



**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

# ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

SERGIO MAURICIO ZÚÑIGA RAMÍREZ  
GERENTE

---



GERENCIA



## ANÁLISIS FINANCIERO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2018 y 31/12/2017				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	01/01/2017 a 31/12/2018	01/01/2016 a 31/12/2017	VARIACION 2017- 2018	%
Ingresos por Prestacion de Servicios	12.091.868.014,00	12.331.950.360,55	-240.082.346,55	-1,95
Costo por Prestacion de Servicios	(8.521.993.998,32)	(8.273.439.542,94)	248.554.455,38	3,00
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>3.569.874.015,68</b>	<b>4.058.510.817,61</b>	<b>-488.636.801,93</b>	<b>-12,04</b>
Gastos de Administracion y Operación	(5.175.391.041,37)	(5.443.978.262,77)	-268.587.221,40	-4,93
Gastos de Ventas	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros Gastos Operacionales	(548.139.144,00)	(591.317.903,75)	-43.178.759,75	-7,30
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(2.153.656.169,69)</b>	<b>(1.976.785.348,91)</b>	<b>-176.870.820,78</b>	<b>8,95</b>
Transferencias y Subvenciones	180.000.000,00	0,00	180.000.000,00	100,00
Ingresos Financieros	4.822.777,64	26.783.850,68	-21.961.073,04	-81,99
Gastos Financieros	(2.389.263,44)	(10.636.915,22)	-8.247.651,78	-77,54
Otros Ingresos y Gastos No Operacionales	2.093.359.888,99	1.854.721.445,91	238.638.443,08	12,87
<b>Resultado del Periodo Antes de Impuestos</b>	<b>122.137.233,50</b>	<b>(105.916.967,54)</b>	<b>228.054.201,04</b>	<b>215,31</b>
Gastos por Impuestos a las Ganancias	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>122.137.233,50</b>	<b>(105.916.967,54)</b>	<b>228.054.201,04</b>	<b>215,31</b>
Ganancias en Inversiones de Administracion de Liquidez a valor Razonable con Cambios en el otro Resultado Integral.	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total otro resultado integral que se reclasificara a resultado en periodos posteriores.</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Resultado Integral del Periodo</b>	<b>122.137.233,50</b>	<b>(105.916.967,54)</b>	<b>228.054.201,04</b>	<b>215,31</b>

VIGILADO O SUPERSALUD





<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR</b>				
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL</b>				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2018 y 31/12/2017				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	31/12/2018	31/12/2017	VARIACION 2018- 2017	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	230.128.924,61	584.341.906,16	-354.212.981,55	-60,62
Cuentas por cobrar	964.686.033	1.160.154.711,39	-195.468.678,39	-16,85
Inventarios	477.623.950,44	359.367.456,47	118.256.493,97	32,91
Bienes y servicios pagados por anticipado	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros Activos Corrientes	72.445.185,17	48.790.123,19	23.655.061,98	48,48
<b>Total activos corrientes</b>	<b>1.744.884.093,22</b>	<b>2.152.654.197,21</b>	<b>-407.770.103,99</b>	<b>-18,94</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Cuentas por cobrar	508.166.777,00	311.964.178,72	196.202.598,28	62,89
Propiedades, planta y equipo	9.109.083.666,00	8.955.129.341,03	153.954.324,97	1,72
Propiedades de inversión	8.476.455.000,00	8.476.455.000,00	0,00	0,00
Otros activos no corrientes	-	-	0,00	0,00
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>18.093.705.443,00</b>	<b>17.743.548.519,75</b>	<b>350.156.923,25</b>	<b>1,97</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>19.838.589.536,22</b>	<b>19.896.202.716,96</b>	<b>-57.613.180,74</b>	<b>-0,29</b>
<b>PASIVOS</b>				
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>				
Cuentas por pagar	62.875.015,00	83.750.447,00	-20.875.432,00	-24,93
Beneficios a los empleados	75.455.158,00	234.330.140,00	-158.874.982,00	-67,80
Provisiones	100.000.000,00	100.000.000,00	0,00	0,00
Otros Pasivos	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>238.330.173,00</b>	<b>418.080.587,00</b>	<b>-179.750.414,00</b>	<b>-42,99</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>238.330.173,00</b>	<b>418.080.587,00</b>	<b>-179.750.414,00</b>	<b>-42,99</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital fiscal	20.910.576.676,00	21.016.493.643,88	-105.916.967,88	-0,50
Resultados de ejercicios anteriores	(1.432.454.546,38)	(1.432.454.546,38)	0,00	0,00
Resultados del ejercicio	122.137.233,50	(105.916.967,54)	228.054.201,04	215,31
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>19.600.259.363,12</b>	<b>19.478.122.129,96</b>	<b>122.137.233,16</b>	<b>0,63</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>19.838.589.536,12</b>	<b>19.896.202.716,96</b>	<b>-57.613.180,84</b>	<b>-0,29</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>DEUDORAS DE CONTROL</b>	<b>525.336.069,00</b>	<b>399.680.788,00</b>	<b>125.655.281,00</b>	<b>31,44</b>
FACTURACIÓN GLOSADA EN VENTA DE SERVICIOS DE SALL	525.336.069,00	399.680.788,00	125.655.281,00	31,44
<b>DEUDORAS POR CONTRA (CR)</b>	<b>(525.336.069,00)</b>	<b>(399.680.788,00)</b>	<b>125.655.281,00</b>	<b>31,44</b>
DEUDORAS DE CONTROL POR CONTRA (CR)	(525.336.069,00)	(399.680.788,00)	125.655.281,00	31,44
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESPONSABILIDADES CONTINGENTES</b>	<b>(3.231.269.748,00)</b>	<b>(3.231.269.748,00)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
LITIGIOS Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE F	(3.231.269.748,00)	(3.231.269.748,00)	0,00	0,00
<b>ACREEDORAS POR CONTRA (DB)</b>	<b>3.231.269.748,00</b>	<b>3.231.269.748,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
RESPONSABILIDADES CONTINGENTES POR CONTRA (DB)	3.231.269.748,00	3.231.269.748,00	0,00	0,00

VIGILADO SUPERSALUD





<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR</b>			
<b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO INDIVIDUAL</b>			
<b>Periodos Contables Terminados el 31/12/2018 y 31/12/2017</b>			
<b>(cifras en pesos colombianos)</b>			
Saldo del patrimonio a Diciembre 31 de 2017			19.478.122.129,96
Variaciones patrimoniales durante el periodo			122.137.233,16
Saldo del patrimonio a Diciembre 31 de 2018			<b>19.600.259.363,12</b>
<b>DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES</b>			
	(Año Actual)	(Año Anterior)	
	<b>2.018</b>	<b>2.017</b>	
<b>INCREMENTOS:</b>			<b>228.054.201,04</b>
Capital fiscal			
Resultados de ejercicios anteriores			
Resultados del ejercicio	122.137.233,50	-105.916.967,54	
<b>DISMINUCIONES:</b>			<b>-105.916.967,88</b>
Capital fiscal	20.910.576.676,00	21.016.493.643,88	
Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00	
Resultados del ejercicio			
<b>PARTIDAS SIN MOVIMIENTO</b>			<b>0,00</b>
Resultados de ejercicios anteriores	(1.432.454.546,38)	(1.432.454.546,38)	
<b>TOTAL VARIACIONES</b>			<b>122.137.233,16</b>
<b>VIGILADO SUPER SALUD</b>			

**Análisis Estados Financieros:** La ESE Manuel Castro Tovar, dentro de la información financiera muestra una solidez dentro de su capital de trabajo, así mismo el valor correspondiente de los activos enmarca todos los bienes poseídos a 31 de diciembre de 2.018, por valor de \$19.838.589.536,22, del cual el valor más representativo corresponde a la Propiedades, planta y equipo dispuestas a prestar el servicio de salud. De igual manera las deudas que se tienen corresponden al flujo normal de las operaciones ascendiendo a un valor de \$238.330.173,00, arrojando un resultado que corresponde al patrimonio institucional de \$19.600.259.363,12, valor que se incrementó el 0,63% a comparación del año inmediatamente anterior, frente al resultado integral individual del periodo se presentó una variación positiva por valor de \$228.054.201,04, equivalente al %215,31.





