



# ***INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021***

***ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL  
GERENTE***



## PRESTACION DEL SERVICIO

### INFORME DE CONTRATACION CON LAS EAPB AREA DE CALIDAD 2021

La contratación de servicios de salud entre Entidades Responsables de Pago y prestadores de servicios de salud es el mecanismo para que la población tenga acceso efectivo a los servicios de salud.

La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el medio para lograr el acceso de la población a la atención, y la contratación de servicios entre aseguradores y prestadores es el mecanismo para el acceso efectivo a los servicios. Así las cosas, para que la atención en salud a los usuarios se concrete se debe realizar primero el proceso de contratación de servicios de salud entre pagadores y prestadores, es así como la contratación entre las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones prestadoras de Servicios de salud cobra vital importancia, ya que de esta dependerá en gran medida la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención en salud, de esta forma, los diferentes tipos de contratación tienen efectos sobre la calidad, el acceso, los costos, la eficiencia y eficacia, y el desempeño del sector.

En el Municipio de Pitalito se encuentran operando cuatro EAPB del Régimen subsidiado: Medimas, Asmet Salud, Comfamiliar del Huila 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 de las EAPB Tolihuilá, Sanitas y Sanidad Militar para el servicio de vacunación.

La EAPB con mayor número de afiliados es Comfamiliar con 44.527 del total de población cubierta por el Régimen Subsidiado y la de menor número de afiliados es Mallamas con 10.028

REGIMEN	EPS-S	AFILIADOS	
		2020	2021
SUBSIDIADO	COMFAMILIAR	42.635	44.527
	MEDIMAS	21.184	20.464
	ASMET SALUD	18.505	18.599
	MALLAMAS	10.269	10.028
TTOTAL		92.593	93.618

**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. De igual manera podemos observar que en las EAPB de Medimas y Mallamas los usuarios han disminuido para el año 2021.

A continuación se expone el cuadro de contratación de la vigencia 2021

EPS	NUMERO DE CONTRATO	VIGENCIA		ACTIVIDADES	MODALIDAD	V/TOTAL DEL CONTRATO
		F.INICIO	F. FINAL			
ASMET SALUD	HUI-271-S19	OTRO SI 01/01/2021	31/12/2021	PROTECCION TEMPRANA Y DETECCION ESPECIFICA (PyM)	CAPITA	\$ 353.064.624
	HUI-270-S19			PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (ASISTENCIAL)		\$ 1.349.697.184
				TRIAGE 4 Y 5		
	HUI-272-S19			AMBULANCIA BRUSELAS PITALITO	EVENTO	\$ 96.622.785
				SUBSIDIADO PROCEDIMIENTOS MENORES, EXTRACCION IMPLANTES , AMBULANCIA OTROS DESTINOS , PRIORITARIA TRIAGE 1-2-3		
				PORTABILIDAD, MOVILIDAD (ASISTENCIAL)		
				HUI-273-S19		
HUI-274-C19	MORBILIDAD CONTRIBUTIVO	\$ 4.330.860				
HUI-275-C19	PYM CONTRIBUTIVO	\$ 2.285.448				
MEDIMAS	CONTRATO PENDIENTE	01/01/2021	31/12/2021	SUBSIDIADO RUTAS Y PROMOCION Y MANTENIMIENTO (PyM)	CAPITA	\$ 4.131.750.142
				SUBSIDIADO MORBILIDAD		
	CONTRATO PENDIENTE	01/08/2017	31/12/2020	CONTRIBUTIVO CAPITA PITALITO RUTAS Y PROMOCION Y MANTENIMIENTO (PyM) Y MORBILIDAD	EVENTO	\$ 125.000.000



				SUBSIDIADO EVENTO AUTORIZADO INCLUYE PORTABILIDADES		
				CONTRIBUTIVO EVENTO AUTORIZADO INCLUYE PORTABILIDADES		
MALAMAS	20214155112448	01/07/2021	31/12/2021	PROTECCION Y MANTENIMIENTO (PyM)	CAPITA	\$ 1.089.920.013
				PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (MORBILIDAD)		
	20214155112449	01/07/2021	31/12/2021	ACTIVIDADES QUE NO HAYAN QUEDADO DENTRO DE LA CAPITA <b>SUBSIDIADO</b>	EVENTO	\$ 17.000.000
	20214155112450	01/07/2021	31/12/2021	TODOS LOS SERVICIOS DE MORBILIDAD Y RUTAS PyM <b>CONTRIBUTIVO</b>	EVENTO	\$ 15.000.000
COMFAMILIAR EPS-S	C-41-041-2021	01/08/2021	30/06/2022	PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (MORBILIDAD)	CAPITA	\$ 3.399.542.995,68
	C-41-041-2021	01/07/2020	30/06/2021	PROTECCION TEMPRANA Y DETECCION ESPECIFICA PYP	CAPITA	\$ 1.312.455.648
	E-41-187-2021	01/07/2020	30/06/2021	<b>POBLACION SUBSIDIADA</b> MODALIDAD CONTROL PRENATAL (GESTANTES), AMBULANCIA , IMPLANTE SUBDERMICO, PROCEDIMIENTOS MENORES, PORTABILIDAD, LABORATORIOS	EVENTO	\$ 420.200.000
	C-E-41-011-2021	01/07/2020	30/06/2021	<b>POBLACION CONTRIBUTIVA</b> PROTECCION Y MANTENIMIENTO (RUTAS PyM) PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (MORBILIDAD)	EVENTO	\$ 36.000.000
	E-41-135-2021	01/07/2020	31/06/2021	POBLACION SUBSIDIADA Y CONTRIBUTIVA	EVENTO	\$ 266.166.620



TOLIHUILA	IPS-00106	01/03/2018	22/11/2021	VACUNACION, LABORATORIO, FARMACIA	EVENTO	\$ 6.000.000
	OTROSI N 1	01/04/2020	31/12/2020	APOYO DIAGNOSTICO	EVENTO	
COMPENSAR	890303093-5	30/05/2016	PRORROGA	TODOS LOS SERVICIOS	EVENTO	\$ 6.000.000
SANITAS	IBOGCU2024	01/10/2021	30/09/2021	VACUNACION	EVENTO	\$ 6.000.000

Teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria por COVID- 19 se realizaron contratos con las EAPB para las actividades de Toma de muestras SARS Cov2 y certificados de autopsia Verbal.

