 | 253.692.380 | 182% |
| RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS | 46.977.303 | 150.744.949 | (103.767.646) | -69% |
| DESCUENTOS DE NOMINA | 52.816.554 | 26.526.341 | 26.290.213 | 99% |
| SERVICIOS Y HONORARIOS | - | - | - | 0% |
| RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE | 9.249.081 | 5.667.581 | 3.581.500 | 63% |
| OTRAS CUENTAS POR PAGAR | 30.842.016 | 113.220.450 | (82.378.434) | -73% |
| BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS | 257.252.158 | 277.368.462 | (20.116.304) | -7% |
| BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO | 257.252.158 | 277.368.462 | (20.116.304) | -7% |
| BENEFICIOS POR TERMINACION VINCULO LABORAL | - | - | - | 0% |
| OTROS PASIVOS | 29.526.796 | 0 | 29.526.796 | 100% |
| INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO | 29.526.796 | 0 | 29.526.796 | 100% |

Para el cumplimiento de estas obligaciones la institución contaba con los recursos disponibles en las cuentas bancarias.

EL PASIVO NO CORRIENTE HOY AUMENTA EN UN 46%.

Atendiendo las recomendaciones por parte de la Secretaria de salud del Departamento, junto con el Asesor Jurídico de la Institución, fueron ajustadas las provisiones por litigios y demandas, al igual que las pretensiones generadas en cada una de las demandas.

| CONCEPTO | DIC -- 2022 | DIC -- 2021 | VARIAC $ | VARIAC % |
|---|---|---|---|---|
| PASIVOS NO CORRIENTES | 175.482.204 | 120.077.413 | 55.404.791 | 46% |

## e. Balance General

**Activos:** El comportamiento es estable, comparativamente con períodos anteriores, este crece en un 12%.

**EL ACTIVO CORRIENTE HOY CRECE EN UN 10%.**

- El efectivo y sus equivalentes presenta un crecimiento del 193%, toda vez al cierre del mes de diciembre de 2022, se han logrado formalizar convenios en la liquidación de contratos con Asmet Salud y Ecoopsos en la liquidación de contratos con el régimen Subsidiado, lo que ha permitido un aumento en el flujo de efectivo.

- Los saldos de cuentas por cobrar tienen un comportamiento estable, a pesar que hemos tenido empresas en proceso de liquidación y que el total de la cartera del régimen subsidiado el 65% pertenece a la EPSs Ecoopsos.

- Los Inventarios al cierre del trimestre decrecieron en un 50%, toda vez que la adquisición de medicamentos ha sido acorde a los servicios contratados, además de la suspensión de la mediadas establecidas por el Gobierno Nacional respecto al COVID, en la adquisición de elementos de protección que se realizaba en años anteriores.

**EL ACTIVO NO CORRIENTE HOY SE MANTIENE**

El Activo no Corriente del Estado de Situación Financiera del Hospital representa la propiedad planta y equipo para la prestación de los servicios de salud con una participación del 41% equivalente a $3.634, al cierre del mes de diciembre este rubro decrece en un 7%, con respecto al mismo periodo del año anterior a causa de las depreciaciones causadas por el desgaste sufrido de los bienes.

Mes a mes hemos continuado registrando el reconocimiento por deterioro de los equipos al servicio de la institución y de la Cartera con el fin de tener las provisiones necesarias para hacer la recuperación de los costos de los mismos.

## f. Estado de Actividad

La ESE María Inmaculada del Municipio de Rioblanco Tolima, registra unos ingresos operacionales por venta de servicios por valor de $7.927 y unas devoluciones en facturas anuladas por valor de $3 millones. Ingresos netos $7.924 mm.

Dicha prestación de servicios le costó a la institución el valor de $4.159 millones de pesos, obteniendo una utilidad bruta en prestación de servicios de $3.764 millones.

| CONCEPTO | DIC -- 2022 | DIC -- 2021 | VARIAC $ | VARIAC % |
|---|---|---|---|---|
| **INGRESOS (C)** | | | | |
| **VENTA DE SERVICIOS (C)** | **7.924.263.670** | **6.846.844.108** | **1.077.419.562** | **16%** |
| SERVICIOS DE SALUD (C) | 7.927.554.857 | 7.087.138.160 | 840.416.697 | 12% |
| DEVOLUCIONES REBAJAS Y DESCUENTOS EN V... (D) | (3.291.187) | (240.294.052) | 237.002.865 | -99% |
| **COSTOS DE VENTAS (D)** | **4.159.879.142** | **4.237.290.285** | **(77.411.143)** | **-2%** |
| **COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS (D)** | | | | |
| SERVICIOS DE SALUD (D) | 4.159.879.142 | 4.237.290.285 | (77.411.143) | -2% |
| **UTILIDAD BRUTA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO** | **3.764.384.528** | **2.609.553.823** | **1.154.830.705** | **44%** |

Los Gastos de Administración representan $3.300 millones de pesos, dentro del cual está incluido los gastos de personal y gastos generales, además del deterioro de la propiedad planta y equipo y Cartera.

| CONCEPTO | DIC -- 2022 | DIC -- 2021 | VARIAC $ | VARIAC % |
|---|---|---|---|---|
| **GASTOS (D)** | **3.300.072.579** | **1.931.480.090** | **1.368.592.489** | **71%** |
| **DE ADMINISTRACI_N Y OPERACI_N (D)** | **2.096.262.907** | **1.827.025.218** | **269.237.689** | **15%** |
| SUELDOS Y SALARIOS (D) | 198.469.619 | 188.132.584 | 10.337.035 | 5% |
| CONTRIBUCIONES IMPUTADAS (D) | 1.448.912 | 0 | 1.448.912 | 100% |
| CONTRIBUCIONES EFECTIVAS (D) | 145.702.956 | 103.525.244 | 42.177.712 | 41% |
| APORTES SOBRE LA N_MINA (D) | 120.550.815 | 103.980.935 | 16.569.880 | 16% |
| PRESTACIONES SOCIALES (D) | 163.717.613 | 117.915.576 | 45.802.037 | 39% |
| GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS (D) | 48.350.555 | 50.000 | 48.300.555 | 96601% |
| GENERALES (D) | 1.410.931.960 | 1.293.964.601 | 116.967.359 | 9% |
| IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS (D) | 7.090.477 | 19.456.278 | (12.365.801) | -64% |
| **DETERIORO DEPRECIACIONES AGOTAMIENTO A... (D)** | **1.203.809.672** | **104.454.872** | **1.099.354.800** | **1052%** |
| CUENTAS POR COBRAR (D) | 676.358.419 | 16.967.356 | 659.391.063 | 3886% |
| PROPIEDADES PLANTA Y EQUI... (D) | 408.406.460 | 31.065.518 | 377.340.942 | 1215% |
| LITIGIOS Y DEMANDAS | 71.858.895 | 51.470.104 | 20.388.791 | 0% |
| ACTIVOS INTANGIBLES (D) | 47.185.898 | 4.951.894 | 42.234.004 | 0% |
| **UTILIDAD OPERACIONAL EN LA PRESTACION DEL SERVICIO** | **464.311.949** | **678.073.733** | **(213.761.784)** | **-32%** |

## OTROS INGRESOS Y OTROS GASTOS

Dentro del componente de otros ingresos representamos los recursos transferidos por la Gobernación del Tolima a través de convenio interadministrativo Monopolio.

De igual manera se registran las donaciones entregadas por la Empresa Seapto a la Institución a través de una camioneta 4x4 modelo 2023 para el servicio rural.

Dentro de los otros gastos hoy vemos las devoluciones generadas a causa de la Facturación electrónica al igual que el reconocimiento de glosas al proceso de facturación.

Al cierre del trimestre la ESE registra una utilidad del ejercicio por valor de $780 millones de pesos, la cual decrece en un 27% respecto al ejercicio presentado el año inmediatamente anterior a este mismo periodo.

### g. Ejecución Presupuestal:

**En relación con los Ingresos**: **Venta de Servicios de Salud**

De acuerdo con el presupuesto definitivo para la actual vigencia, $7.299 millones, se tiene un porcentaje de ejecución con facturación del 142%, que nos indica que se ha venido cumpliendo las proyecciones; y en relación con los recaudos efectivos, se tiene un porcentaje de ejecución del 105%, en términos generales, muy bueno, lo que nos indica una buena gestión de recaudo de cartera por servicios facturados durante la vigencia. Las liquidaciones de contratación con el régimen subsidiado durante los años 2022 con las Eps Asmet Salud, Ecoopsos y Pijaos Salud, fueron parte fundamental en lograr los objetivos propuestos en la consecución de recursos lo que nos permitió tener un recaudo de mas de $1.000 millones de pesos.

| DESCRIPCIÓN | PPTO Definitivo | Reconocido (Facturado) | Recaudo Efectivo | % Cumplimiento de la Ejecución | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | % con lo Facturado | % con Recaudos |
| VENTA DE SERVICIOS DE SALUD | 5.314.239.504 | 7.542.501.804 | 5.586.234.204 | 142% | 105% |
| *•Régimen Contributivo* | 135.720.000 | 448.100.012 | 56.000.143 | *330%* | *41%* |
| *•Régimen Subsidiado* | 4.670.249.668 | 6.399.957.774 | 5.094.706.851 | *137%* | *109%* |
| *•SOAT* | 78.299.960 | 192.049.443 | 64.009.334 | *245%* | *82%* |
| *•Otras Ventas de servicios de salud* | 115.872.604 | 331.936.211 | 201.059.512 | *286%* | *174%* |
| *. Plan de Intervenciones colectivas* | 314.097.272 | 170.458.364 | 170.458.364 | *0%* | *0%* |
| APORTES (Monopolio - Aport Nacion) | 285.282.799 | 670.391.131 | 664.089.142 | *235%* | *233%* |
| INGRESOS - De capital - | 200.000 | 2.298.908 | 2.298.908 | *1149%* | *1149%* |
| OTROS INGRESOS | 0 | 13.748.618 | 13.748.618 | *0%* | *0%* |
| CTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS | 1.096.658.542 | 1.019.488.255 | 1.019.488.255 | *93%* | *93%* |
| DISPONIBILIDAD INICIAL | 603.471.012 | 603.471.012 | 603.471.012 | *100%* | *100%* |
| TOTAL DE INGRESOS | 7.299.851.857 | 9.851.899.728 | 7.889.330.139 | *135%* | *108%* |

## En relación con los Gastos:

Los gastos disminuyeron a pesar de que los ingresos aumentaron, esto demuestra mayor venta de servicios con unos gastos menores ejecutados.