## PLAN ESTRATÉGICO

8. PLAN ESTRATEGICO ESE MMCT "PDI 2016-2020"							
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META	META	META	META
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
USUARIO	Mejorarla percepción de los usuarios en la prestación de los servicios.	Operativizar el Programa Institucional de Humanización en la atención de servicios en salud.	(No. de programas operativizados al año / No. de programas a operativizar al año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1
		Formular e implementar el Plan de Comunicaciones como una herramienta que nos permita tener un contacto directo y permanente con nuestros usuarios	❖ (No. de planes formulados e implementados en el año / No. de planes a formular e implementar en el año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1
		Rendición de cuentas a la comunidad	❖ No. de jornadas de rendición de cuentas realizadas en el año / No. de jornadas de rendición de cuentas a realizar en el año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1

8. PLAN ESTRATEGICO ESE MMCT "PDI 2016-2020"							
PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META	META	META	META
				AÑO1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
PROCESOS INTERNOS	Mejorar la operatividad de los procesos mediante la modernización de la infraestructura física y dotación de la Institución.	Presentar el Proyecto para la construcción del Hospital de primer nivel	(No. proyectos formulados / No. proyectos a formular en) x 100		1 (Cumple)		
		Presentar el proyecto para la construcción de la sede del centro de salud Panorama (Barrios unidos del sur)	(No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1 (Pendiente)		





	Presentar proyecto de compra de terrenos para la construcción de los puestos de salud de Chillurco y Charguayaco.	(No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1	(Cumple)	
	Presentar proyecto para la construcción del servicio de urgencias en el centro de salud del corregimiento de Bruselas.	(No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1	(Cumple)	
	Presentar proyecto para la adquisición de una Unidad Médico odontológica	(No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1	(Cumple)	
	Presentar proyecto para la dotación de equipos biomédicos en los puestos de Salud de Chillurco, Charguayaco y centros de salud ESE Manuel Castro Tovar	No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1 (Cumple)		
	Presentar proyecto para adquisición de una ambulancia de transporte asistencial básico para la ESE Manuel Castro Tovar.	No. proyectos formulados / No. proyectos a formular) x 100		1 (Cumple)		

**8. PLAN ESTRATEGICO ESE MMCT "PDI 2016-2020"**

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META	META	META	META
				AÑO1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
PROCESOS INTERNOS	Fortalecer el sistema de gestión de calidad de la institución.	Avanzar al 60% en la implementación de la estrategia IAMI con base a los nuevos lineamientos de la UNICEF emitidos el año 2016, en la ESE municipal Manuel Castro Tovar.	(No. de respuestas positivas del formulario de auto apreciación / No. de preguntas realizadas	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1





		Autoevaluación de los estándares de acreditación y ejecución del PAMEC	(% de actividades ejecutadas del PAMEC en el año / % de actividades a ejecutar del PAMEC en el año) x 100	90 %  (Cumple)	90 %  (Cumple)	90 %  (Cumple)	90 %  (Cumple)
		Mantener actualizado el sistema de gestión de calidad	(No. de sistemas de gestión de calidad actualizados / No. de sistemas de gestión de calidad a actualizar) x 100	(Cumple)	(Cumple)	1 (Cumple)	

**8. PLAN ESTRATEGICO ESE MMCT "PDI 2016-2020"**

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META	META	META	META
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Consolidar un equipo humano cualificado y motivado, que fortalezca el desarrollo institucional	Fortalecer el Plan de Bienestar, a través de la inclusión de estímulos e incentivos dirigidos a todo el personal de planta de la Institución.	(No. de planes de bienestar fortalecidos en el año / No. de planes de bienestar a fortalecer en el año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)
		Capacitación y actualización continua, permanente y efectiva, de los colaboradores de la ESE	(No. planes de capacitación formulados en el año / No. planes de capacitación a formular en el año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)
	Implementar de manera adecuada las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Institución.	Continuar con la implementación la Estrategia de Gobierno en Línea.	(% estrategia gobierno en línea implementada en el año / % estrategia gobierno en línea a implementar en el año) x 100	25% (Cumple)	25% (Cumple)	25% (Cumple)	25% (Cumple)





		Sistematización de las historias clínicas de la Institución	(% historias clínicas sistematizadas / % historias clínicas a sistematizar) x 100. LB 80%	(Cumple)	20 % (Cumple)	(Cumple)	(Cumple)
--	--	---	---	----------	------------------	----------	----------

**8. PLAN ESTRATEGICO ESE MMCT "PDI 2016-2020"**

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META	META	META	META
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
RECURSOS	Lograr garantizar la sostenibilidad económica y financiera de la ESE, mediante la gestión de ingresos y el control de costos y gasto.	Fortalecer el proceso de gestión del recaudo de la cartera y llevar a cabo un estricto seguimiento a su plan de acción, manteniendo el equilibrio presupuestal	(ingresos recaudados de la vigencia / gastos comprometidos de la vigencia) x 100	100 % (Cumple)	100 % (Cumple)	100% (Cumple)	100%
		Incrementar las ventas de los servicios de salud	((ventas del año - ventas año anterior) / ventas año anterior) x 100	5 % (Cumple 6.77 %)	5 % (Cumple 5.4%)	5 % (Cumple 5% promedio proyectado)	5 %
	Planear adecuadamente la adquisición de bienes.	Construcción participativa en la elaboración de un Plan de compras acorde con las necesidades reales de cada área de la ESE	(No. planes de compras formulados participativamente en el año / No. planes de compras a formular participativamente en el año) x 100	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1 (Cumple)	1





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

## PROYECTOS E INVERSIONES

---

- ✓ **Adquisición lote para puesto de salud Corregimiento Charguayaco**



Área	Valor
600m2	\$ 36.120.000

- ✓ **Adquisición lote para puesto de salud Corregimiento Chillurco**



Área	Valor
600m2	\$ 25.600.000



GERENCIA



**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

- ✓ Adquisición unidad móvil médico odontológica



Unidad móvil médico odontológica	Valor Total: \$ 305.000,000
Aporte MinSalud	\$ 180.000.000
Aporte ESE	\$125.000.000