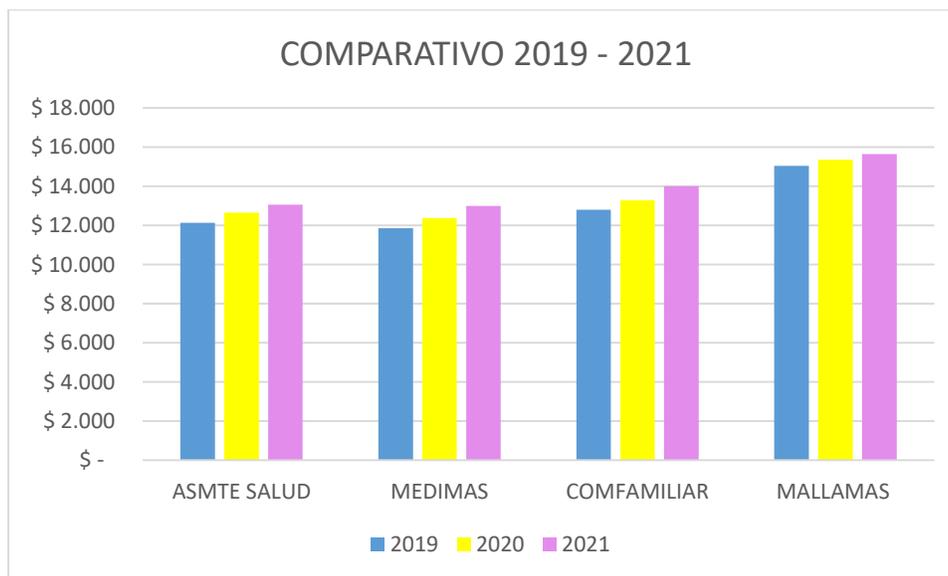
EAPB	SERVICIOS CONTRATADOS	MODALIDAD	TARIFA
ASMET SALUD	TOMA DE MISTRAS COVID-19	EVENTO	\$ 96.300,00
COMFAMILIAR	TOMA DE MISTRAS COVID-19	EVENTO	\$ 116.000
	AUTOPSIA VERBAL -CERTIFICADO DE DEFUNCION		\$ 60.000
	AUTOPSIA VERBAL -CERTIFICADO DE DEFUNCION RURAL		\$ 80.000
MALLAMAS	TOMA DE MISTRAS COVID-19 ZONA URBANA	EVENTO	\$ 120.000
	TOMA DE MISTRAS COVID-19 ZONA RURAL		\$ 140.000
	TRASLADO DE MUESTRAS		\$ 100.000
MEDIMAS	VISITA DOMICILIARIA POR MEDICIONA GENERAL	EVENTO	\$ 90.000
	TOMA DE MISTRAS COVID-19		\$ 131.903
	AUTOPSIA VERBAL -CERTIFICADO DE DEFUNCION		\$ 90.000
TOLIHUILA	TOMA DE MISTRAS COVID-19	EVENTO	\$ 140.000



SANITAS	TOMA DE MUESTRAS COVID-19	EVENTO	\$ 66.000
---------	---------------------------	--------	-----------

## Cuadro Comparativo incremento valor usuario 2019 - 2021

EAPB	2019	2020	2021
ASMET SALUD	\$ 12.139	\$ 12.660	\$ 13.057
MEDIMAS	\$ 11.854	\$ 12.375	\$ 13.000
COMFAMILIAR	\$ 12.811	\$ 13.290	\$ 14.000
MALLAMAS	\$ 15.054	\$ 15.355	\$ 15.650



### Análisis:

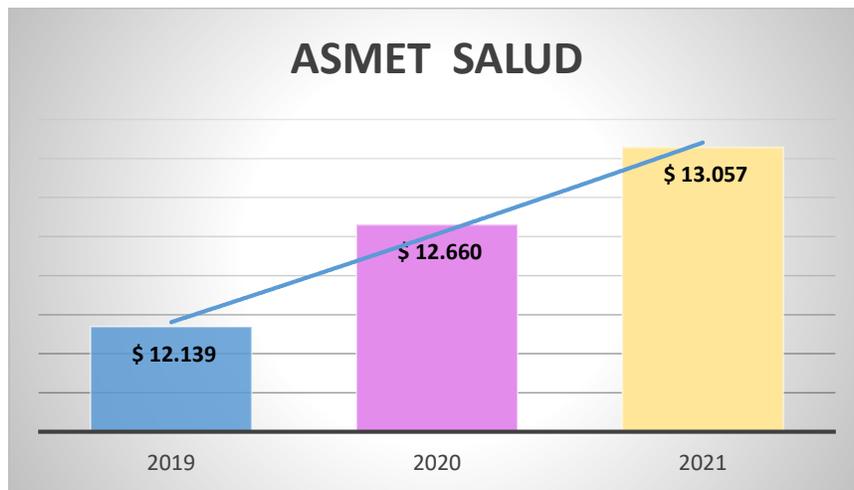
En el proceso de contratación con las EAPB del régimen subsidiado durante los últimos 3 años se puede evidenciar un aumento o ganancia por vigencia en el valor usuario.

Durante los procesos de negociación que se llevan a cabo entre las partes existen constantes tensiones interinstitucionales relacionadas con la posición dominante de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB-, del mismo modo, que la mayor tensión entre contratante y contratista se genera por la definición de las tarifas, dada la tendencia a su disminución progresiva por parte de las EAPB, el incremento en las obligaciones exigidas a las IPS y la desactualización de los manuales tarifarios, lo que repercute directamente en la prestación del servicio