### Gastos Totales:

De acuerdo con el presupuesto definitivo, se tiene una ejecución con gastos comprometidos del 91%, respecto a los pagos 31 de diciembre de 2022 se logró un cumplimiento del 85%.

La diferencia al compromiso corresponde a obligaciones canceladas en el periodo siguiente, toda vez que al 31 de diciembre se contaban con parte de los recursos disponibles en los Bancos por mas de $1.700 millones de pesos.

Comparativamente las cifras presentadas de los Ingresos en relación con los Gastos, arroja los siguientes resultados que permiten establecer el superávit en los reconocimientos con respecto a la facturación así:

| INGRESOS RECAUDADOS | GASTOS COMPROMETIDOS | SUPERAVIT OPERACIONAL |
|---|---|---|
| 7.889.330.139 | 6.663.020.262 | 1.226.309.877 |

| INGREOS RECONOCIDOS | GASTOS COMPROMETIDOS | SUPERAVIT PRESUPUESTAL |
|---|---|---|
| 9.851.899.728 | 6.663.020.262 | 3.188.879.466 |

Teniendo en cuenta estos resultados, son mayores los ingresos reconocidos a través de la facturación a los gastos comprometidos, esperamos seguir obteniendo estos buenos

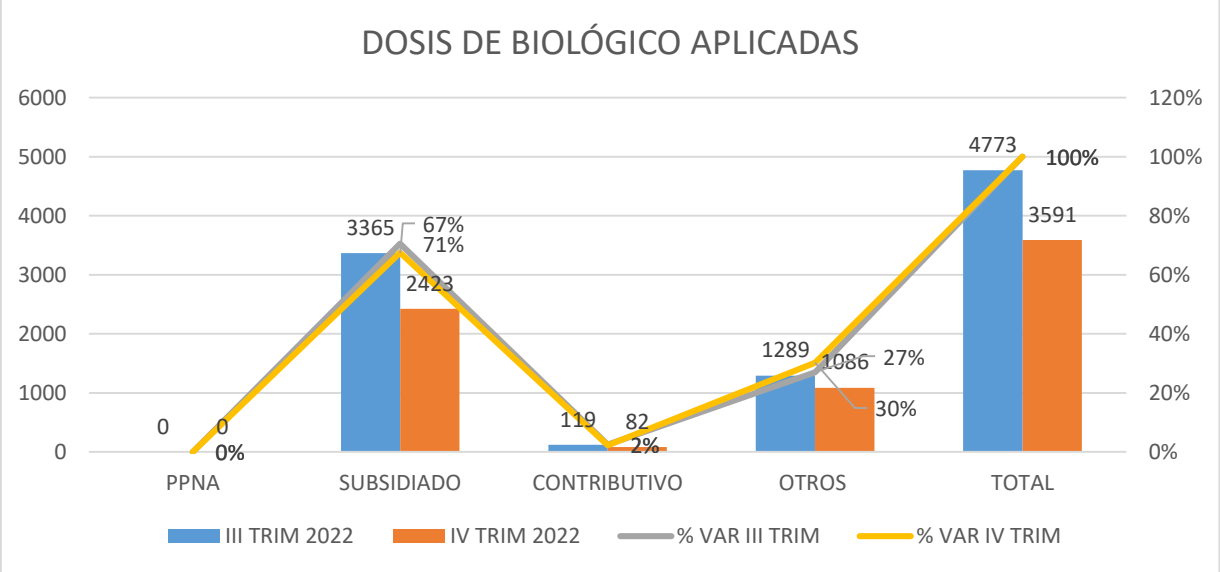
resultados y continuar monitoreando permanentemente para que no se generen situaciones de desequilibrio presupuestal y por consiguiente, situación de riesgo para la E.S.E.

Respecto a los recaudos debemos mejorar, para lo cual se han impulsado campañas de cobranzas a través de notificación a los clientes por ventas de servicios de salud, además de las participaciones en todas las mesas de trabajo organizadas por la secretaria de salud del Tolima.

No siendo otro el objeto de la reunión, se da por terminada, la cual es aprobada por unanimidad.

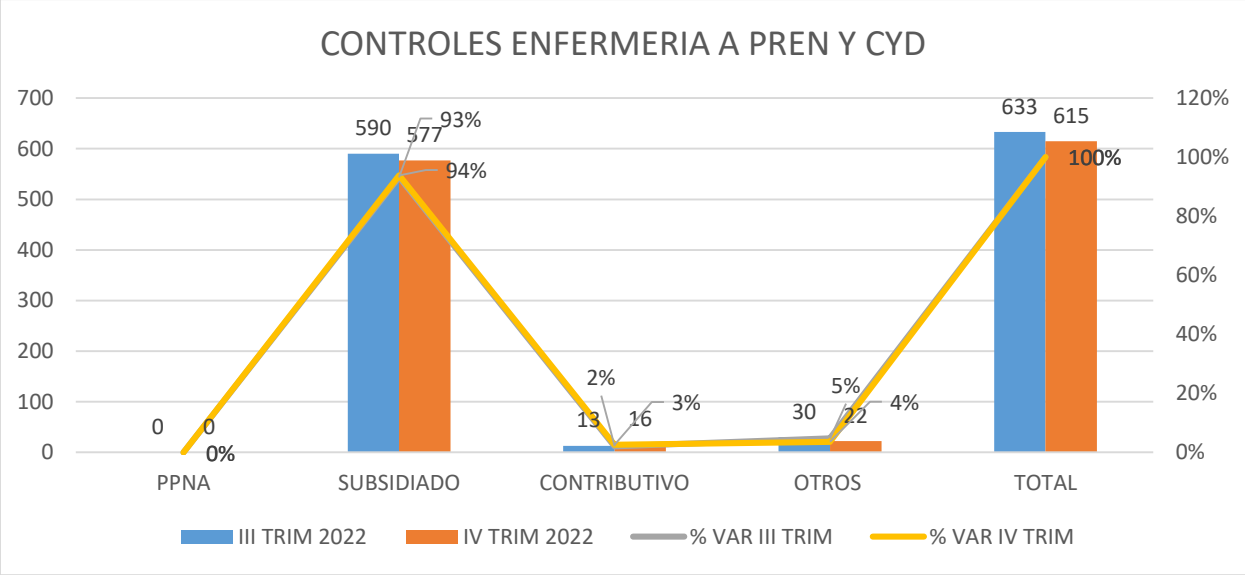
## 4. INFORME DE CUARTO TRIMESTRE 2022
## ANALISIS DEL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE PRODUCCION

### 4.1. Dosis de biológico aplicadas



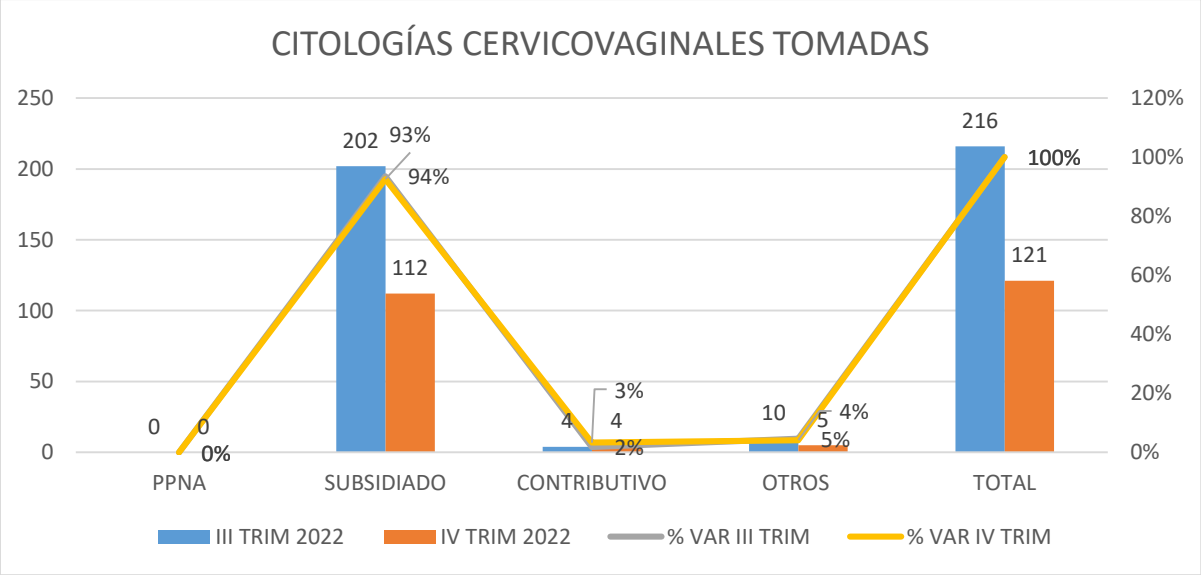

Para el cuarto trimestre del 2022, se evidencia un descenso significativo en el número de dosis aplicadas dada por una diferencia del 27% en la población del régimen subsidiado, lo se atribuye al inicio de las festividades de fin de año, creencias culturales y dificultades en la movilidad dadas por la temporada invernal.