- ✓ Cerramiento centro de salud paraíso



Centro de salud	Inversión
Urbano	\$ 255.321.013.00



GERENCIA



**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

✓ **Dotación de equipos biomédicos**



**Inversión \$ 166.534.391,00**



✓ **Compra de equipos**



**Inversión \$ 116.862.122,00**



**GERENCIA**



**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

✓ Sistema de red contra incendios



**Inversión \$ 67.550.171,84**



GERENCIA



# INDICADORES

## ✓ Indicadores por procesos sistema de gestión de calidad

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	FORMA DE CALCULO	META	OBSERVACION	MEDICION DE LA META	FRECUENCIA DEL REPORTE DEL CALCULO PARCIAL	FRECUENCIA SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	UNIDAD MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICION	RESULTADO				
												1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	
MISIONAL	Servicios ambulatorios	ADHERENCIA A GUIAS MEDICAS	Número de historias clínicas con diagnósticos incluidos en las 10 primeras causas de consulta externa con aplicación de las guías médicas adoptadas por la institución. Número total de historias clínicas evaluadas en el periodo x100	Sumatoria del cumplimiento de los criterios de evaluación según la guía alcanzada sobre los criterios esperados	mayor a 79%		TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Auditor médico	94	92	90	94	92,5
MISIONAL	Servicios ambulatorios	INATENCION EN CONSULTA EXTERNA	# del total de la población intervenida en Dt y Pe Número de pacientes con citas asignadas que no se atendieron por causas internas Número de pacientes con citas asignadas	Este indicador debe ser calculado con los datos de las personas que no fueron atendidas por motivos generados por la ESE en consulta médica y odontológica.	Menor o igual al 3% de citas agendadas	Acumulativo	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Valor absoluto	Lider servicio ambulatorio	87	277	180	64	608
MISIONAL	Promoción y Prevención	CAPTACION DE LA POBLACION A LOS PROGRAMAS DE PE Y DT	Número total de la población intervenida en PE y DT Total de población objeto de PE y DT. X100	Se debe tener en cuenta el número de usuarios a los que se les ha realizado por lo menos una actividad que aplique de los programas de PE y DT.	70%	El numerador acumulativo y el denominador es el 100% de la meta anual.	ANUAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	Porcentaje	Lider Gestión promoción y prevención		52		79%	79%
MISIONAL	Servicios de apoyo terapéutico - Farmacia.	EFFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	Número total de fórmulas entregadas de manera oportuna Número de fórmulas solicitadas en el servicio en el mes x100	Número total de fórmulas entregadas en su totalidad, antes de completar 48 horas desde la solicitud por parte del usuario o su representante.	100%	NA	MENSUAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider servicios de apoyo terapéutico	99	99	99	100	99,25
MISIONAL	Servicios de apoyo diagnóstico . Laboratorio	CALIDAD EN LA EXACTITUD DE LOS RESULTADOS	Promedio de los resultados de control de calidad externo de las áreas analizadas que cumplen con la meta en el semestre Total de áreas analizadas en el semestre x100	se calcula con el promedio de los resultados de control de calidad externo de las áreas analizadas que cumplieron con la meta en el semestre.	SUPERIOR AL 90%	NA	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider servicios de apoyo diagnóstico	87,3	94	96	88	91,325

ESTRATEGICO	Servicio de información y atención al usuario (SIAU)	Efectividad en la comprensión de la información transmitida por SIAU	Número de usuarios con evaluaciones por encima del 70% Número total de usuarios evaluados x100	Se realizará evaluación a los usuarios para determinar la comprensión de la información transmitida por SIAU de manera presencial. Aplicar 300 encuestas trimestrales.	70%	NA	SEMESTRAL	SEMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider servicios de SIAU	72	77	97	83	82,25
ESTRATEGICO	Gestión de Mejora	CULTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Número de funcionarios encuestados con calificación mayor o igual a 80% Número total de funcionarios encuestados x100	Número de funcionarios encuestados con calificación mayor o igual a 80%.	mayor o igual a 70%		SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	Porcentaje	Lider gestión de mejora		73		78	75,5
ESTRATEGICO	Planeación estratégica	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTION	Plan de gestión con calificación mayor o igual a 3.5	Resultado del promedio en el momento del cálculo de los ponderados de los indicadores aplicables a la institución.	promedio de ponderados de los indicadores mayor o igual 3.5		ANUAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Puntaje	Lider de planeación	3,98	4,08	4,23		





APOYO	Gestión de Recursos	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE COMPRAS QUE AFECTAN LA PRESTACION DEL SERVICIO	Presupuesto ejecutado en compras que afectan la prestación del servicio	El cálculo se realiza teniendo en cuenta el presupuesto ejecutado de las compras que afectan la prestación del servicio, en relación al presupuesto asignado ..	80%	El numerador y el denominador acumulativo	ANUAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider Gestión de recursos	17	60	81	104	
			Total de presupuesto asignado para las compras que afectan la prestación del servicio x 100													
APOYO	Gestión de Recursos	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	Número de proveedores con calificación superior al 80% en el desempeño	Se tendrán en cuenta los proveedores que afectan la prestación del servicio (se realizará el cálculo con los proveedores vigentes durante el periodo de la medición)	80%		TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider contratación	100	100	100	100	100
			Número total de proveedores X 100													
APOYO	Gestión de las tecnologías	AFECTACIONES EN EL SERVICIO	Número de equipos que presentaron fallas y afectaron la prestación del servicio	El número de horas pérdidas de los equipos que afectan la prestación del servicio (procesos misionales intramurales, admisiones y call center). El total de horas laboradas será el número de equipos multiplicado por el número de horas laboradas en el mes.	Menor o igual al 10%		TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider Gestión de las tecnologías	1,5	0	2,99	0,75	
			Número total de equipos registrados en los procesos misionales X 100													
APOYO	Gestión financiera - Cartera	PORCENTAJE DE RECAUDO DE CARTERA DE LA VIGENCIA ACTUAL	Reconocimiento de la Cartera de la vigencia	El cálculo se realiza con la cantidad de dinero recaudado a la fecha del seguimiento	85%		TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Técnico de cartera	85.4	91,1	93,36	93,76	90,90
			Recaudo de la vigencia X 100													
APOYO	Gestión financiera - Presupuesto	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS	Valor ejecutado del presupuesto de gastos	El cálculo se realiza teniendo en cuenta el valor ejecutado frente al valor proyectado a ejecutar del presupuesto de gastos	90%	El numerador y el denominador acumulativo	ANUAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL		Lider de gestión financiera	43.03	64.46	78,13	93,69	
			Valor proyectado a ejecutar x 100													
APOYO	Gestión del Talento Humano	MEDICION CLIMA ORGANIZACIONAL	Número de personas con calificación mayor o igual al 70%	Número de personas encuestadas con calificación mayor o igual al 70% de respuestas acertadas.	Mayor o igual a 70%		SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	Porcentaje	Lider Gestion de Talento Humano		85%		85%	
			Número total de personas encuestadas x100													
APOYO	Admisiones y facturación	PORCENTAJE DE ERROR EN LAS FACTURAS	Número de productos no conforme	Número de facturas realizadas en el trimestres con inconsistencias	Menor o igual al 3%	El numerador y el denominador acumulativo	ANUAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	Porcentaje	Lider Admisiones y facturación	2,15	3,24	2,84	3,5	2,93
			Número total de facturas generadas x100													





## METAS

- ✓ **Plan de gestión de la gerencia con calificación proyectada**  
(Pendiente validación de indicadores financieros por parte de la Secretaria de salud departamental del Huila)