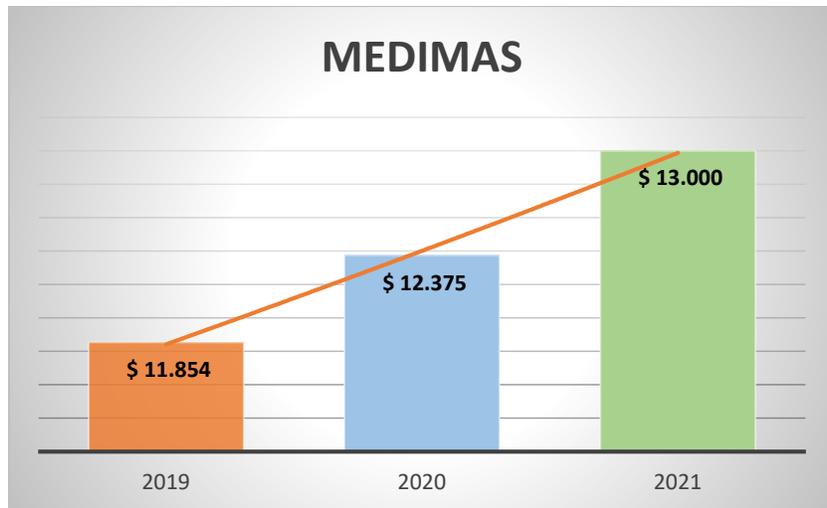


## INCREMENTO POR EAPB

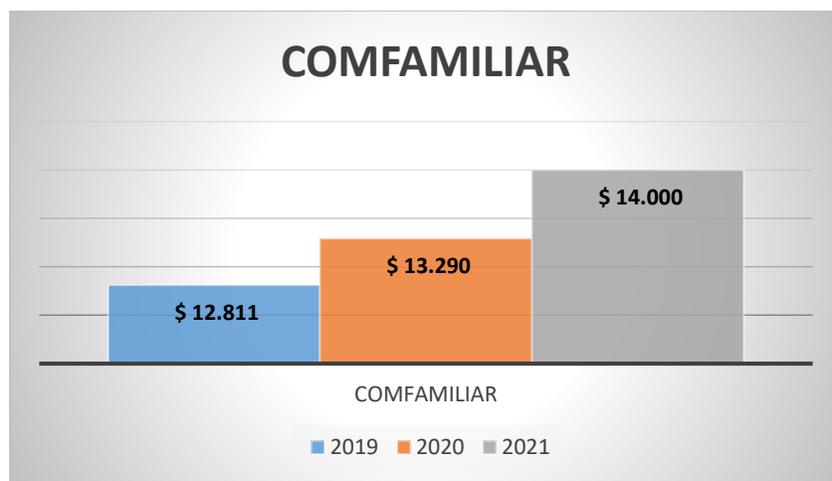
EPS	2019	2020	2021
ASMTE SALUD	\$ 12.139	\$ 12.660	\$ 13.057



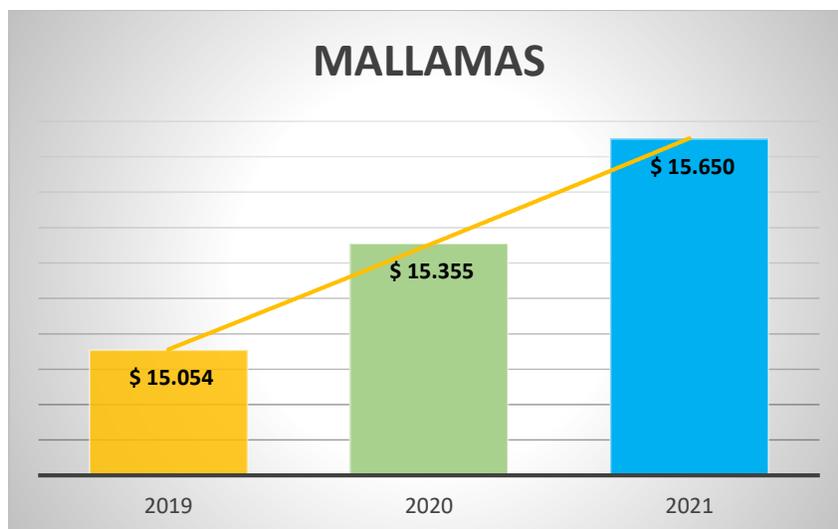
EPS	2019	2020	2021
MEDIMAS	\$ 11.854	\$ 12.375	\$ 13.000



EPS	2019	2020	2021
COMFAMILIAR	\$ 12.811	\$ 13.290	\$ 14.000



EPS	2019	2020	2021
MALLAMAS	\$ 15.054	\$ 15.355	\$ 15.650



## INDICADORES DE CALIDAD

INDICADORES DE LA CALIDAD DE LA ATENCION		ANUAL		
DESCRIPCIÓN INDICADOR	META	NUMER	DENOM	RESULT
Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez, antes de las 12 semanas de gestación.	85	1487	1795	82,8
Proporción de gestantes con valoración por odontología	80	1486	1738	85,5
Relación morbilidad materna extrema (MME)/muerte materna temprana (MM).	0	9	0	0,0
Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).	80	1795	1795	100,0
Proporción de personas con HTA a quienes se les realiza medición de LDL en un periodo determinado.	60	6403	9924	64,5
Proporción de personas con diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre.	60	1754	3432	51,1
Proporción de personas con DM a quienes se les realiza medición de LDL	60	2430	3432	70,8
Proporción de pacientes con Hipertensión Arterial Controlada	65	189	247	76,5
Tasa de Caída de Pacientes en el servicio de consulta Externa	0	2	7172	0,003



Tasa de Caída de Pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación terapéutica.	0	0	36446	0,0
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3	154624	64235	2,4
Tiempo promedio de espera en la asignación de cita de odontología general	3	56773	23271	2,4
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	95	5963	6072	98,2
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	95	6013	6072	99,0
Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera completa	100	64965	64965	100,0





### ESTADOS FINANCIEROS

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2020 y 31/12/2019				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	31/12/2020	31/12/2019	VARIACION 2020 - 2019	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	528.591.273,11	383.547.973,59	145.043.299,52	37,82
Cuentas por cobrar	1.754.904.657,00	770.487.654,49	984.417.002,51	127,77
Inventarios	379.105.813,05	198.940.257,26	180.165.555,79	90,56
Bienes y servicios pagados por anticipado	14.069.171,39	29.923.253,68	-15.854.082,29	-52,98
<b>Total activos corrientes</b>	<b>2.676.670.914,55</b>	<b>1.382.899.139,02</b>	<b>1.293.771.775,53</b>	<b>93,56</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Cuentas por cobrar	68.948.537,16	729.347.647,19	-660.399.110,03	-90,55
Propiedades, planta y equipo	9.177.409.759,95	8.755.158.255,95	422.251.504,00	4,82
Propiedades de inversión	8.476.455.000,00	8.476.455.000,00	0,00	0,00
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>17.722.813.297,11</b>	<b>17.960.960.903,14</b>	<b>-238.147.606,03</b>	<b>-1,33</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>19.343.860.042,16</b>	<b>1.055.624.169,50</b>	<b>5,46</b>
<b>PASIVOS</b>				
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>				
Cuentas por pagar	575.089.186,83	138.582.799,03	436.506.387,80	314,98
Beneficios a los empleados	43.587.115,00	120.146.641,00	-76.559.526,00	-63,72
Provisiones	200.000.000,00	100.000.000,00	100.000.000,00	100,00
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>358.729.440,03</b>	<b>459.946.861,80</b>	<b>128,22</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>358.729.440,03</b>	<b>459.946.861,80</b>	<b>128,22</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	0,00	0,00
Resultados de ejercicios anteriores	(2.055.283.162,93)	(1.386.689.770,33)	-668.593.392,60	-48,22
Resultados del ejercicio	725.514.396,42	(538.756.303,88)	1.264.270.700,30	234,66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>19.580.807.909,83</b>	<b>18.985.130.602,13</b>	<b>595.677.307,70</b>	<b>3,14</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>19.343.860.042,16</b>	<b>1.055.624.169,50</b>	<b>5,46</b>