### 4.2. Controles de enfermería



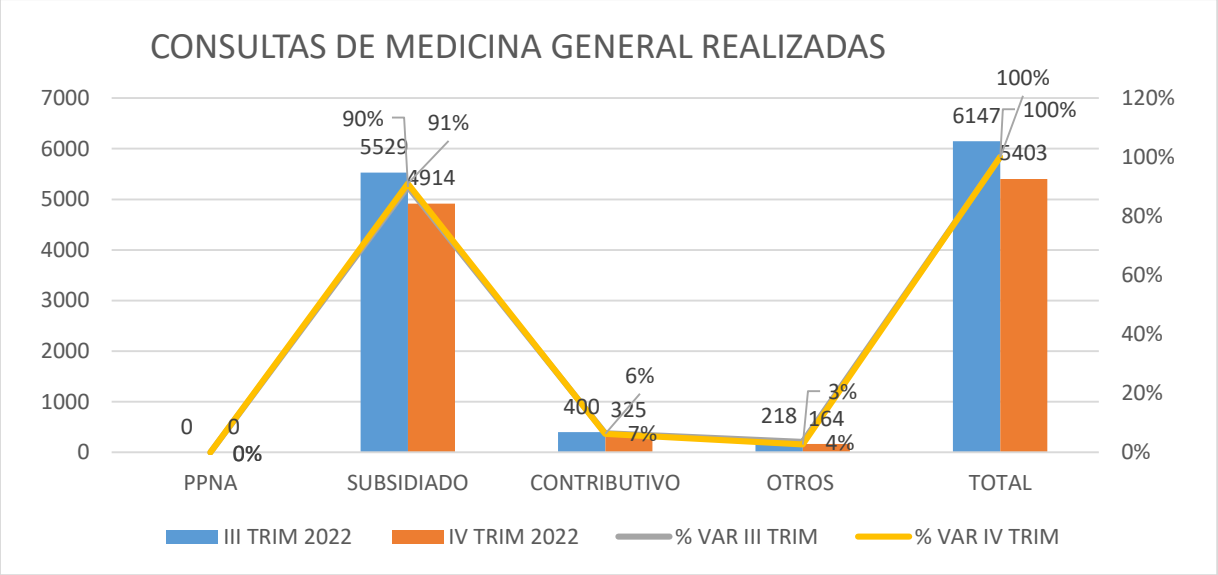

En cuanto a los controles de enfermería que hay una diferencia de un punto porcentual entre las atenciones realizadas en el trimestre inmediatamente anterior con respecto al cuarto trimestre de 2022, sin embargo, se evidencia un descenso leve en cuanto a la cantidad de usuarios atendidos en el servicio de enfermería; en el cuarto trimestre se destaca una atención de la población del régimen subsidiado correspondiente al 94%; el 3% del régimen contributivo y el 4% corresponde a otros.

### 4.3. Citologías cervicovaginales tomadas



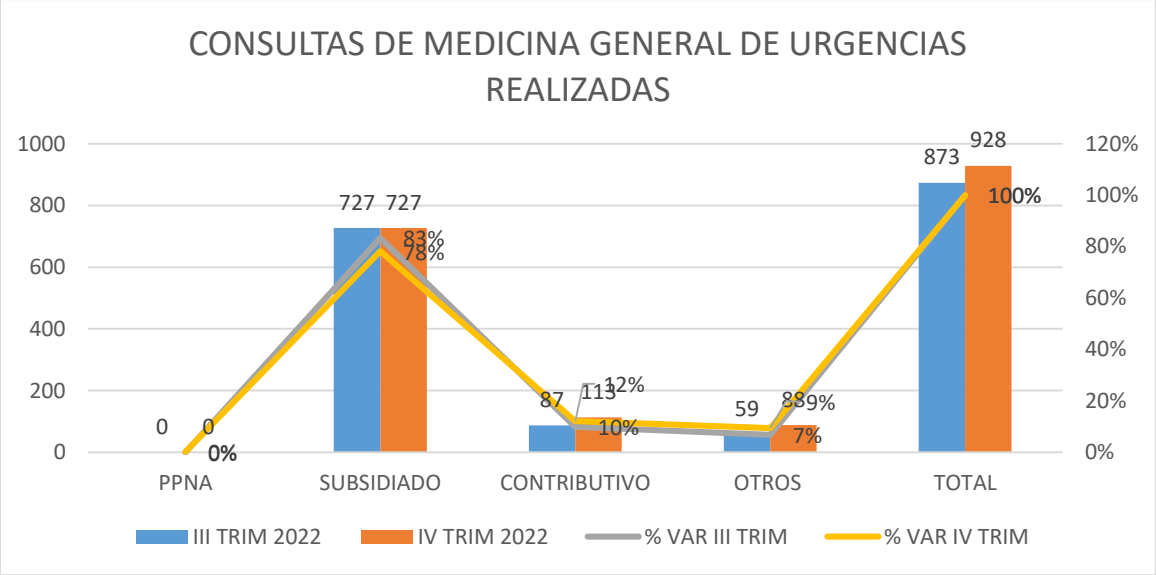

Se evidencia en la toma de citologías cervicovaginales un descenso significativo del 44% en cuanto al total de usuarias atendidas; dentro de esta proporción la población más afectada es la del régimen subsidiado donde se observa una disminución del 44% de la toma de citologías, este fenómeno se atribuye a varios eventos entre los que se encuentra la dificultad de acceso por mal estado de las vías, cancelación de varias jornadas extramurales, y cambio de personal asistencial.

### 4.4. Consultas de medicina general



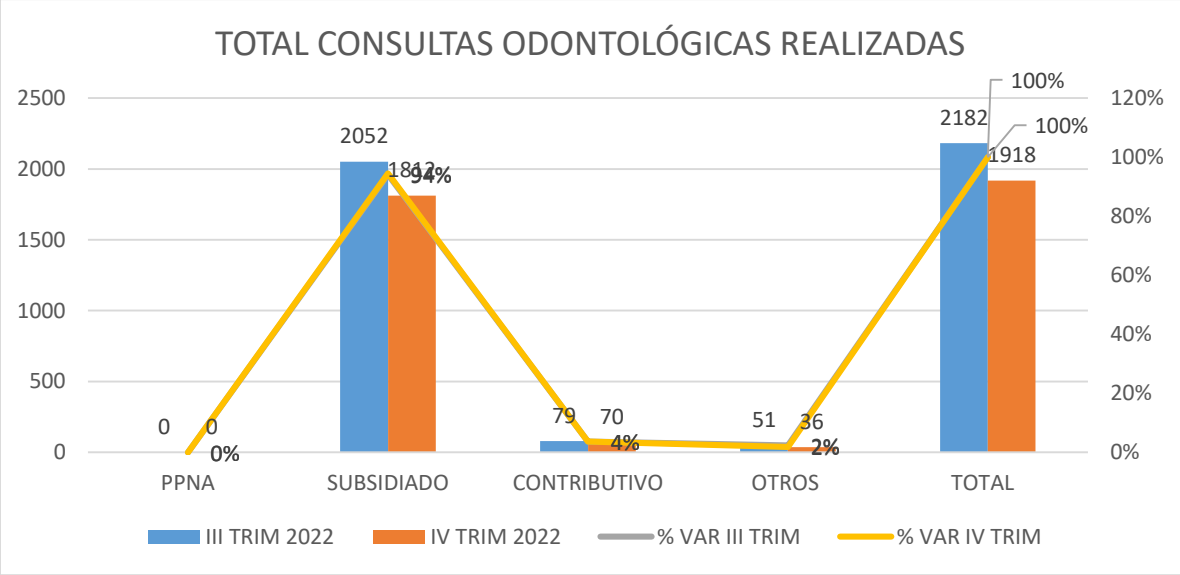

En cuanto a las consultas de medicina general se observa un descenso del 12% comparando el periodo inmediatamente anterior, dicha disminución de atribuye a la inasistencia de la población por mal estado de las vías, cancelación de brigadas de salud, y la disminución del personal médico disponible; dentro de la distribución se encuentra que durante el cuarto trimestre de 2022 el 91% corresponde a la población del régimen subsidiado, el 6% del régimen contributivo, el 3% otros.