ANEXO 4								
MATRIZ DE CALIFICACION IV TRIMESTRE 2018								
AREA DE GESTION	No.	TIPO DE ESE	INDICADOR	LINEA BASE	RESULTADO DEL PERIODO EVALUADO	CALIFICACION	PONDERACION	RESULTADO PONDERADO
A	B	C	D	I	J	K	L	M= K*L
DIRECCION Y GERENCIA	1	NIVEL I,II,III	MEJORAMIENTO CONTINUO DE CALIDAD PARA ENTIDADES NO ACREDITADAS SIN AUTOEVALUACION EN LA VIGENCIA ANTERIOR	1,28	1,28	3	0,05	0,25
	2	NIVEL I,II,III	EFFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	0,98	0	5	0,05	0,15
	3	NIVEL I,II,III	GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	99	25%	5	0,10	0,5
FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	5	NIVEL I,II,III	EVOLUCION DEL GASTO POR UNIDAD DE VALOR RELATIVO PRODUCIDA	1,39	0,96	5	0,06	0,3
	6	NIVEL I,II,III	PROPORCION DE MEDICAMENTOS Y MATERIAL MEDICO QUIRURGICO ADQUIRIDOS MEDIANTE MECANISMOS DE COMPRAS CONJUNTAS, A TRAVES DE COOPERATIVAS DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y/O DE MECANISMOS ELECTRONICOS	0	0	0	0,05	0
	7	NIVEL I,II,III	MONTO DE LA DEUDA SUPERIOR A 30 DIAS POR CONCEPTO DE SALARIOS DEL PERSONAL DE PLANTA Y POR CONCEPTO DE CONTRATACION DE SERVICIOS, Y VARIACION DEL MONTO FRENTE A LA VIGENCIA ANTERIOR	0	0	5	0,06	0,3
	8	NIVEL I,II,III	UTILIZACION DE INFORMACION DE REGISTRO INDIVIDUAL DE PRESTACIONES RIPS	4	1	5	0,05	0,25
	9	NIVEL I,II,III	RESULTADO DEL EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CON RECAUDO	1,02	0,58	5	0,06	0,3
	10	NIVEL I,II,III	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL REPORTE DE INFORMACION EN CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR UNICA EXPEDIDA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD O LA NORMA QUE LA SUSTITUYA	OPORTUNO	OPORTUNO	5	0,06	0,3
	11	NIVEL I,II,III	OPORTUNIDAD EN EL REPORTE DE INFORMACION EN CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 2193 DE 2004, O LA NORMA QUE LA SUSTITUYA	OPORTUNO	OPORTUNO	5	0,06	0,3
ASISTENCIAL GESTION CLINICA O	21	NIVEL I	PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	0,79	79%	5	0,11	0,55
	23	NIVEL I	EVALUACION DE APLICACION DE GUIA DE MANEJO ESPECIFICA: GUIA DE ATENCION DE ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	90	93%	5	0,11	0,55
	24	NIVEL I	EVALUACION DE APLICACION DE GUIA DE MANEJO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	0,86	91%	5	0,09	0,45
	26	NIVEL I	OPORTUNIDAD PROMEDIO EN LA ATENCION DE CONSULTA MEDICA GENERAL	1,6	1,8	5	0,09	0,45
<b>TOTAL</b>								<b>4,65</b>





✓ **Objetivos de calidad**

OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE MEDICION	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	
Estimar el grado de apropiación de la estrategia de atención digna y respetuosa, por parte del personal, al momento de la prestación del servicio, cumpliendo con las barreras de seguridad del paciente.	Porcentaje de cumplimiento de la estrategia de atención digna, respetuosa y de seguridad.	N° respuestas positivas/ Total de Preguntas.	Mayor o igual al 70%	LÍDER SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN	78,1%	83,7	80,9
Incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje del personal de la entidad.	Gestión del conocimiento	N° de alianzas estratégicas enfocados a mejorar el nivel de educación y/o formación de los miembros de la entidad.	Mayor o igual a 3.	TALENTO HUMANO	1	4	5
Monitorear y evaluar las expectativas de nuestros usuarios para asumirlas y gestionirlas de forma razonable.	Satisfacción Post Consulta	Numero total de usuarios satisfechos con los servicios de consulta externa / Número total de usuarios encuestados x 100	Mayor o igual al 90%	LIDER SERVICIOS AMBULATORIOS	96,4%	97,5%	96,95

## INVERSIÓN Y FUENTES DE FINANCIACIÓN

Inversión general		
6110101	CONSTRUCCION Y ADECUACION	325.185.064,00
6110102	PROYECTO DOTACION	234.084.562,84
6110103	PROYECTO COMPRA DE TERRENOS	63.720.000,00
6110104	PROYECTO COMPRA DE VEHICULOS	305.000.000,00
<b>Total</b>		<b>927.989.626,84</b>

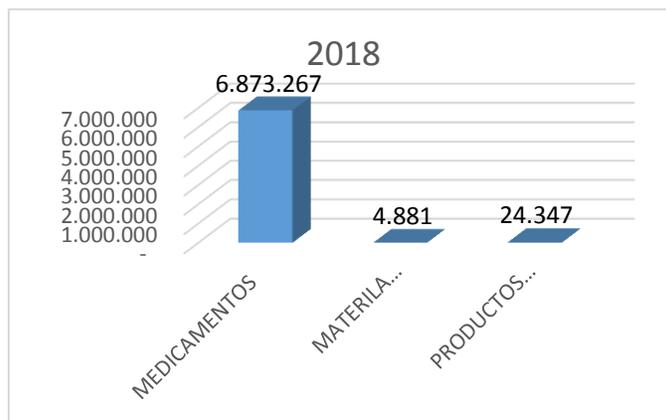




## ESTADÍSTICAS

### ✓ Facturación

CONSOLIDADO ACTIVIDADES		2017	2018
	GRUPO	TOTAL	TOTAL
210	MEDICAMENTOS	6.640.818	6.873.267
10	MATERILA MEDICOQUIRURGICO	7.783	4.881
220	PRODUCTOS FARMACEUTICOS NO MEDICAMENTOS	20.356	24.347
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>6.668.957</b>	<b>6.902.495</b>
O1	CONSULTA PROCEDIMIENTO Y OBSERVACION	59.474	78.797
O2	CONSULTA EXTERNA	45.705	42.010
O3	SALUD ORAL	33.831	33.511
O4	LABORATORIO CLINICO	43.835	45.222
O5	PARTO	156	229
O6	IMAGENOLOGIA	147	44
O7	AMBULANCIA	1.343	1.296
O9	CONSULTA MEDICA PROMOCION Y PREVENCION	30.352	31.856
10	SALUD ORAL PROMOCION Y PREVENCION	176.165	177.065
11	LABORATORIO CLINICO PROMOCION Y PREVENCION	43.812	41.276
12	CONSULTA ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION	43.353	50.027
13	PROCEDIMIENTOS PROMOCION Y PREVENCION	46.277	51.769
14	CONSULTA MEDICA PROGRAMAS ESPECIALES	10.653	11.482
15	CONSULTA ENFERMERIA PROGRAMAS ESPECIALES	1.580	1.420
16	CHARLAS EDUCATIVAS PROMOCION Y PREVENCION	44.326	47.241
		<b>581.009</b>	<b>613.245</b>
	<b>GRAN TOTAL</b>	<b>7.249.966</b>	<b>7.515.740</b>