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2020 y 31/12/2019				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	VARIACION 2020 - 2019	%
Ingresos por Prestacion de Servicios	14.977.949.948,00	14.242.113.577,16	735.836.370,84	5,17
Venta de servicios en salud	7.219.492.277,00	11.746.332.341,16	-4.526.840.064,16	-38,54
Serv. de Salud con el Mecanismo de Pago por Capitación	7.758.457.671,00	2.495.781.236,00	5.262.676.435,00	210,86
Costo por Prestacion de Servicios	(9.007.924.612,61)	(9.712.751.419,29)	-704.826.806,68	-7,26
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5.970.025.335,39</b>	<b>4.529.362.157,87</b>	<b>1.440.663.177,52</b>	<b>31,81</b>
Gastos de Administracion y Operación	(4.949.598.250,27)	(5.114.595.755,07)	-164.997.504,80	-3,23
Otros Gastos Operacionales	(1.368.517.379,97)	(406.503.571,73)	962.013.808,24	236,66
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(348.090.294,85)</b>	<b>(991.737.168,93)</b>	<b>643.646.874,08</b>	<b>-64,90</b>
Transferencias y Subvenciones	1.030.187.922,00	90.000.000,00	940.187.922,00	1.044,65
Ingresos Financieros	3.753.548,31	4.285.822,79	-532.274,48	-12,42
Gastos Financieros	(2.213.167,81)	(3.155.628,00)	-942.460,19	-29,87
Otros Ingresos y Gastos No Operacionales	41.876.388,77	361.850.670,26	-319.974.281,49	-88,43
<b>Resultado del Periodo Antes de Impuestos</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>	<b>1.264.270.700,30</b>	<b>-234,66</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>	<b>1.264.270.700,30</b>	<b>234,66</b>
<b>Resultado Integral del Periodo</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>	<b>1.264.270.700,30</b>	<b>234,66</b>

VIGILADO SUPERSALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2020 y 31/12/2019				
(cifras en pesos colombianos)				
Saldo del patrimonio a diciembre 31 de 2019				18.985.130.602,13
Variaciones patrimoniales durante el periodo				595.677.307,70
Saldo del patrimonio a diciembre 31 de 2020				<b>19.580.807.909,83</b>
<b>DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES</b>				
	(Año Actual)	(Año Anterior)		
	<b>2.020</b>	<b>2.019</b>		
<b>INCREMENTOS:</b>				<b>1.264.270.700,30</b>
Capital fiscal	0,00	0,00		
Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00		
Resultados del ejercicio	725.514.396,42	-538.756.303,88		
<b>DISMINUCIONES:</b>				<b>-668.593.392,60</b>
Capital fiscal	0,00	0,00	0,00	
Resultados de ejercicios anteriores	-2.055.283.162,93	-1.386.689.770,33	190.949,60	
Resultados del ejercicio	0,00	0,00	0,00	
<b>PARTIDAS SIN MOVIMIENTO</b>				<b>0,00</b>
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34		
Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00		
Resultados del ejercicio	0,00	0,00		
<b>TOTAL VARIACIONES</b>				<b>595.677.307,70</b>
				VIGILADO SUPERSALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2021 y 31/12/2020				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	31/12/2021	31/12/2020	VARIACION 2021 - 2020	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	833.959.717,31	528.591.273,11	305.368.444,20	57,77
Cuentas por cobrar	1.916.767.689,28	1.754.904.657,00	161.863.032,28	9,22
Inventarios	247.074.086,16	379.105.813,05	-132.031.726,89	-34,83
Bienes y servicios pagados por anticipado	26.065.831,06	14.069.171,39	11.996.659,67	85,27
Otros Activos Corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total activos corrientes</b>	<b>3.023.867.323,81</b>	<b>2.676.670.914,55</b>	<b>347.196.409,26</b>	<b>12,97</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Cuentas por cobrar	0,00	68.948.537,16	-68.948.537,16	-100,00
Propiedades, planta y equipo	9.065.837.039,31	9.177.409.759,95	-111.572.720,64	-1,22
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	0,00	0,00
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>17.542.292.039,31</b>	<b>17.722.813.297,11</b>	<b>-180.521.257,80</b>	<b>-1,02</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>20.566.159.363,12</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>166.675.151,46</b>	<b>0,82</b>
<b>PASIVOS</b>				
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>				
Cuentas por pagar	109.522.128,21	575.089.186,83	-465.567.058,62	-80,96
Beneficios a los empleados	50.687.325,00	43.587.115,00	7.100.210,00	16,29
Provisiones	200.000.000,00	200.000.000,00	0,00	0,00
Otros Pasivos	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>360.209.453,21</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>-458.466.848,62</b>	<b>-56,00</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>360.209.453,21</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>-458.466.848,62</b>	<b>-56,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	0,00	0,00
Resultados de ejercicios anteriores	(1.329.768.766,51)	(2.055.283.162,93)	725.514.396,42	35,30
Resultados del ejercicio	625.142.000,08	725.514.396,42	-100.372.396,34	-13,83
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>20.205.949.909,91</b>	<b>19.580.807.909,83</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>3,19</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>20.566.159.363,12</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>166.675.151,46</b>	<b>0,82</b>