### 4.5. Consultas de medicina general urgentes



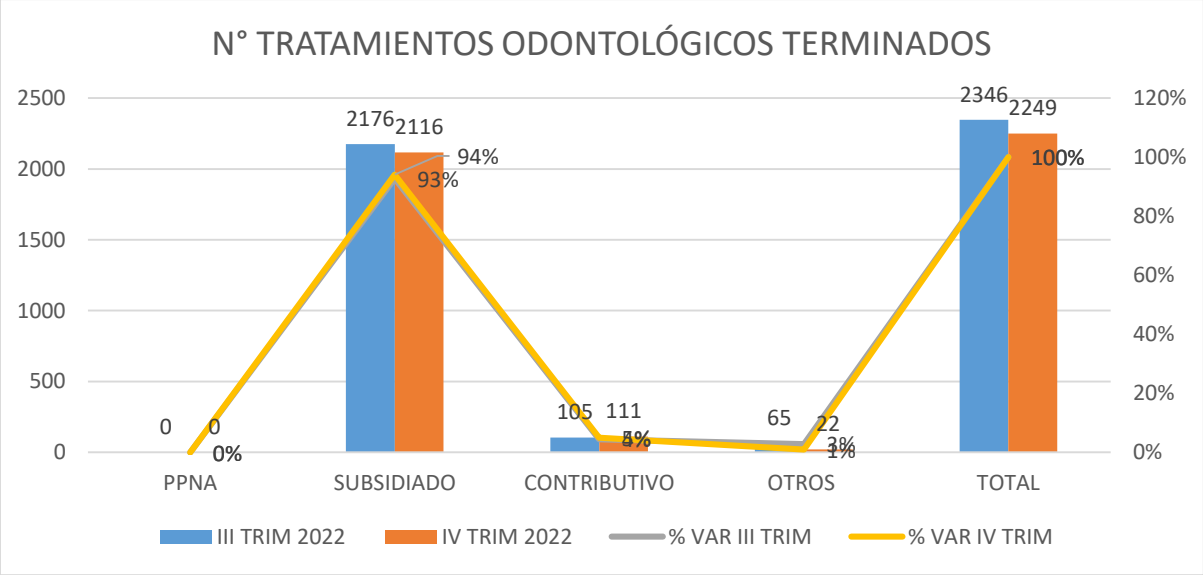

Durante el último trimestre se puede observar que la consultas por medicina general urgentes, el comportamiento fue similar al del primer trimestre, hay un leve incremento de dos puntos porcentuales en la atención al régimen contributivo, la cual se asocia a las festividades de fin de año.

### 4.6. Consultas de odontología



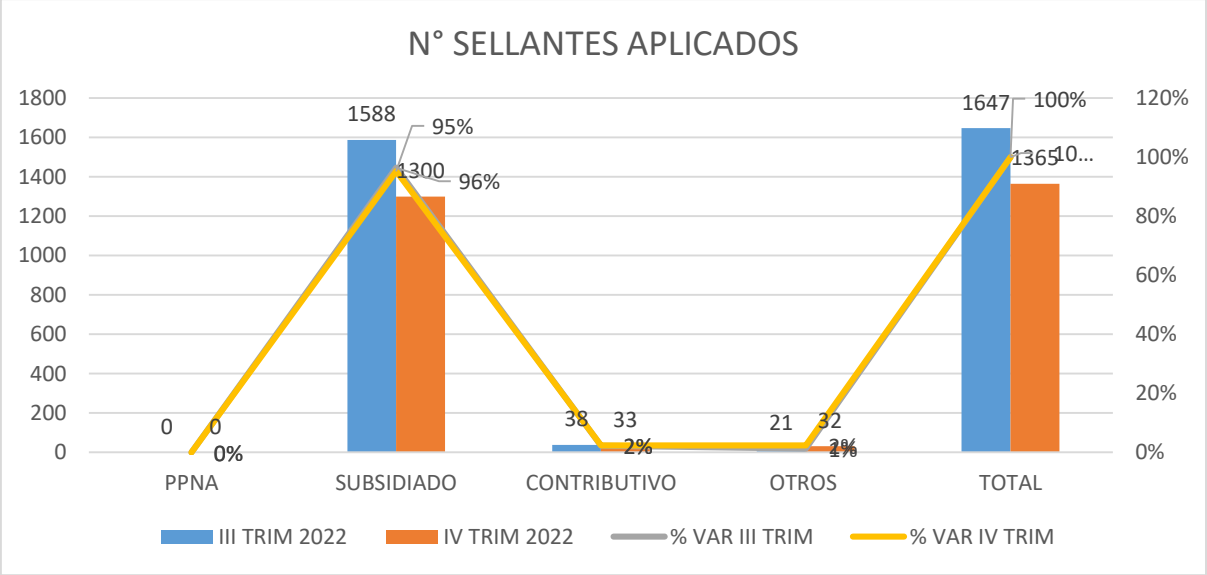

En las consultas de odontología se evidencia, una variación en cuanto a la atención dada por una disminución 12%, en cuanto a la distribución se puede observar que es igual; por tanto, dicha disminución en la atención se relaciona a inasistencias por parte de la comunidad ya que la gran mayoría de la población vive en el área rural dispersa y la temporada invernal afecto seriamente las vías de acceso a los diferentes sectores del municipio.

### 4.7. Tratamientos terminados



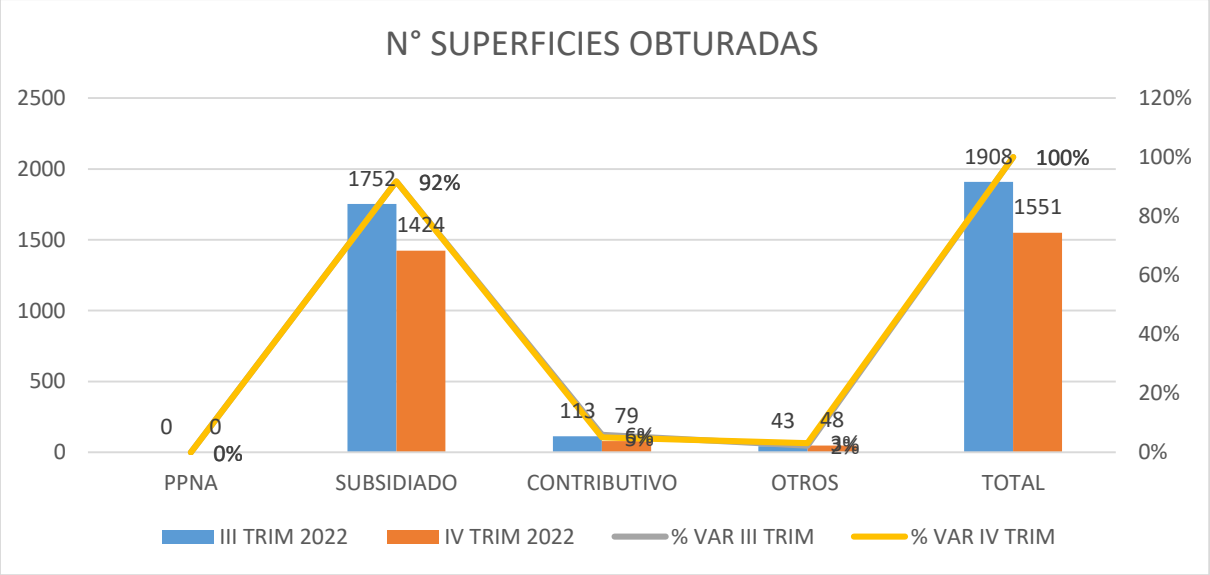

En cuanto a los tratamientos odontológicos terminados, se observa un leve descenso, el cual se relacionan varios factores como la inasistencia, la falta de adherencia de los usuarios al tratamiento, la pobre cultura preventiva de la comunidad donde no se ve la importancia de asistir a los programas de promoción y prevención.

### 4.8. Sellantes aplicados



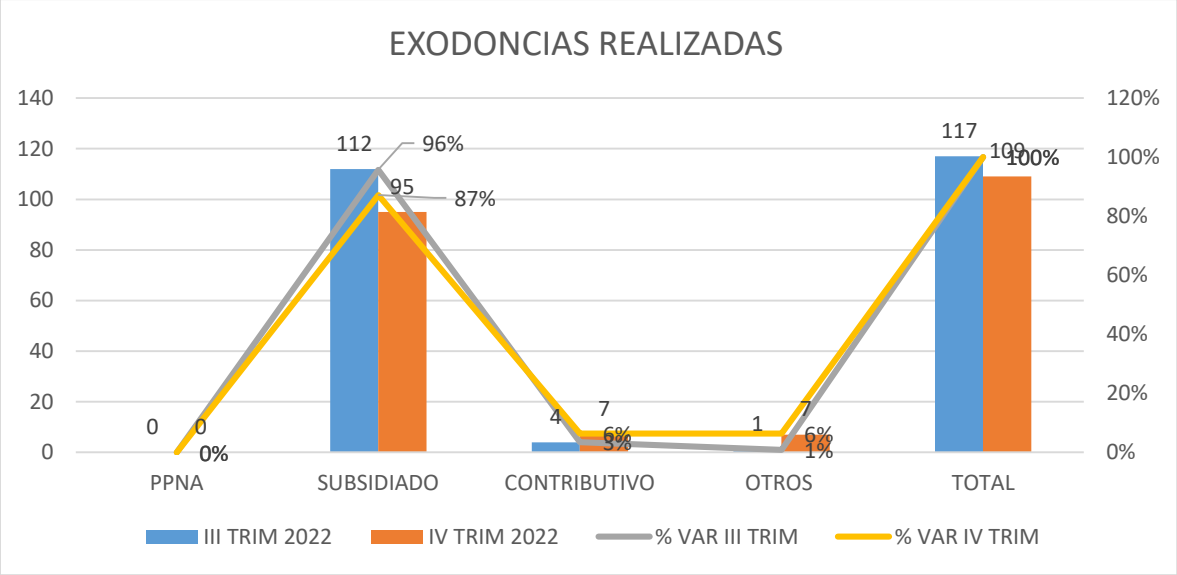

Durante el cuarto trimestre de 2022 se evidencia un descenso significativo en cuanto a la cantidad de sellante aplicados, actividades que se relacionan con la inasistencia a la consulta por las dificultades presentadas en la malla vial durante este mismo periodo de tiempo, ya que las condiciones del clima no fueron las más favorables y afectaron la movilidad desde los diferentes sectores de la población.