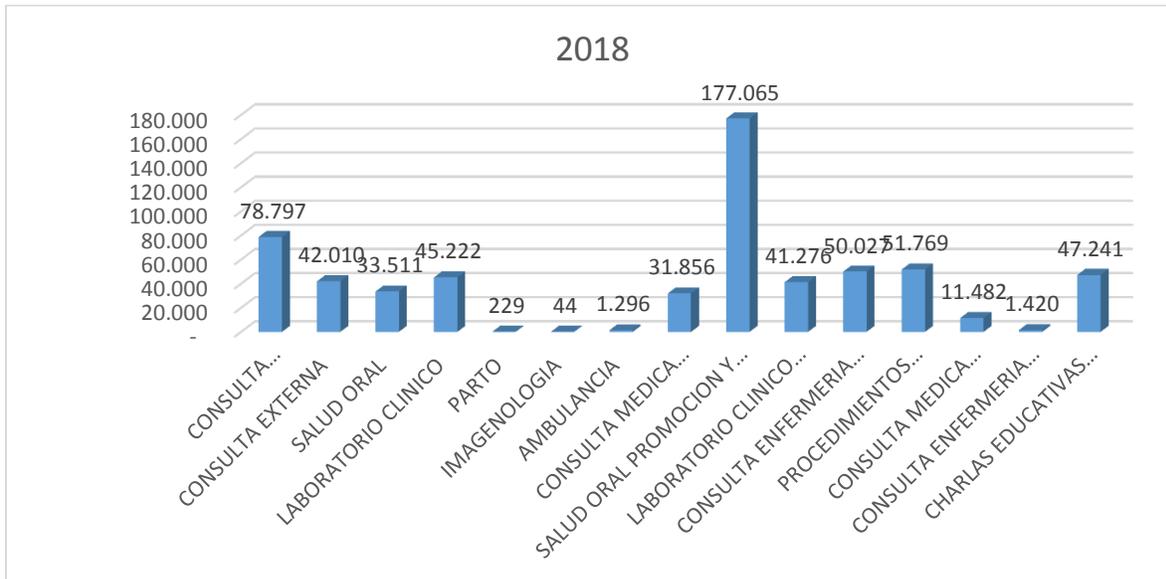




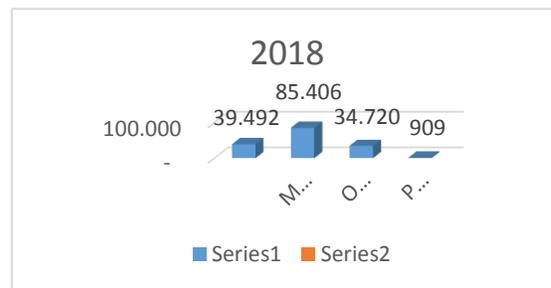
**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

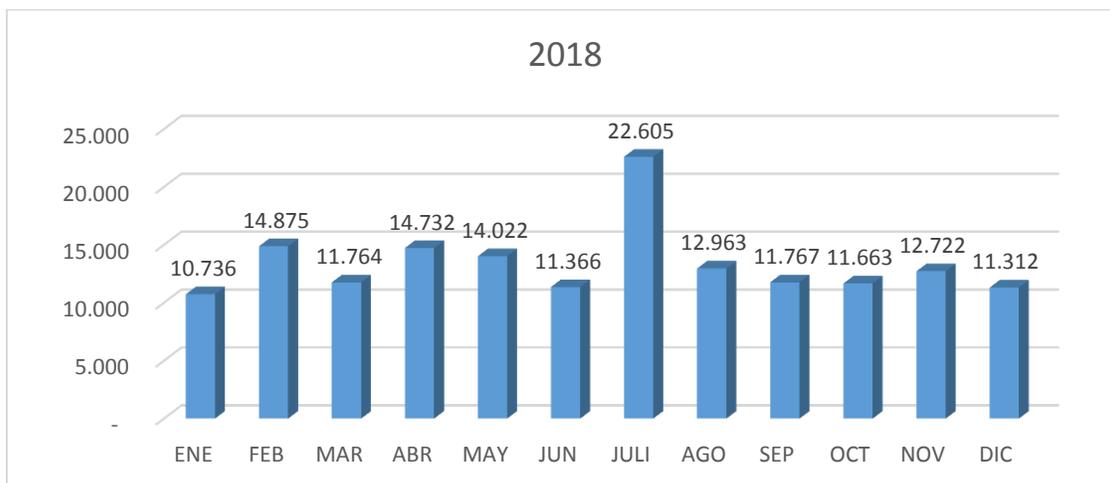
NIT. 813.005.295-8



AÑO	2017	2018
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	32.454	39.492
MEDICINA GENERAL	85.146	85.406
ODONTOLOGIA GENERAL	35.919	34.720
PSICOLOGIA	1.158	909
<b>TOTAL</b>	<b>154.677</b>	<b>160.527</b>



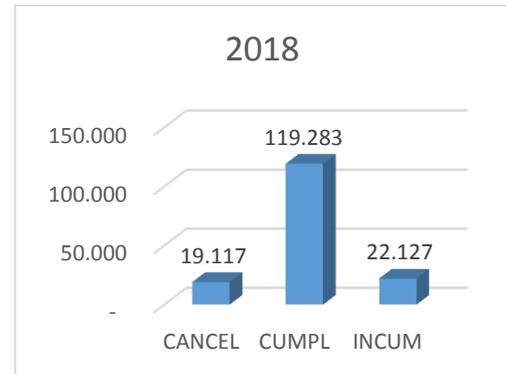
✓ **Consolidado citas**



**GERENCIA**



2018	CANCEL	CUMPL	INCUM	TOTAL
CANTIDAD	19.117	119.283	22.127	<b>160.527</b>



✓ **Programas de promoción y prevención**

PROG	ACTIVIDADES	EJECUCION 2018	PROGRAMAS
SALUD ORAL	ACTIVIDADES DE HIGIENE ORAL ENTRE DETARTRAJE, CONTROL DE PLACA BACTERIANA, APLICACIÓN DE FLUOR Y SELLANTES	214775	ACTIVIDADES DE ATENCION PREVENTIVA A LA SALUD BUCAL
PLANIFICACION FLIAR	CONSULTA Y CONTROL	11408	ATENCION A PLANIFICACION FAMILIAR A HOMBRES Y MUJERES
	ENTREGA DE ANTICONCEPCION HORMONAL	8959	
CYD	CONSULTA Y CONTROL	30919	DETECCION DE LAS ALTERACIONES EN LOS NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 10 AÑOS
ADULTO JOVEN	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR M.G.	9311	DETECCION DE LAS ALTERACIONES EN LOS JOVENES
CONTROL	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR M.	1992	DETECCION DE LAS ALTERACIONES EN EL EMBARAZO
	CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO M.G.	9457	
ADULTO MAYOR	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR M. G	3219	DETECCION EN ALTERACIONES EN EL ADULTO
CITOLOGIA	CITOLOGIA CERVICOUTERINA - TOMA SOLO PARA ASMET SALUD, LECTURA NO	10344	DETECCION TEMPRANA DE CANCER CERVICOUTERINO
AGUDEZA	TOMA DE AGUDEZA VISUAL	5504	DETECCION DE LAS ALTERACIONES VISUALES
TOTAL EJECUTADO PYP		305888	





✓ **Plan ampliado de inmunización PAI**

<b>AÑO</b>	<b>DOSIS APLICADAS</b>
2016	72,976
2017	79,564 (6,588 dosis más que el año 2016)
2018	83,511 (3,947 dosis más que el año 2017)

✓ **Transporte asistencial**

<b>VIAJES EN AMBULANCIA</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
BASICO	245	237
MEDICALIZADO	293	139
TOTAL	538	376

✓ **Informe de contratación con EPS**

En el Municipio de Pitalito se encuentran operando cinco EPS del Régimen subsidiado: Medimas, Asmet Salud, Comfamiliar del Huila, Comparta y Mallamas ubicadas en el centro de la localidad, y con las cuales la ESE Municipal Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito tiene contratos de prestación de servicios de salud para la atención a los afiliados de cada una de ellas, de igual manera la ESE atiende a la población pobre no asegurada existente en el Municipio

La EPS-S con mayor número de afiliados es Comfamiliar con 41.584 del total de población cubierta por el Régimen Subsidiado y la de menor número de afiliados es Mallamas con 2.501

<b>REGIMEN</b>	<b>EPS-S</b>	<b>AFILIADOS</b>
SUBSIDIADO	COMFAMILIAR	41.584
	MEDIMAS	22.053
	ASMET SALUD	17.503
	COMPARTA	8.145
	MALLAMAS	2.501
TOTAL		91.786

**Fuente:** Ficha técnica de contratos





La mayor parte de usuarios atendidos en la ESE Manuel Castro Tovar, corresponde al régimen subsidiado en un 95%, cuya modalidad de contratación es bajo la modalidad de cápita; el 2,6% corresponde a usuarios del régimen contributivo donde la modalidad de contratación es por evento.

El Municipio cuenta con aproximadamente 177 usuarios pertenecientes a población pobre no asegurada reportados en la última base de datos por parte de la Secretaria Municipal de Salud.