VIGILADO SUPERSALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2021 y 31/12/2020				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	01/01/2021 a 31/12/2021	01/01/2020 a 31/12/2020	VARIACION 2021 - 2020	%
Ingresos por Prestacion de Servicios	16.876.801.620,50	14.977.949.948,00	1.898.851.672,50	12,68
Venta de servicios en salud	13.202.643.670,50	7.219.492.277,00	5.983.151.393,50	82,87
Serv. de Salud con el Mecanismo de Pago por Capitación	3.674.157.950,00	7.758.457.671,00	-4.084.299.721,00	-52,64
Costo por Prestacion de Servicios	(9.690.478.710,59)	(9.007.924.612,61)	682.554.097,98	7,58
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>7.186.322.909,91</b>	<b>5.970.025.335,39</b>	<b>1.216.297.574,52</b>	<b>20,37</b>
Gastos de Administracion y Operación	(5.488.301.386,84)	(4.949.598.250,27)	538.703.136,57	10,88
Otros Gastos Operacionales	(1.340.368.182,00)	(1.368.517.379,97)	-28.149.197,97	-2,06
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>357.653.341,07</b>	<b>(348.090.294,85)</b>	<b>705.743.635,92</b>	<b>-202,75</b>
Transferencias y Subvenciones	0,00	1.030.187.922,00	-1.030.187.922,00	-100,00
Ingresos Financieros	1.995.982,47	3.753.548,31	-1.757.565,84	-46,82
Gastos Financieros	(2.047.849,44)	(2.213.167,81)	-165.318,37	-7,47
Otros Ingresos y Gastos No Operacionales	267.540.525,98	41.876.388,77	225.664.137,21	538,88
<b>Resultado del Periodo Antes de Impuestos</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>-100.372.396,34</b>	<b>-13,83</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>-100.372.396,34</b>	<b>13,83</b>
<b>Resultado Integral del Periodo</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>-100.372.396,34</b>	<b>13,83</b>

VIGILADO SUPERSALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR			
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO INDIVIDUAL			
Periodos Contables Terminados el 31/12/2021 y 31/12/2020			
(cifras en pesos colombianos)			
Saldo del patrimonio a diciembre 31 de 2020			19.580.807.909,83
Variaciones patrimoniales durante el periodo			625.142.000,08
Saldo del patrimonio a diciembre 31 de 2021			<b>20.205.949.909,91</b>
<b>DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES</b>			
	(Año Actual)	(Año Anterior)	
	<b>2.021</b>	<b>2.020</b>	
<b>INCREMENTOS:</b>			<b>725.514.396,42</b>
Capital fiscal	0,00	0,00	
Resultados de ejercicios anteriores	-1.329.768.766,51	-2.055.283.162,93	
Resultados del ejercicio	0,00	0,00	
<b>DISMINUCIONES:</b>			<b>-100.372.396,34</b>
Capital fiscal	0,00	0,00	0,00
Resultados de ejercicios anteriores	-1.329.768.766,51	-2.055.283.162,93	190.949,60
Resultados del ejercicio	0,00	0,00	0,00
<b>PARTIDAS SIN MOVIMIENTO</b>			<b>0,00</b>
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	
Resultados de ejercicios anteriores	0,00	0,00	
Resultados del ejercicio	0,00	0,00	
<b>TOTAL VARIACIONES</b>			<b>625.142.000,08</b>

VIGILADO SUPERSALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL					
Periodos Contables Terminados el 31/12/2021 y 31/12/2020					
(Cifras en Pesos Colombianos)					
	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019	VARIACION 2021 - 2020	VARIACION 2021 - 2020
<b>ACTIVO</b>					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y Equivalente al Efectivo	833.959.717,31	528.591.273,11	383.547.973,59	305.368.444,20	145.043.299,52
Cuentas por cobrar	1.916.767.689,28	1.754.904.657,00	770.487.654,49	161.863.032,28	984.417.002,51
Inventarios	247.074.086,16	379.105.813,05	198.940.257,26	-132.031.726,89	180.165.555,79
Bienes y servicios pagados por anticipado	26.065.831,06	14.069.171,39	29.923.253,68	11.996.659,67	-15.854.082,29
<b>Total activos corrientes</b>	<b>3.023.867.323,81</b>	<b>2.676.670.914,55</b>	<b>1.382.899.139,02</b>	<b>347.196.409,26</b>	<b>1.293.771.775,53</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					
Cuentas por cobrar	0,00	68.948.537,16	729.347.647,19	-68.948.537,16	-660.399.110,03
Propiedades, planta y equipo	9.065.837.039,31	9.177.409.759,95	8.755.158.255,95	-111.572.720,64	422.251.504,00
Propiedades de inversión	8.476.455.000,00	8.476.455.000,00	8.476.455.000,00	0,00	0,00
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>17.542.292.039,31</b>	<b>17.722.813.297,11</b>	<b>17.960.960.903,14</b>	<b>-180.521.257,80</b>	<b>-238.147.606,03</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>20.566.159.363,12</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>19.343.860.042,16</b>	<b>166.675.151,46</b>	<b>1.055.624.169,50</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>					
Cuentas por pagar	109.522.128,21	575.089.186,83	138.582.799,03	-465.567.058,62	604.149.857,65
Beneficios a los empleados	50.687.325,00	43.587.115,00	120.146.641,00	7.100.210,00	113.046.431,00
Provisiones	200.000.000,00	200.000.000,00	100.000.000,00	0,00	100.000.000,00
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>360.209.453,21</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>358.729.440,03</b>	<b>-458.466.848,62</b>	<b>459.946.861,80</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>360.209.453,21</b>	<b>818.676.301,83</b>	<b>358.729.440,03</b>	<b>-458.466.848,62</b>	<b>459.946.861,80</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	0,00	20.910.576.676,34
Resultados de ejercicios anteriores	(1.329.768.766,51)	(2.055.283.162,93)	(1.386.689.770,33)	725.514.396,42	-2.112.204.166,75
Resultados del ejercicio	625.142.000,08	725.514.396,42	(538.756.303,88)	-100.372.396,34	-438.383.907,54
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>20.205.949.909,91</b>	<b>19.580.807.909,83</b>	<b>18.985.130.602,13</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>595.677.307,70</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>20.566.159.363,12</b>	<b>20.399.484.211,66</b>	<b>19.343.860.042,16</b>	<b>166.675.151,46</b>	<b>1.055.624.169,50</b>

VIGILADO SUPER SALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR			
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL			
Periodos Contables Terminados el 31/12/2021 y 31/12/2020			
(Cifras en Pesos Colombianos)			
	01/01/2021 a 31/12/2021	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019
Ingresos por Prestacion de Servicios	16.876.801.620,50	14.977.949.948,00	14.242.113.577,16
Venta de servicios en salud	13.202.643.670,50	7.219.492.277,00	11.746.332.341,16
Serv. de Salud con el Mecanismo de Pago por Capitación	3.674.157.950,00	7.758.457.671,00	2.495.781.236,00
Costo por Prestacion de Servicios	(9.690.478.710,59)	(9.007.924.612,61)	(9.712.751.419,29)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>7.186.322.909,91</b>	<b>5.970.025.335,39</b>	<b>4.529.362.157,87</b>
Gastos de Administracion y Operación	(5.488.301.386,84)	(4.949.598.250,27)	(5.114.595.755,07)
Gastos de Ventas	0,00	0,00	0,00
Otros Gastos Operacionales	(1.340.368.182,00)	(1.368.517.379,97)	(406.503.571,73)
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>357.653.341,07</b>	<b>(348.090.294,85)</b>	<b>(991.737.168,93)</b>
Transferencias y Subvenciones	0,00	1.030.187.922,00	90.000.000,00
Ingresos Financieros	1.995.982,47	3.753.548,31	4.285.822,79
Gastos Financieros	(2.047.849,44)	(2.213.167,81)	(3.155.628,00)
Otros Ingresos y Gastos No Operacionales	267.540.525,98	41.876.388,77	361.850.670,26
<b>Resultado del Periodo Antes de Impuestos</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>
Gastos por Impuestos a las Ganancias	0,00	0,00	0,00
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>
<b>Resultado Integral del Periodo</b>	<b>625.142.000,08</b>	<b>725.514.396,42</b>	<b>(538.756.303,88)</b>