### 4.9. Superficies obturadas (cualquier material)



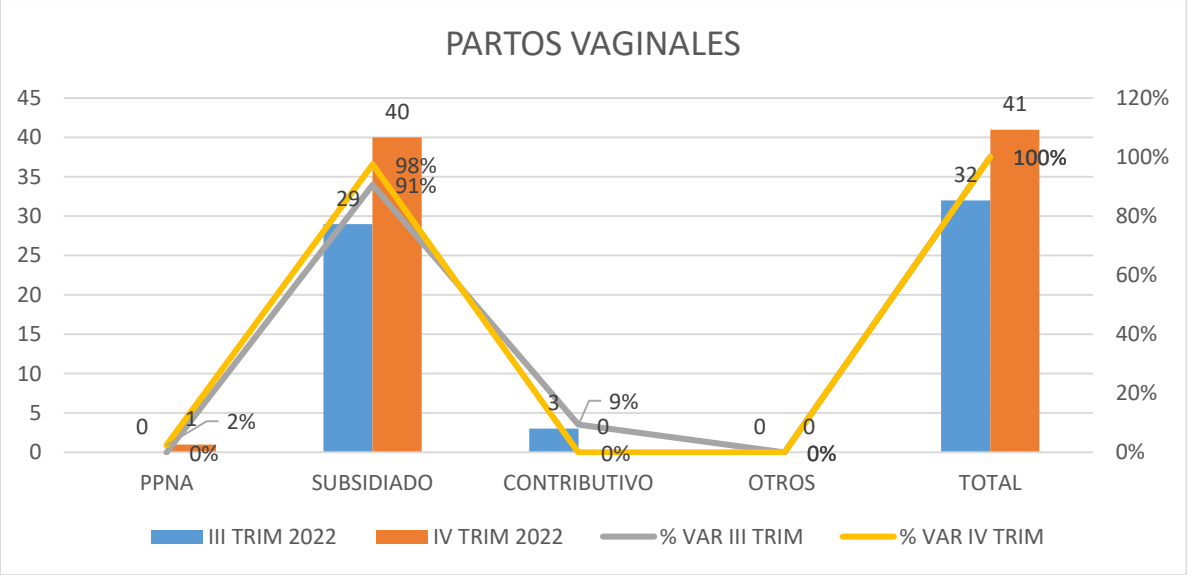

Se evidencia que las superficies obturadas, durante el cuarto trimestre de 2022 en comparación al trimestre inmediatamente anterior disminuyó en un 18,7%; pero la distribución se mantiene de acuerdo a la proporción de usuarios atendidos los cuales en su gran mayoría son del régimen subsidiado; la disminución de estas actividades también se relacionan, con la baja en la asistencia por parte de la comunidad durante este último periodo del año.

### 4.10. Exodoncias



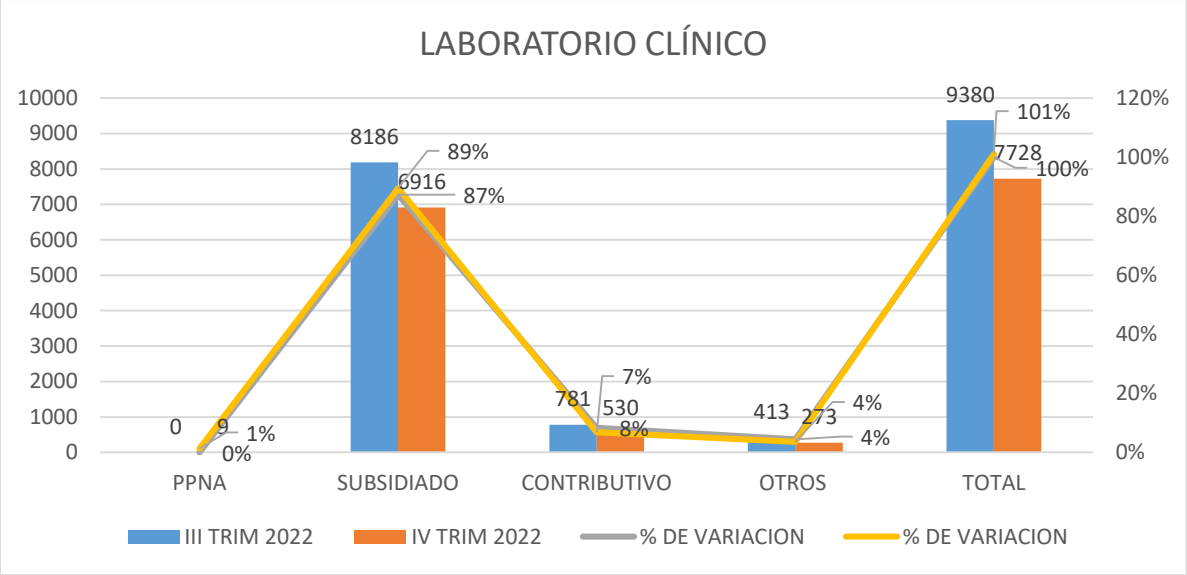

Al analizar los datos obtenidos en cuanto a las exodoncias, durante el cuarto trimestre de 2022 en comparación al trimestre inmediatamente anterior disminuyó en un 15%; en la distribución se evidencia un descenso porcentual de el régimen subsidiado; los factores que siguen afectando son el mal estado de las vías dado por la temporada invernal, sin embargo, se evidencia que en la comunidad continúan unos pobres hábitos de higiene oral afectando su estado de salud.

### 4.11. Partos vaginales




Durante el cuarto trimestre se evidencio un incremento en los partos vaginales dado por la población pobre no asegurada hay un parto el que corresponde al 2% de todos los partos atendidos durante este periodo; en el régimen contributivo se evidencia un incremento del 37,9%, en la distribución porcentual se observa un incremento de 7% con respecto al periodo anterior; en el régimen contributivo como en otros no se presentaron partos.

### 4.12. Exámenes de laboratorio




En cuanto a los laboratorios clínicos realizados, se observa una disminución dada por 21% de diferencia frente a los laboratorios realizados el periodo inmediatamente anterior, donde la mayor proporción corresponde al régimen subsidiado, seguido del contributivo y otros.

### 5.13. COMPARATIVO PRODUCCIÓN IV TRIMESTRE 2022 - 2021; Y TERCER TRIMESTRE 2022

| | 2021-12 | | 2022-12 | | 2022-09 |
|---|---|---|---|---|---|
| Variable | Total | | Total | | Total |
| Dosis de biológico aplicadas | 11.150 | | 3.591 | | 4.773 |
| Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo) | 789 | | 615 | | 633 |
| Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo) | 336 | | 95 | | 423 |
| Citologías cervicovaginales tomadas | 222 | | 121 | | 216 |
| Consultas de medicina general electivas realizadas | 5.816 | | 5.403 | | 6.147 |
| Consultas de medicina general urgentes realizadas | 1.165 | | 928 | | 873 |
| Consultas de medicina especializada electivas realizadas | 0 | | 0 | | 0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Consultas de medicina especializada urgentes realizadas | 0 | | 0 | | 0 |
| Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometria y otras) | 0 | | 0 | | 0 |
| Total de consultas de odontología realizadas (valoración) | 2.249 | | 1.918 | | 2.182 |
| Número de sesiones de odontología realizadas | 2.233 | | 2.816 | | 3.157 |
| Total de tratamientos terminados (Paciente terminado) | 1.599 | | 2.249 | | 2.346 |
| Sellantes aplicados | 560 | | 1.365 | | 1.647 |
| Superficies obturadas (cualquier material) | 1.772 | | 1.551 | | 1.908 |
| Exodoncias (cualquier tipo) | 182 | | 109 | | 117 |
| Partos vaginales | 80 | | 41 | | 32 |
| Partos por cesárea | 0 | | 0 | | 0 |
| Total de egresos | 511 | | 185 | | 167 |
| ...Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos) | 134 | | 41 | | 32 |
| ...Egresos quirúrgicos (Sin incluir partos, cesáreas y otros egresos obstétricos) | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos) | 374 | | 144 | | 135 |
| ...Egresos salud mental | 3 | | 0 | | 0 |
| Pacientes en Observación | 691 | | 393 | | 155 |
| Pacientes en Cuidados Intermedios | 0 | | 0 | | 0 |
| Pacientes Unidad Cuidados Intensivos | 0 | | 0 | | 0 |
| Total de días estancia de los egresos | 567 | | 310 | | 309 |
| ...Días estancia de los egresos obstétricos (Partos, cesáreas y otros obstétricos) | 91 | | 41 | | 32 |
| ...Días estancia de los egresos quirúrgicos (Sin Incluir partos, cesáreas y otros obstétricos) | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros obstétricos) | 466 | | 269 | | 277 |
| ...Días estancia de los egresos salud mental | 10 | | 0 | | 0 |
| Días estancia Cuidados Intermedios. | 0 | | 0 | | 0 |
| Días estancia Cuidados Intensivos | 0 | | 0 | | 0 |
| Total de días cama ocupados | 270 | | 269 | | 309 |
| Total de días cama disponibles | 897 | | 728 | | 736 |
| Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos y cesáreas) | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Cirugías grupos 2-6 | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Cirugías grupos 7-10 | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Cirugías grupos 11-13 | 0 | | 0 | | 0 |
| ...Cirugías grupos 20-23 | 0 | | 0 | | 0 |
| Exámenes de laboratorio | 10.163 | | 7.728 | | 9.380 |
| Número de imágenes diagnósticas tomadas | 0 | | 0 | | 0 |
| Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas | 0 | | 0 | | 0 |
| Número de sesiones de terapias físicas realizadas | 0 | | 0 | | 0 |
| Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas) | 0 | | 0 | | 0 |
| Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC- | 0 | | 808 | | 0 |
| Número de sesiones de talleres colectivos -PIC- | 0 | | 208 | | 0 |