A continuación se expone el cuadro de contratación de la vigencia 2018:

EPS	OBJETO DEL CONTRATO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	VALOR
ASMET SALUD	PRESTACION SERVICIOS DE DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPCIFICA PARA EL REGIMEN SUBSIDIADO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 366.134.580
ASMET SALUD	PRESTACION DE SERVCIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 1.400.102.415
ASMET SALUD	PRESTACION DE SERVCIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO BAJO MODALIDAD EVENTO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 147.059.616
ASMET SALUD	PRESTACION SERVICIOS DE DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPCIFICA PARA EL REGIMEN SUBSIDIADO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 16.339.957
ASMET SALUD	PRESTACION DE SERVCIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIEMEN PARA EL REGIMEN CONTRIBUTIVO MODALIDAD DE EVENTO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 4.142.614
ASMET SALUD	PRESTACION SERVICIOS DE DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPCIFICA PARA EL REGIMEN CONTRIBUTIVO BAJO MODALIDAD DE EVENTO	01/04/2018	31/12/2018	\$ 460.290
MEDIMAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD A USUARIOS DEL REGIMEN SUBSIDIADO	01/08/2017	31/12/2018	\$ 2.602.828.800
MEDIMAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE PROCEDMIENTOS MENORES, ATENCION PRIORITARIA, AMBULANCIA Y PORTABILIDAD	01/08/2017	31/12/2018	\$ 12.000.000
MALLAMAS	PRESTACION DE SERVCIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO	02/02/2018	31/12/2018	\$ 363.660.220





MALLAMAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN CONTRIBUTIVO	01/01/2018	31/12/2018	\$ 20.000.000
----------	--	------------	------------	---------------

COMFAMILIAR	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO	01/07/2018	30/06/2019	\$ 3.113.723.745
COMFAMILIAR	PRESTACION SERVICIOS DE DETECCION TEMPRANA Y PROTECCION ESPECIFICA PARA EL REGIMEN SUBSIDIADO	01/07/2018	30/06/2019	\$ 1.249.423.176
COMFAMILIAR	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A GESTANTES, PROCEDIMIENTOS MENORES, AMBULANCIA	01/07/2018	30/06/2019	\$ 532.098.000
COMFAMILIAR	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN CONTRIBUTIVO	01/07/2018	30/06/2019	\$ 34.120.000
COMPARTA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO	01/01/2018	31/12/2018	\$ 1.613.730.870
COMPARTA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO BAJO MODALIDAD EVENTO	01/01/2018	31/12/2018	\$ 12.000.000
COMPARTA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN CONTRIBUTIVO	01/01/2018	31/12/2018	\$ 2.675.103
TOLIHUILA	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE VACUNACION, LABORATORIO Y FARMACIA	01/03/2018	22/11/2021	\$ 6.000.000
COMPENSAR	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD ASISTENCIAL DE BAJA COMPLEJIDAD PARA REGIMEN SUBSIDIADO BAJO MODALIDAD EVENTO	30/06/2016	PRORROGA AUTOMATICA	\$ 6.000.000
CARDIOSOVAL	PRESTAR LOS SERVICIOS DE VACUNACION A TODOS LOS USUARIOS AFILIADOS A LA EPS SANITAS	01/09/2018	PRORROGA AUTOMATICA	\$ 2.000.000





**Cuadro Comparativo incremento valor usuario 2015 Vs 2018**

EPS	2015	2016	2017	2018
ASMET SALUD	\$ 9.930	\$ 10.602	\$ 11.211	\$ 11.671
COMFAMILIAR	\$ 10.887	\$ 11.623	\$ 12.338	\$ 12.829
MEDIMAS	\$ 10.027	\$ 10.428	\$ 10.949	\$ 11.398
COMPARTA	\$ 13.791	\$ 14.714	\$ 15.525	\$ 16.162
MALLAMAS	\$ 10.915	\$ 11.630	\$ 12.101	\$ 13.756
<b>TOTAL</b>	\$ 55.550	\$ 58.997	\$ 62.124	\$ 65.815

EPS	2015	2016	2017	2018
ASMET SALUD	\$ 2.053.619.120	\$ 2.226.801.672	\$ 2.354.982.660	\$ 2.451.536.949
COMFAMILIAR	\$ 3.701.309.255	\$ 3.956.307.756	\$ 4.099.653.192	\$ 3.863.171.112
MEDIMAS	\$ 2.462.534.938	\$ 2.759.624.208	\$ 2.934.945.144	\$ 3.055.277.895
COMPARTA	\$ 1.120.206.468	\$ 1.611.006.432	\$ 1.699.801.200	\$ 1.606.197.001
MALLAMAS	\$ 231.572.640	\$ 355.105.896	\$ 369.709.752	\$ 431.828.352
<b>TOTAL</b>	\$ 9.569.242.421	\$ 10.908.845.964	\$ 11.459.091.948	\$ 15.271.182.421

**Análisis:**

En el proceso de contratación con las EPS del régimen subsidiado para la vigencia 2018, se puede verificar según cuadros anexos que el incremento por valor usuario fue en promedio del 4.1% con cada una de las EPS lo que significa un aumento o ganancia aproximado con respecto a la contratación de 2017.





## INDICADORES DE CALIDAD

Para mantener un mejoramiento continuo y una calidad de atención en la prestación del servicio se hace necesario contar con una herramienta que permita medir el desempeño. Vienen siendo los indicadores el instrumento mediante el cual se obtiene la información con base en la cual se orientan políticas, planes y la toma de decisiones de la institución no solo a nivel Directivo sino de los servicios, áreas y a nivel individual.

La medición por indicadores permite evaluar y controlar de manera continua los procesos, resultados y el impacto, con lo cual se mantiene una visión general de la institución, lo planeado, programado y ejecutado, proyectar hacia el futuro y adoptar las medidas de control que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, la eficiencia en términos de la mejor utilización de los recursos con la optimización de los procesos para que así los servicios de salud se brinden con calidad, ética y satisfacción del usuario.

La actividad de seguimiento y control debe ser parte del día a día de todas las instancias en el que cada uno tiene la responsabilidad en la captura, procesamiento, análisis, uso y circulación de la información.

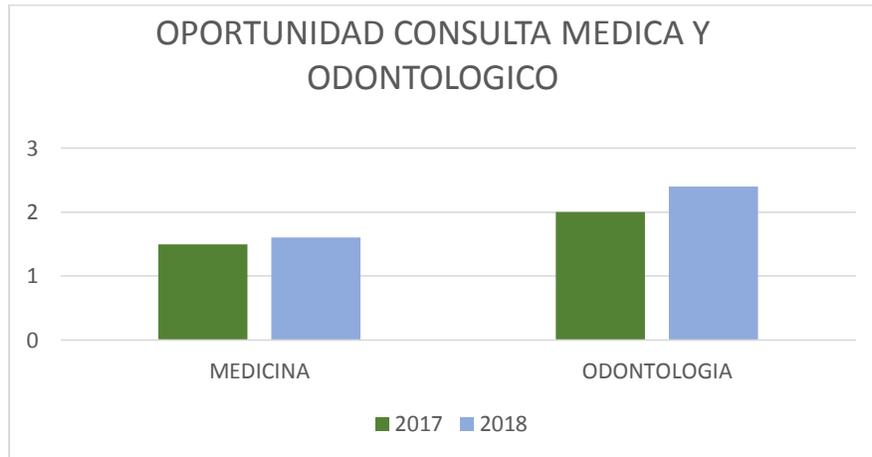
### ❖ OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener y utilizar los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

NOMBRE	DEFINICION DEL INDICADOR	2017	2018
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA GENERAL</b>	Tiempo en días desde el momento de la solicitud de la cita y la fecha asignada para la misma.	1,5	1,6
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA GENERAL</b>	Tiempo en días desde el momento de la solicitud de la cita y la fecha asignada para la misma.	2,0	2,4

Fuente: call center





Haciendo el análisis de la gráfica, la ESE Manuel Castro Tovar cumple con los indicadores de Oportunidad como se estipulan en el Decreto – Ley 019 de 2012, brindando a los usuarios servicios con calidad y calidez, sin embargo podemos observar un incremento en la oportunidad para el 2018

Es importante resaltar que en este indicador se mide la oportunidad de consulta médica general o de odontología primera vez. No se tienen en cuenta SOAT, PPNA, Régimen Especial.