## PLATAFORMA ESTRATEGICA

2020-2024



*“HUMANIZACIÓN Y SERVICIO”*

EL ESLOGAN DE LA ESE MANUEL CASTRO TOVAR, ES EL MANIFIESTO DE NUESTROS PRINCIPIOS Y EL PILAR QUE RIGE EL ACTUAR DE TODOS LOS QUE HACEMOS PARTE DE ESTA GRAN FAMILIA.

LA HUMANIZACIÓN Y EL SERVICIO, JUNTO A LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD QUE OSTENTAMOS, SERAN EL DISTINTIVO PARA SER REFERENTES Y MODELOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL REGIONAL Y NACIONAL.



## MISIÓN

- Somos una Institución prestadora de servicios de salud, con un modelo de gestión sostenible, humanizado y al servicio de la región, que contribuye a la salud y el bienestar de sus usuarios y al desarrollo de su talento humano.

## VISIÓN

- En el año 2024 seremos una institución de salud líder en atención integral, segura, humanizada, centrada en los usuarios, solidaria con el medio ambiente y centro de referencia en términos de calidad a nivel regional y departamental.



## PILARES ESTRATÉGICOS



### Creación de valor económico

- Competitividad
- Gestión de Costos
- Gestión de proveedores
- Gestión Financiera
- Cooperación



### Creación de valor social

- Fortalecimiento de los Servicios de Salud
- Formalización de política Hospital Verde



### Fortalecimiento de capacidades y eficiencia

- Comunicaciones – Gestión TIC
- Nuevo modelo de liderazgo de gestión
- Relaciones laborales
- Tecnología médica
- Infraestructura física

**HONESTIDAD**

**VOCACION DE SERVICIO**

**RESPETO**

**SEGURIDAD**

**SOLIDARIDAD**

**CULTURA AMBIENTAL**



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### **Objetivo estratégico 1**

Implementar un modelo de cultura organizacional basado en la eficiencia y buen uso de los recursos.



### **Objetivo estratégico 2**

Generar nuevas líneas de negocios, que nos permitan fortalecer la venta de servicios.



### **Objetivo estratégico 3**

Promover calidad en la prestación de los servicios de salud con énfasis en la rentabilidad social.



### **Objetivo estratégico 4**

Promover la gestión de un modelo gerencial prospectivo, de mejora continua.



### **Objetivo estratégico 5**

Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial



## PLAN ESTRATEGICO

### PLAN DE DESARROLLO ESE MANUEL CASTRO TOVAR

#### *“Humanización y Servicio”*

2020-2023

Objetivo Estratégico	Estrategia	Planes, proyectos y programas	Indicador	Meta	Línea base (2019)	Responsables
<b>Objetivo estratégico 1</b>  <b>Implementar un modelo de cultura organizacional basado en la eficiencia y buen uso de los recursos.</b>	Establecer una cultura donde los costos sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.	Fortalecimiento de la gestión de costos como herramienta gerencial, para la toma de decisiones.	Porcentaje de Informes de gestión de costos  (N° de informes ejecutivos de costos socializados ante gerencia y con propuestas de mejora/ Total de informes de gestión programados ) x100	4 Anual	4 Anual	Subdirección Administrativa Y financiera
		Implementación de estrategias financieras para optimizar proceso de compras a proveedores	Porcentaje de estrategias implementadas y aplicadas  (N° de estrategias aplicadas / N° de estrategias programadas en el año) x100	4 En el cuatrienio	ND	Subdirección Administrativa Y financiera
		Ofertar a empresas, aseguradora	Porcentaje de ofertas gestionadas			



<b>Objetivo estratégico 2</b>  <b>Generar nuevas líneas de negocios, que nos permitan fortalecer la venta de servicios.</b>	Crear e implementar una dependencia comercial y de mercadeo en la ESE	s y a personas naturales que lo demanden, paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.	ante entidades o aseguradoras  (N° ofertas radicadas/ N° ofertas programadas) x100	10 En el cuatrienio	ND	Subdirección Administrativa Y financiera
		Mejorar la capacidad instalada que permita ampliar el portafolio de servicios de la ESE	Porcentaje de servicios nuevos habilitados  (N° de servicios habilitados/ N° servicios propuestos) x100	3 En el cuatrienio	0	Subdirección Técnico científica
<b>Objetivo estratégico 3</b>  <b>Promover calidad en la prestación de los servicios de salud con énfasis en la rentabilidad social.</b>	Mantener y Renovar la gestión de los procesos institucionales.	Mantener la certificación de calidad ISO 9001:2015 de Icontec.	Certificación ISO 9001:2015 Mantener certificación	2 En el cuatrienio	ESE certificada	Gerencia Mejora Continua
		Renovar la certificación de calidad ISO 9001:2015 de Icontec.	Certificación de calidad Renovada (Certificado renovado)	2 En el cuatrienio	ESE Certificada	Gerencia Mejora Continua
		Programa de seguridad y salud en el paciente	Programa de seguridad Y salud en el paciente Porcentaje de cumplimiento de cronograma	Programa implementad 90%	30% Avance	Subdirección Técnico científica
		Fortalecer la gestión	Porcentaje de proyectos de inversión	8	3	Gerencia



		asistencial mediante estrategias que optimicen la resolutivez clínica y la seguridad del paciente	para la adquisición, renovación y mantenimiento de equipo clínico y de tecnologías de la Información.  (N° de proyectos gestionados/ número de proyectos programados en el cuatrienio) x100	En el cuatrienio		Planeación
		Promover proceso de alistamiento como hospital verde y sostenible mediante la implementación de procesos amigables con el medio ambiente.	Sistema de gestión ambiental  (Programa actualizado y ejecutado)	80% de ejecución	Política Institucional ejecutada 30%	Gerencia
		Promover proceso de alistamiento de norma de seguridad y salud en el trabajo.	Sistema de seguridad y salud en el trabajo. (Sistema actualizado y ejecutado)	100% de ejecución	Política Institucional ejecutada 40%	Gerencia
<b>Objetivo estratégico 4</b>	Diseñar esquemas y nuevas rutas de administración	Implementar nuevos modelos de gestión.	Modelos de gestión (N° de modelos de gestión implementados/ número de modelos de gestión	4 En el cuatrienio	ND	Gerencia