### 4.13. Estrategias implementadas para aumentar la producción y actividades de Promoción y mantenimiento:

- Disponibilidad de personal médico y auxiliar idóneo
- Disponibilidad de equipos y dispositivos médicos en condiciones óptimas
- Toma de muestras y procesamiento de pruebas de laboratorio de acuerdo a las rutas de atención establecidas en resolución 3280 de 2018.
- Realización de jornadas de salud en la zona rural dispersa.

## 5. INFORME DE CALIDAD CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

## INFORME DE ANÁLISIS DE INDICADORES DEL DOMINIO SEGURIDAD

### 5.1. Indicador P.2.6 - Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización

| P.2.6 Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| NUMERADOR | (Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo) X 1000 días de estancia | 0 | **0** | 0 | **0** |

## P.2.6 Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización

| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| DENOMINADOR | Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo. | 353 | | 471 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **3,38** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **-100,00%** | | **-100,00%** |

**JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL**

Conforme al Programa de Seguridad del Paciente institucional y evidenciando la tasa de caídas presentada en los últimos trimestres se decide tomar el resultado del departamento del Tolima en el 2021 a través de SISPRO que fue el 3,38, en aras de cumplir con los estándares a nivel territorial y nacional; en ese mismo sentido se plantea una meta factible de alcanzar para la E.S.E.

| | | |
|---|---|---|
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible a mediano plazo** | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Moderadamente grave** | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | **Bajo** |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

Durante el IV TRIM del 2022 en la E.S.E Hospital María Inmaculada no se presentaron caídas en el servicio de hospitalización, por tanto, el resultado del indicador se encuentra por debajo de la meta institucional y de los agregados del Dpto del Tolima, por tanto, se debe seguir con los planes del riesgo para minimizar estos eventos adversos. como son las correspondientes acciones de mejora establecidas desde los análisis de casos, rondas de seguridad y capacitaciones de la importancia del programa del correcto reporte de evento adverso y la adherencia al programa de seguridad del paciente.

**ACCIONES DE MEJORA**

Capacitar al personal asistencial, administrativo y de apoyo sobre la importancia del cumplimiento del Protocolo de Prevención de Caídas y listas de chequeo para verificar la adherencia al protocolo.

## P.2.13 Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas.

| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| NUMERADOR | (Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso) X 100 | 2*(100) | 0,23 | 21*(100) | 2.19 |
| DENOMINADOR | Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo | 873 | | 958 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **0,03** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **0,2%** | | **2,16%** |

**JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL**

La institución determina como meta 0,03% tomando como meta el estándar de calidad; lo que se observa es que esto debido a las condiciones del servicio, el aumento de la demanda al mismo, y las condiciones socio económicas y culturales de la comunidad y las condiciones sociales se observa una baja cultura de autocuidado y del seguimiento de las indicaciones realizadas por los profesionales, por tal motivo se sigue presentando este incidente de reingreso.

| | | |
|---|---|---|
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible a corto plazo** | **2** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Moderadamente grave** | **2** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | **BAJO** |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

Durante el IV TRIM del 2022 donde presentó un leve descenso en el resultado del indicador ya que el disminuyo la proporción de reingresos a urgencias en comparación con el tercer trimestre de 2022, donde, cabe resaltar que los reingresos son bajos teniendo en cuenta el número de consultas por urgencias realizadas lo que nos acerca a la meta institucional, para lo cual se deben implementar acciones de mejora.

**ACCIONES DE MEJORA**

| P.2.13 Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| Fortalecer la educación en salud al paciente y su familia para que el paciente una vez egrese del servicio de urgencias, continúe de forma constante y comprometida con su tratamiento. | | | | | |

## 5.2. Indicador P.2.14 Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días

| P.2.14 Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| NUMERADOR | (Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período) X 1000 | 0 | **0** | 0 | **0** |
| DENOMINADOR | Número total de egresos vivos en el periodo | 1055 | | 391 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **7,04** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **100%** | | **100%** |
| **JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL** | | | | | |

## P.2.14 Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días

| FORMULA | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
|---|---|---|---|---|
| | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |

El Hospital señala como meta 7,04 por mil reingresos en el servicio de hospitalización, indicador que genero SISPRO en el departamento del Tolima en la vigencia de 2021, ya que en otras instituciones pares del Departamento por el total de egresos que son bajos, este valor de ha determinado debido a que hay patologías que presentan diferentes síntomas que pueden ser similares o totalmente diferentes a los tratados inicialmente, por otra parte este indicador da cuenta de las deficiencias en la educación al paciente sobre el manejo de su condición o diagnostico que permitan buenas prácticas de autocuidado

| | | |
|---|---|---|
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible a corto plazo** | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Moderadamente grave** | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | **BAJO** |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

Durante el IV TRIM del 2022 en la E.S.E Hospital María Inmaculada no se presentaron reingresos en el servicio de hospitalización, por tanto, el resultado del indicador se encuentra sobre la meta institucional, conforme al señalado por otras IPS pares del Departamento, se debe seguir con las correspondientes acciones de mejora establecidas desde los análisis de casos, rondas de seguridad y capacitaciones que se han fortalecido con el pasar de los tiempos, con la finalidad de implementar practicas seguras.

**ACCIONES DE MEJORA**

Aplicar un sistema de monitoreo externo de pacientes que garanticen el seguimiento, evolución y rehabilitación de los pacientes de una forma más comprometida, efectiva y asertiva para garantizar el cuidado continúo de su salud una vez que el paciente egrese del servicio de Internación.

## 6. INFORME DE ANÁLISIS DE INDICADORES DEL DOMINIO EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN

### 6.1. Indicador P.3.1 - Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General

| P.3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
| | | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| NUMERADOR | Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó (Días) en un periodo determinado | 12493 | **2,005** | 5071 | **1,8** |
| DENOMINADOR | Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas en un periodo determinado | 6229 | | 2790 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **2,91** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **-31%** | | **-38%** |
| **JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL** | | | | | |
| La ESE Hospital María Inmaculada se rige a los estándares normativos de oportunidad definidos en la Resolución 1552 de 2013, la cual determina como meta estándar 3 días de oportunidad para la Consulta de Medicina General, pero en Departamento del Tolima, conforme a los indicadores de las IPS del Dpto arrojo en el 2021, 2,91 días. | | | | | |
| **Escala de factibilidad de intervención** | | **Factible solo a largo plazo** | | | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | | **Poco grave** | | | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | | | **Bajo** | |
| **ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022** | | | | | |

| P.3.1 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
| | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| Para el cuarto trimestre 2022, el tiempo promedio para la asignación de cita médica general presentó un leve crecimiento, pasó de 2,005 días a 1,79 días. por ende, los resultados obtenidos se encuentran por debajo del valor de referencia o meta, o una distancia a favor del 38% para el cuarto trimestre. | | | | |
| **ACCIONES DE MEJORA**<br>Realizar seguimiento semanal del comportamiento de la oportunidad para detectar desviaciones de los estándares creando alertas a las posibles desviaciones. | | | | |

## 6.2. Indicador P.3.2 - Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General

| **P.3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
| | | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| NUMERADOR | Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó (Días) en el periodo | 6088 | **2,79** | 8020 | **4,18** |
| DENOMINADOR | Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas en el periodo | 2.182 | | 1.918 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **3** | | |

| P.3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FORMULA | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
| | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| DISTANCIA A LA META (%) | | -0,21% | | 1,18% |

**JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL**

La ESE Hospital María Inmaculada se rige a los estándares normativos de oportunidad definidos en la Resolución 1552 de 2013, la cual determina como meta estándar 3 días de oportunidad para la Consulta de Medicina General, pero en Departamento del Tolima, conforme a los indicadores de las IPS del Dpto arrojo en el 2021, 3,37 días, por tanto nos compararemos con el indicador de la Res. 1552 de 2013

| | | |
|---|---|---|
| Escala de factibilidad de intervención | Factible solo a largo plazo | 2 |
| Escala de gravedad del efecto | Probable | 3 |
| Priorización del resultado del indicador | | Moderado |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

Para el cuarto trimestre 2022, el tiempo promedio para la asignación de cita odontológica general presentó un leve crecimiento, pasó de 2,79 días a 4,18 días; la meta se vio afectada por condiciones de salud del personal asistencial, lo que genero un leve incremento al tener que reasignar las citas de odontología.