#### ❖ **REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACCION GLOBAL**

La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud.

La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

<b>NOMBRE</b>	<b>DEFINICION DEL INDICADOR</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS	Porcentaje de usuarios entrevistados satisfechos con los servicios recibidos	95%	98,2%





La grafica nos muestra que la tasa de satisfacción global de los usuarios que asisten a la ESE Manuel Castro Tovar es del 98,2% para la vigencia 2018

✓ **Informe Contratación**

CONTRATACIÓN ESE MANUEL CASTRO TOVAR AÑO 2018			
MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	283	4.575.328.699	34,37%
AGREMIACIÓN	4	4.973.324.134	37,36%
ORDEN DE SERVICIO	52	231.499.000	1,74%
ARRENDAMIENTO	1	7.800.000	0,06%
COMPRAVENTA	10	782.175.588	5,88%
CONTRATO DE SUMINISTRO	28	2.234.629.735	16,79%
ORDEN DE SUMINISTRO	13	115.425.950	0,87%
OBRA	4	366.299.483	2,75%
INTERVENTORIA	4	26.318.383	0,20%
CONSULTORIA	0	-	0,00%
<b>TOTAL CONTRATACIÓN 2018</b>	<b>399</b>	<b>\$ 13.312.800.972,00</b>	<b>100,00%</b>

✓ **Fallos de Tutela**

FALLOS DE TUTELA A FAVOR DE LOS USUARIOS		
VIGENCIA	MOTIVO	CANTIDAD
2018	Portabilidad por cambio de residencia, se concede amparo en contra de eps	1
2017	0	0





✓ **PLAN INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC**

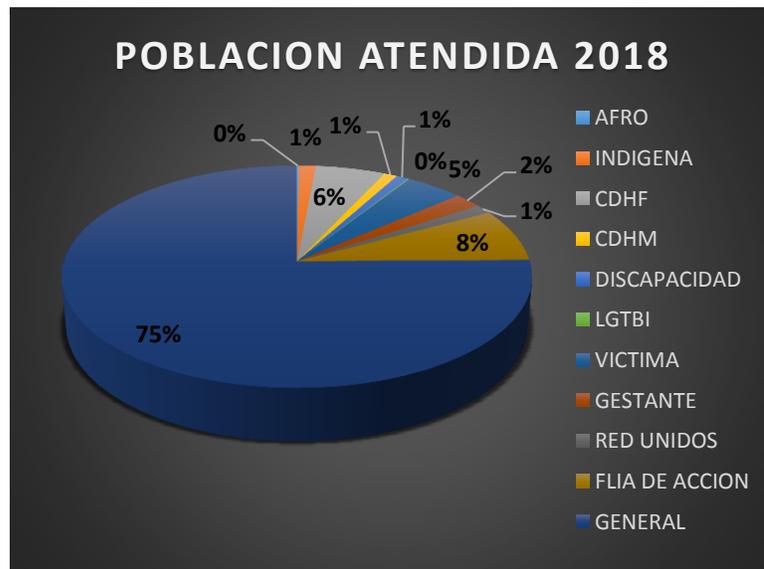
1. Actividades realizadas y población atendida 2018.

- El Plan de Intervenciones Colectivas está conformada por 9 dimensiones quienes trabajan en la zona urbana y rural del municipio de Pitalito.

ACTIVIDADES REALIZADAS PIC 2018	TOTAL
Convivencia Social Salud Mental	602
Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles	1222
Vida Saludable y Condiciones No Transmisibles	1832
Seguridad Alimentaria y Nutricional	166
Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos	522
Gestión Diferencial De Poblaciones Vulnerables	323
Salud en Emergencias y Desastres	1800
Salud y Ámbito Laboral	3624
Salud Ambiental	70
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>	<b>10161</b>

- La población atendida en la vigencia 2018 a través de las diferentes dimensiones fue:

POBLACION ATENDIDA 2018	TOTAL
AFRO	158
INDIGENA	1.491
CDHF	6.137
CDHM	1.152
DISCAPACIDAD	1.047
LGTBI	135
VICTIMA	5.061
GESTANTE	2.438
RED UNIDOS	1.498
FLIA DE ACCION	8.575
GENERAL	83.969
<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>111.661</b>

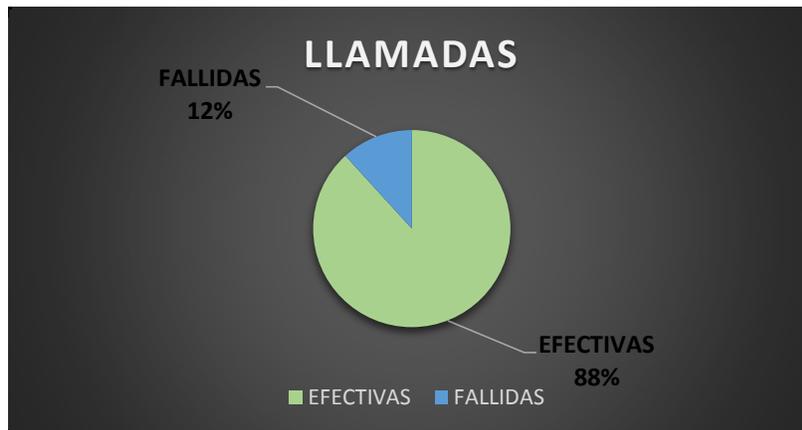




## 2. Informe estadístico de “línea para la vida”

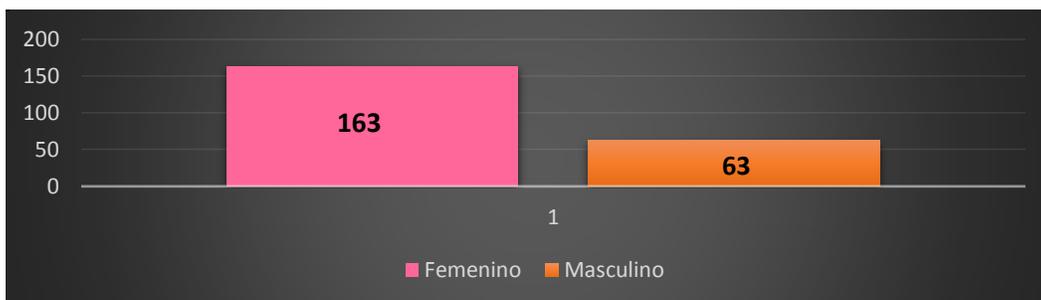
La atención telefónica a través de la línea para la vida, es un recurso útil, para aquellos usuarios, que viven algún tipo de evento en salud mental, obteniendo el beneficio de encontrar del otro lado de la línea a un profesional del área de psicología, que se interesa por su problema, válida su experiencia, la respeta, le brinda un espacio de apoyo y contención, encontrando soluciones viables a la dificultad presentada, en una forma los usuarios encuentren opciones que mitigan la crisis psicológica, mediante ésta gran ayuda que presta la institución. Con éste propósito se presentan a continuación, las principales funciones de la ayuda telefónica como lo son: El principio de la escucha activa como base del proceso, los aspectos específicos de esta ayuda y la intervención en crisis como una de las principales necesidades en este tipo de atención.