<b>Promover la gestión de un modelo gerencial prospectivo, de mejora continua.</b>			programados en el cuatrienio) x100			
	Implementación de una política de gestión de tecnología, información y comunicación con base en herramientas que permitan mejorar los aspectos misionales y estratégicos de la Organización.	Adquisición e implementación de Nuevas tecnologías de la Información.	Porcentaje de TICS adaptados e implementados  (N° de proyectos adaptados e implementados dentro de la vigencia / Número de proyectos TIC gestionados en la vigencia) x100	4 en el cuatrienio	ND	Gerencia Planeación
	Fortalecer el clima y la cultura organizacional alineando el proceso de talento humano a las herramientas de gestión establecidas.	Plan de Intervención de clima organizacional y riesgo psicosocial.	Porcentaje satisfacción del cliente interno  (N° de personas satisfechas/ total de personas a las que se les aplica el instrumento de evaluación) x100	=>85%	80%	Subdirección Administrativa Y financiera  Talento humano
		Programa de Humanización	Proporción de actividades priorizadas que fueron ejecutadas en el programa de	100%	70%	Subdirección Administrativa Y financiera



			humanización  (Número de actividades prioritizadas realizadas/Total de actividades prioritizadas) x100			Talento humano
		Plan de Capacitación para todos los colaboradores de la ESE	Porcentaje de Ejecución del Plan de Capacitación Institucional.  (No. Áreas que cumplen con Plan de Capacitación/ No. Áreas de la Institución) x100	=>90%	88%	Subdirección Administrativa Y financiera  Talento humano
Provisión adecuada de servicios de salud	Proyecto de construcción Hospital de primer nivel Pitalito Huila	Proyecto de construcción Hospital de primer nivel Pitalito Huila	Proyecto actualizado o gestionado	Proyecto presentado	Gerencia Planeación	
	Adecuación de la infraestructura hospitalaria: 1. Proyecto para la Construcción del puesto de salud del corregimiento Chillurco. 2. Proyecto para la Construcción del puesto de	Porcentaje de proyectos de construcción gestionados  (No. Proyectos gestionados/ No. Proyectos programados ) x100	4 en el cuatrienio	ND	Gerencia Planeación	



		salud del corregimiento Charguayaco . 3. Proyecto para la construcción de la segunda fase del centro de salud de Bruselas. 4. Proyecto ampliación de la capacidad instalada con zona de expansión en las sedes comunas 2 y Bruselas				
<b>Objetivo estratégico 5</b>  <b>Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial</b>	Implementar escenarios de participación con la comunidad	Fortalecimiento a Asociación de usuarios de la ESE	Porcentaje de actividades realizadas a Asociación de usuarios  (Nº actividades realizadas a Asociación de usuarios / Nº de actividades programadas) x100	10 en el cuatrienio	2	Subdirección Científica  SIAU
		Aplicar y analizar encuestas de percepción y de satisfacción a grupos de interés	Porcentaje de satisfacción global de usuarios de IPS  (Nº de usuarios satisfechos con la IPS/	=>95%	95%	Subdirección Científica  SIAU



			Nº de encuestas realizadas) x100			
		Realizar campañas de responsabilidad social	Porcentaje de campañas de responsabilidad social  (Nº de campañas de responsabilidad social realizadas/ Total de campañas propuestas) x100	8 en el cuatrienio	3	Subdirección Científica  SIAU



## PROYECTOS E INVERSIONES

---

1. Se logró obtener la Viabilidad para el proyecto puesto de salud del Corregimiento de Chillurco, mediante acta de concertación de la capacidad instalada por parte de la Secretaria de salud y Ministerio de Salud, de fecha 17 de septiembre de 2021
2. Se logró obtener la Viabilidad para el proyecto hospital de primer nivel para Pitalito, mediante acta de concertación de la capacidad instalada por parte de la Secretaria de salud y Ministerio de Salud, de fecha 10 de noviembre de 2021





ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		ASIF08				
Acta de Reunión						
Acta N° 01		Fecha: 10 de Noviembre de 2021				
Objetivo: Realizar la concertación de la capacidad instalada del Proyecto "CONSTRUCCIÓN HOSPITAL DE PRIMER NIVEL PARA PITALITO - Huila"						
Nombre de la Dependencia, Proceso o Entidad que organiza la reunión: Dirección de prestación de servicios y atención primaria MSPS						
Lugar: Video llamada por plataforma TEAMS						
Lider de la reunión: Jaime Vargas Salamanca-						
Hora Programada: 02:00 pm		Hora de Inicio: 02:00 pm				
		Hora de Terminación: 04:30 pm				
N°	Nombre	Cargo	Dependencia o entidad	Asiste	SI	NO
1	Jaime Vargas Salamanca	Profesional Especializado	Subdirección de prestación de servicios MSPS		X	
2	Cesar Alberto Potiana	Secretario de Salud de Huila	Secretaría Departamental de Salud de Huila		X	
3	Oriana Sofía Peña Mazabel	Gerente	E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito		X	

1. Presentación de participantes  
2. Presentación de la capacidad instalada con los ajustes realizados  
3. Aprobación de la capacidad instalada

1. PRESENTACION DE PARTICIPANTES: Se hizo la reunión por medio de la plataforma de video conferencia del Ministerio de Salud y Protección Social MICROSOFT TEAMS, cada uno de los asistentes mencionando su nombre y la entidad a la cual representa.