**ACCIONES DE MEJORA**

Realizar seguimiento semanal del comportamiento de la oportunidad para detectar desviaciones de los estándares creando alertas a las posibles desviaciones.

## 6.3. Indicador P.3.10 - Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias

P.3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias

| **FORMULA** | | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| NUMERADOR | Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico. (Minutos) | 1.192 | **11,14** | 378 | **5,55** |
| DENOMINADOR | Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado | 106 | | 78 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **19,34** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **-8,2%** | | **-13,79%** |

**JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL**

La ESE Hospital María Inmaculada sigue aplicando el estándar señalado en la Resolución 1446 de 2006 a pesar de estar derogada por la Resolución 256 de 2016, pero esta determina como meta estándar 30 minutos para la atención de urgencias triage II, pero las IPS del departamento a través del SISPRO para la vigencia del 2021 arrojo un indicador del 19,34, el cual se toma como meta.

| | | |
|---|---|---|
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible solo a largo plazo** | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Poco grave** | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | **Bajo** |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

De acuerdo al seguimiento de la meta institucional del indicador, en el cuarto trimestre se presentó variación con respecto al trimestre anterior, no se evidencian desviaciones del resultado en relación a la meta, la cual corresponde a la establecida en el SISPRO arrojado en el 2021 por las IPS del Tolima, a pesar que el número de pacientes disminuyo aproximadamente en 42% en comparación con el tercer trimestre.

| P.3.10 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
| | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| **ACCIONES DE MEJORA**<br>Continuar con la atención eficaz y pertinente en el servicio de urgencias. | | | | |

## 6.4. Indicador P.3.14 - Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

| P.3.14 Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | | **2022 TERCER TRIMESTRE** | | **2022 CUARTO TRIMESTRE** | |
| | | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| NUMERADOR | 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? X 100 (%) | (1300)* 100 | **98,9%** | (1108)* 100 | **99,1%** |
| DENOMINADOR | Número de usuarios que respondieron la pregunta | 1314 | | 1119 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **94,68%** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **-4,2%** | | **-4,42%** |
| **JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL** | | | | | |

| P.3.14 Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| FORMULA | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
| | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| La institución adopto el indicador generado en SISPRO para el Departamento del Tolima que fue el 94,68% durante la vigencia del 2021. | | | | |
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible solo a largo plazo** | | | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Poco grave** | | | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | | | **Bajo** |
| **ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022** | | | | |
| Este indicador para el cuarto trimestre en comparación con el tercer trimestre del 2022 se presentó una leve variación, manteniéndose por encima de la meta institucional debido a que la comunidad se encuentra satisfecha con el trato dado hacia ellas desde la parte administrativa como asistencial. | | | | |
| **ACCIONES DE MEJORA**<br>Fortalecer las charlas de deberes y derechos de los pacientes, acompañamiento del proceso de humanización del cliente interno y externo. | | | | |

## 6.5. Indicador P.3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

## P.3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

| FORMULA | | 2022 TERCER TRIMESTRE | | 2022 CUARTO TRIMESTRE | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR | DATOS | RESULTADO DEL INDICADOR |
| NUMERADOR | Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta:" ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" X 100 (%) | 1.300 | **98,93%** | 1108 | **99,1%** |
| DENOMINADOR | Número de usuarios que respondieron la pregunta | 1.314 | | 1119 | |
| **META INSTITUCIONAL** | | | **96,98%** | | |
| **DISTANCIA A LA META (%)** | | | **-1.95%** | | **-2,12%** |

**JUSTIFICACIÓN META INSTITUCIONAL**

La institución acogió como estándar generado en SISPRO para el Departamento del Tolima que fue el 96,98% para la vigencia del 2021.

| | | |
|---|---|---|
| **Escala de factibilidad de intervención** | **Factible solo a largo plazo** | **1** |
| **Escala de gravedad del efecto** | **Poco grave** | **1** |
| **Priorización del resultado del indicador** | | **Bajo** |

**ANÁLISIS DE RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2022**

Como resultado de la medición del cuarto trimestre del 2022 fue de una satisfacción del 99,6% lo que en términos de atención nos encontramos por encima de la meta planteada en un 2,12%. Podemos concluir que los encuestados manifiestan que si recomendaría a sus familiares y amigos nuestra IPS por la, atención brindada por parte del personal médico, asistencial y administrativo.

| P.3.15 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **FORMULA** | **2022** | | **2022** | |
| | **TERCER TRIMESTRE** | | **CUARTO TRIMESTRE** | |
| | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** | **DATOS** | **RESULTADO DEL INDICADOR** |
| **ACCIONES DE MEJORA**<br><br>Fortalecer las charlas de deberes y derechos de los pacientes, acompañamiento del proceso de humanización del cliente interno y externo. | | | | |

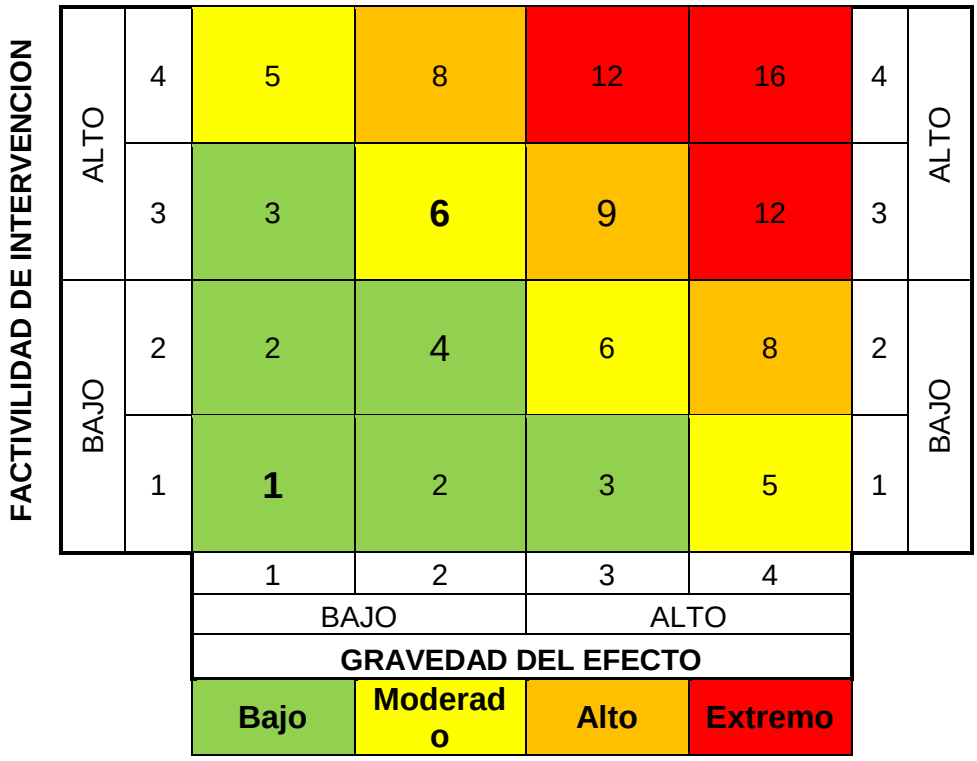
## 7. PRIORIZACIÓN DE INDICADORES

Conforme a la brecha existente entre los resultados obtenidos en el cuarto trimestre del año 2022 comparado con la meta establecida, se puede observar que los indicadores a priorizar es uno:

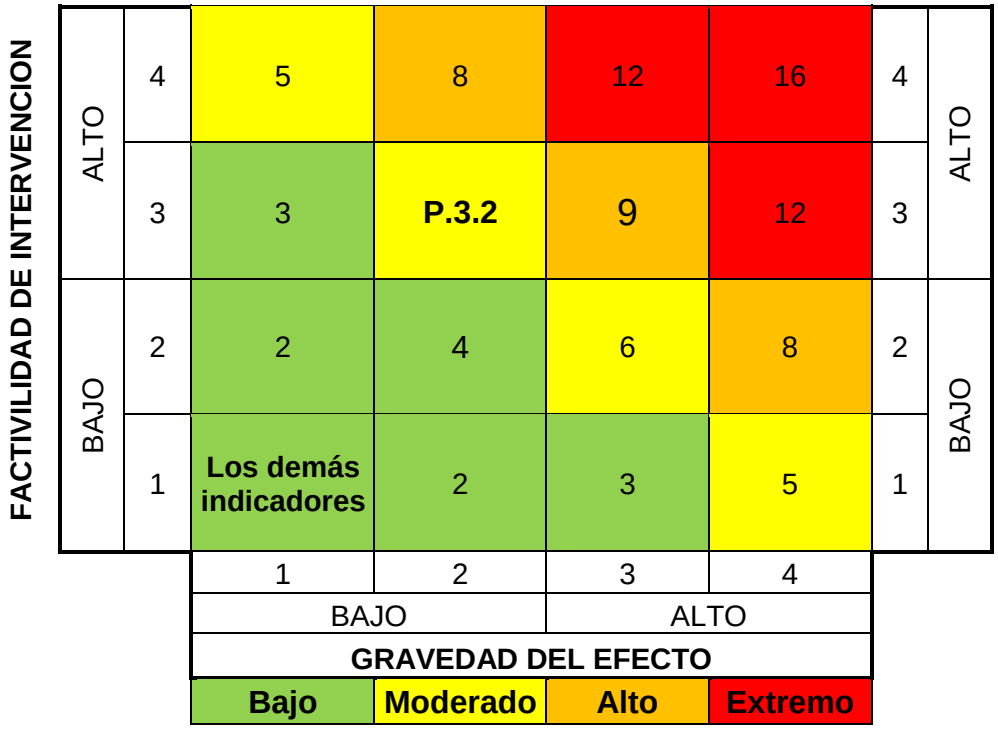
7.2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General**.**