### LLAMADAS ATENDIDAS



**La Gráfica No. 1.** Muestra el número total de llamadas fue de 255, de las cuales 225 fueron efectivas, siendo aquellas que una vez timbraron, se les devolvió la llamada obteniendo respuesta del usuario; y 30 fallidas, donde una vez se identificó el timbre se devolvió el llamado y el usuario no respondió o manifestó estar equivocado.

### GENERO



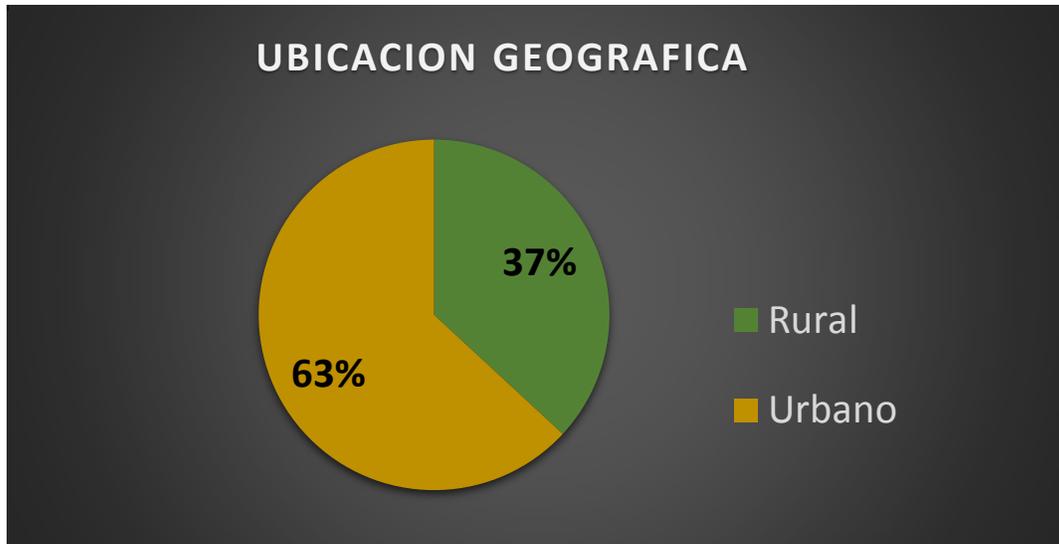
**Gráfica No. 2**





La **Gráfica No. 2** identifica los usuarios con llamadas efectivas, por su género. Donde pre denomina el género femenino con un total de 163 mujeres, y tan solo (62) fueron hombres.

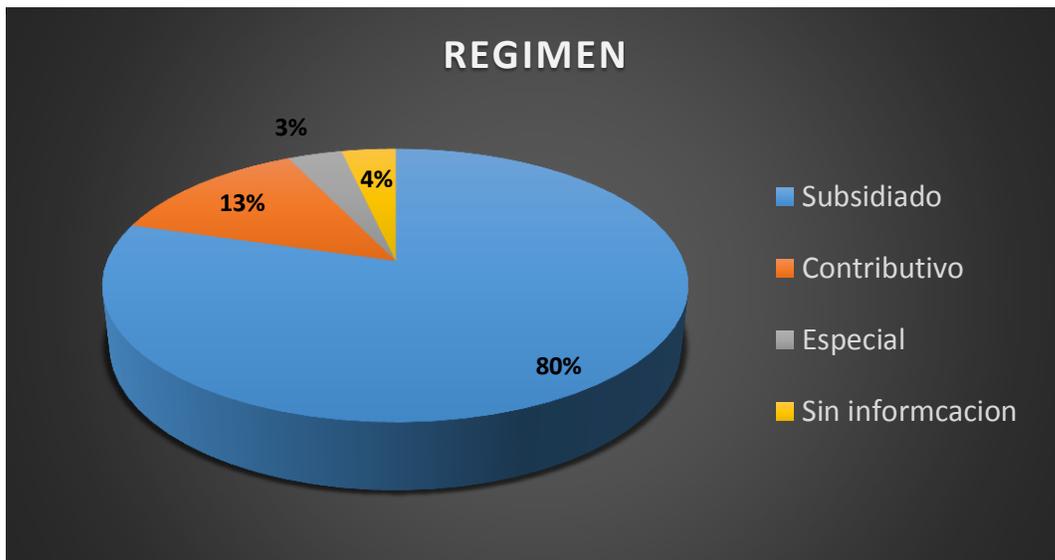
### UBICACIÓN



**Gráfica No. 4**

En la **Gráfica No. 4**. De acuerdo con la ubicación geográfica del municipio, los usuarios que hicieron mayor uso de la línea, con el 63% (142) fue del sector urbano y (83) con el 37% de zona rural.

### REGIMEN

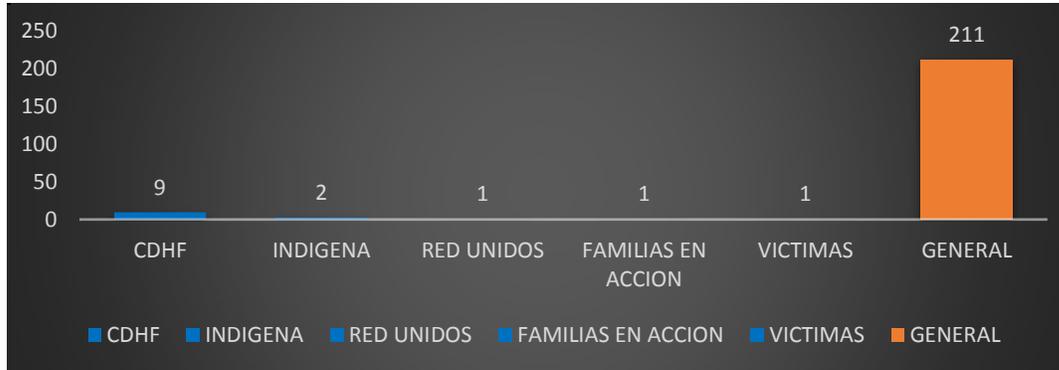




**Gráfica No. 5**

**En la Gráfica No. 5.** Esta grafica discrimina el régimen perteneciente de los usuarios atendidos, siendo el subsidiado predominante con 179 llamadas, seguido el contributivos con 30 llamadas, y en menor representación el régimen especial.

**ENFOQUE DIFERENCIAL**



**Gráfica No. 6**

**En la Gráfica No. 6.** El enfoque diferencial de los usuarios atendidos es que fueron atendidos, Cabeza de hogar femenina (9), Indígena (2), red unidos (1), familias en acción (1), victimas (1) y general (211).

**3. COMPARATIVO ACTIVIDADES 2017 - 2018**





Teniendo en cuenta las actividades ejecutadas en el año 2017 respecto a la vigencia 2018 se identifica un incremento de actividades de 4.190, esto en relación a la contratación de dos dimensiones nuevas (emergencias y desastres y ámbito laboral) por parte del ente territorial según la Resolución 514.

### COMPARATIVO USUARIOS 2017-2018



Teniendo en cuenta las actividades ejecutadas y los usuarios intervenidos en la vigencia 2018 respecto al año 2017, se identifica una diferencia de **6.762** usuarios más, esto en relación a:

- La participación de la población laboyana en 17 actividades masivas fue mayor respecto al año 2017.
- El alcance de las actividades de información y comunicación ejecutadas a nivel de redes sociales por los seguidores en la página de la ESE Manuel Castro Tovar fue considerablemente alta.