Debido a que los tiempos de espera en lugar de disminuir han ido en aumento, observándose un crecimiento en la oportunidad para la asignación de la cita de odontología por primera vez**.**

## 8. UBICACIÓN DE LOS PUNTAJES DE INTERVENCIÓN

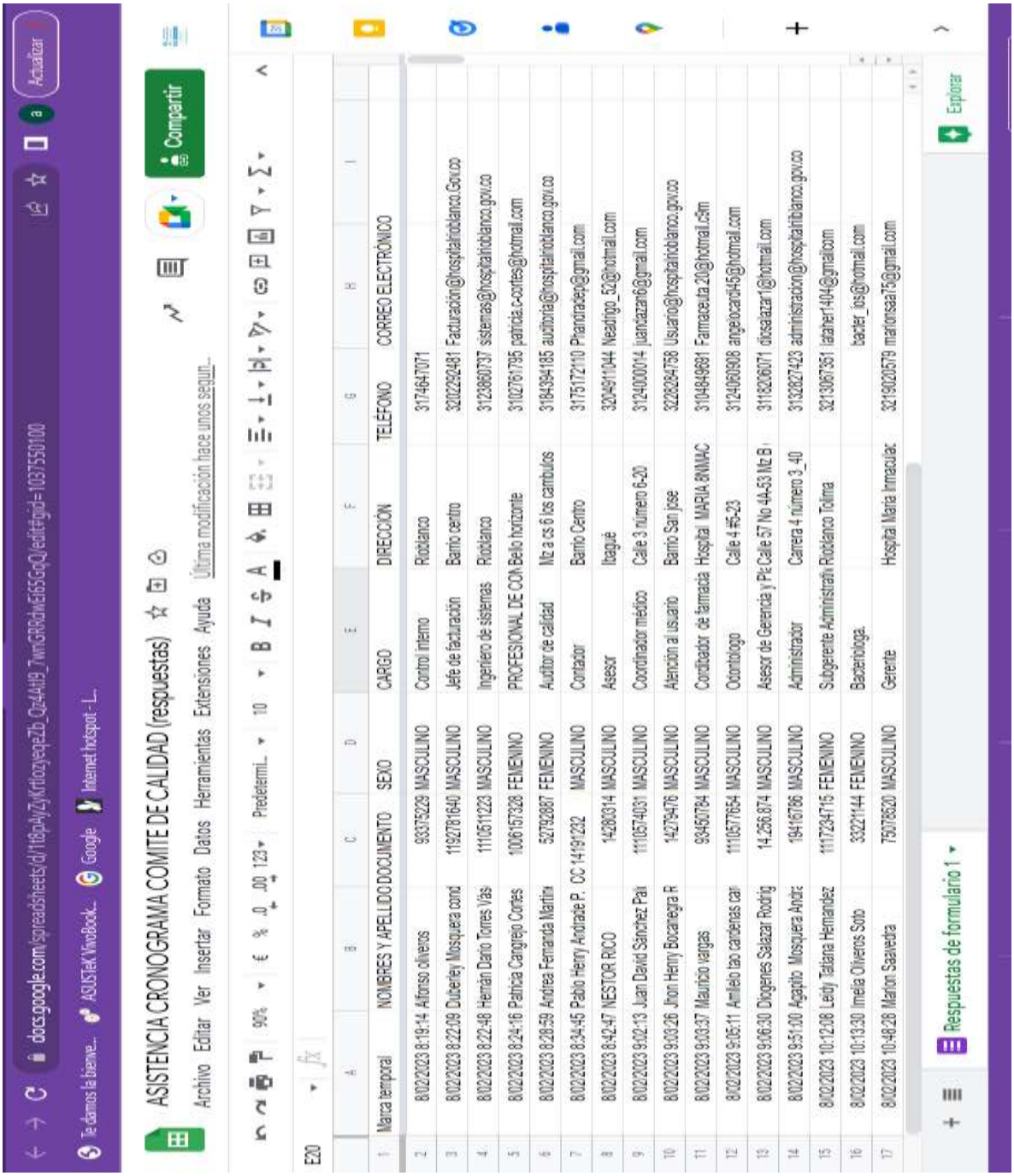

FACTIVILIDAD DE INTERVENCION
ALTO
BAJO
4
5
8
12
16
3
3
6
9
12
2
2
4
6
8
1
1
2
3
5
1
2
3
4
BAJO
ALTO
GRAVEDAD DEL EFECTO
Bajo
Moderado
Alto
Extremo

## 5. MAPA DE CALOR




### 9. FIN DE LA REUNION

No siendo otro el objeto se da por terminada la reunión, a la presente se anexa asistencia.




| | Marca temporal | NOMBRES Y APELLIDO DOCUMENTO | SEXO | CARGO | DIRECCIÓN | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 8/02/2023 8:19:14 | Alfonso olivenos | 93375229 MASCULINO | Control interno | Rioblanco | 3174647071 | |
| 3 | 8/02/2023 8:22:09 | Duberley Mosquera cond | 1192781640 MASCULINO | Jefe de facturacion | Barrio centro | 3202259481 | Facturacion@hospitalrioblanco.Gov.co |
| 4 | 8/02/2023 8:22:48 | Hernán Dario Torres Vás | 11105611223 MASCULINO | Ingeniero de sistemas | Rioblanco | 3123860737 | sistemas@hospitalrioblanco.gov.co |
| 5 | 8/02/2023 8:24:16 | Patricia Cangrejo Cortes | 1006167336 FEMENINO | PROFESIONAL DE CON | Bello horizonte | 3102761795 | patricia.c-cortes@hotmail.com |
| 6 | 8/02/2023 8:28:59 | Andrea Fernanda Martin | 52792887 FEMENINO | Auditor de calidad | Mz a cs 6 los cambulos | 3184394185 | auditoria@hospitalrioblanco.gov.co |
| 7 | 8/02/2023 8:34:45 | Pablo Henry Andrade P. | CC 14191232 MASCULINO | Contador | Barrio Centro | 3175172110 | Phandrader@gmail.com |
| 8 | 8/02/2023 8:42:47 | NESTOR RICO | 14280814 MASCULINO | Asesor | Ibagué | 3204911044 | Neadrigo_52@hotmail.com |
| 9 | 8/02/2023 9:02:13 | Juan David Sánchez Pai | 1110574031 MASCULINO | Coordinador médico | Calle 3 número 6-20 | 3124000014 | juandazar6@gmail.com |
| 10 | 8/02/2023 9:03:26 | Jhon Henry Bocanegra R | 14279476 MASCULINO | Atención al usuario | Barrio San jose | 3228284768 | Usuario@hospitalrioblanco.gov.co |
| 11 | 8/02/2023 9:03:37 | Mauricio vargas | 93450784 MASCULINO | Coordinador de farmacia | Hospital MARIA INMAC | 3104849681 | Farmaceuta.20@hotmail.c5m |
| 12 | 8/02/2023 9:05:11 | Amilelo tao cardenas car | 1110577654 MASCULINO | Odontologo | Calle 4 #5-23 | 3124080808 | angelocard45@hotmail.com |
| 13 | 8/02/2023 9:06:30 | Diogenes Salazar Rodrig | 14.266.874 MASCULINO | Asesor de Gerencia y Pl | Calle 57 No 4A-53 Mz B | 3118206071 | dsalazar1@hotmail.com |
| 14 | 8/02/2023 9:51:00 | Agapito Mosquera Andra | 194161786 MASCULINO | Administrador | Carrera 4 número 3_40 | 3132827423 | administracion@hospitalrioblanco.gov.co |
| 15 | 8/02/2023 10:12:08 | Leidy Tatiana Hernandez | 1117264715 FEMENINO | Subgerente Administrativ | Rioblanco Tolima | 3213067361 | tataher1404@gmailcom |
| 16 | 8/02/2023 10:13:30 | Imelda Oliveros Soto | 33221144 FEMENINO | Bacteriologa. | | | bacter_ios@hotmail.com |
| 17 | 8/02/2023 10:48:26 | Marlon Saavedra | 75078520 MASCULINO | Gerente | Hospital Maria Inmaculac | 3219020579 | marlonsaa756@gmail.com |

# CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCAL

**EL SUSCRITO CONTADOR DE LA E.S.E HOSPITAL MARÍA INMACULADA DE RIOBLANCO-TOLIMA**

**CERTIFICA:**

Que la ESE HOSPITAL MARÍA INMACULADA, del municipio de Rioblanco Tolima. NIT. 890.700.694-4 se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de seguridad social (Salud, Pensión y ARL) y Parafiscal (Caja de Compensación, ICBF y SENA), correspondiente al mes de julio del año 2023.

La presente Certificación se expide a la parte interesada en Rioblanco Tolima, a los tres (03) días del mes de agosto de 2023.

PAABLO HENRY ANDRADE PULECIO
Contador TP 86462-T Expedida por la JCC
ESE Hospital María Inmaculada de Rioblanco