2. PRESENTACION DE LA CAPACIDAD INSTALADA: Intervención a cargo de la Dra. ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL, en calidad de gerente de la Empresa Social Del Estado Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito, quien justifica la Capacidad instalada en la siguiente:

- El Municipio de Pitalito está ubicado al sur del departamento del Huila sobre el valle del Magdalena y en el vértice que forman las cordilleras centro y oriental entre 1000 a 1600 metros sobre el nivel del mar y a una 180 km de la capital del Huila. Es considerado como la zona de transición entre la zona de clima frío y la zona de clima templado. La extensión del municipio de Pitalito es de 699 km<sup>2</sup> y el 75% corresponde a la zona urbana, donde se concentra la mayor cantidad de población del municipio y por tal razón es donde se deben aplicar en mayor proporción la atención por los distintos sectores administrativos para el mejoramiento de calidad de vida de la población del municipio.
- La planta física que ocupa la actual sede de atención de la ESE Manuel Castro Tovar presenta "altos" niveles de deterioro, por lo que una reparación a fondo del inmueble implicaría un gran costo. Además, el terreno donde se encuentra la ESE es "pegajoso", por lo que una rehabilitación de la edificación y sus posibles ampliaciones implicaría un costo elevado por sí mismo y no son aptas para lograr algún tipo de embudo. De igual manera es importante resaltar que en esta sede opera toda la parte administrativa de la institución y por lo tanto la mayor afluencia de atención. En lo referente a la salud de Bases Unidad de la institución, presenta un presupuesto en el que no se tiene en cuenta la adquisición de algunos elementos, aspectos que se garantizarán un cumplimiento adecuado de las actividades planificadas.

Actas de Reunión de Asistencia a Reuniones (Formato ASIF08) firmada por los participantes.  
Fecha de inicio: 20 de junio de 2021

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		ASIF08				
Acta de Reunión						
Acta N° 01		Fecha: 17 de septiembre de 2021				
Objetivo: Realizar la concertación de la capacidad instalada del Proyecto "EDUCACIÓN TECNICA DE CIENA - Demanda Proyecto Denominado: "CONSTRUCCIÓN PUESTO DE SALUD ESE MANUEL CASTRO TOVAR CORREGIMIENTO DE CHILLURCO"						
Nombre de la Dependencia, Proceso o Entidad que organiza la reunión: Dirección de prestación de servicios y atención primaria MSPS						
Lugar: Video llamada por plataforma TEAMS / Presencial						
Lider de la reunión: Jaime Vargas Salamanca -						
Hora Programada: 17 de septiembre de 2021		Hora de Inicio: 8:00 pm				
		Hora de Terminación: 10:00 am				
N°	Nombre	Cargo	Dependencia o entidad	Asiste	SI	NO
1	Jaime Vargas Salamanca	Profesional Especializado	Subdirección de prestación de servicios MSPS		X	
2	Oriana Sofía Peña Mazabel	Gerente	ESE Manuel Castro Tovar		X	
3	Cesar Alberto Potiana	Secretario de Salud de Huila	Secretaría de Salud Departamental		X	

1. Presentación de participantes  
2. Presentación de la capacidad instalada con los ajustes realizados  
3. Aprobación de la capacidad instalada

1. PRESENTACION DE PARTICIPANTES: Se hizo la reunión presencial y por medio de la plataforma de video conferencia del Ministerio de Salud y Protección Social MICROSOFT TEAMS, cada uno de los asistentes mencionando su nombre y la entidad a la cual representa.

PRESENTACION DE LA CAPACIDAD INSTALADA: Intervención a cargo de la Gerente de la ESE ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL, quien justifica la Capacidad instalada en la siguiente:

- Actualmente el puesto de salud del corregimiento de Chillurco funciona dentro de la Institución Educativa con único acceso, no cuenta con estándares o características específicas necesarias para su fin, no cuenta con acciones adecuadas para población en situación de discapacidad.
- Algunas actividades de DT y PE extramurales se desarrollan en estas instalaciones, que en su momento se adecua para el funcionamiento de los servicios extramurales ofrecidos por la ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito, es importante aclarar que la mayoría de las actividades son realizadas en el sede principal –callamoni dificultando el acceso por desplazamientos, tiempos evidenciados en insatisfacción e incumplimiento de metas.
- El corregimiento de Chillurco por su gran densidad poblacional más de 7.000 habitantes, presenta una gran demanda de servicios de detección temprana y protección específica, sumado a los cambios normativos de La Resolución 2280 de 2018 que da vida a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE), la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del aislamiento a la prevención, las

Actas de Reunión de Asistencia a Reuniones (Formato ASIF08) firmada por los participantes.  
Fecha de inicio: 20 de junio de 2021

- Se logró gestionar ante la unidad de víctimas, proyecto de dotación de mobiliario para la Sede Bruselas por un valor de \$31.432.884
- se logró gestionar ante la unidad de víctimas, proyecto de dotación de equipos biomédicos para la Sede Bruselas por un valor de \$24.996.000
- Se logró gestionar ante la unidad de víctimas, proyecto de dotación para la Sede Panorama y Paraíso por un valor de \$ 111.108.964
- Se logró gestionar ante la unidad de víctimas, proyecto de dotación para el Puesto de Salud La Laguna por un valor de \$50.000.853
- Se logró gestionar ante el Departamento administrativo para la prosperidad social, proyecto de dotación de equipos biomédicos para la sede Bruselas por un valor de \$ 53.550.000
- Se logró gestionar ante el Ministerio de salud y de la protección social, dotación de refrigerador horizontal , a través del fondo nacional de gestión del riesgo de desastres, para la Sede Paraíso por un valor de \$ 20.051.500



### 9. Revalidación de la certificación de calidad iso-9001:2015 por parte del ICONTEC





10. Reconocimiento por parte del Concejo Municipal, por alto índice de desempeño institucional acorde a los resultados del FURAG, categorizada como AVANZADO-E, con resultado 82.5%, ubicada dentro de las 10 mejores empresas a nivel territorial.





11. La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, recibió la certificación que la acredita como miembro de la Red global de hospitales verdes y saludables, esta distinción se logra gracias al compromiso con el medio ambiente y la búsqueda incansable por reducir la huella ecológica, además de promover la salud ambiental pública.





12. La Asamblea del Huila reconoce el liderazgo de la mujer huilense, nuestra gerente, Oriana Sofía Peña es una de las homenajeadas en este evento.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Se presentan los cambios implementados durante al año 2021 que ayudan a la mejora y gestión de la Institución:

**1. Resolución 175 de 2021**, por medio de la cual se adopta la Política Integrada, Mapa de procesos y Abreviaturas del Sistema de Gestión de Calidad.

- Se realiza una fusión entre el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin generar una Política Integrada Institucional, la cual se medirá por medio de unos objetivos establecidos. Lo anterior alineando el Sistema de Gestión Integrado con el Plan de Desarrollo Institucional de la vigencia actual.
- Se realiza una reorganización de los procesos de la Institución, con el fin de alinearlos con todo el proceso de Habilitación, por lo que se cambia el mapa de procesos.
- Se realiza una primera actualización global de los documentos y formatos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad, con una actualización de las abreviaturas y codificación de la documentación. En esta actualización se modifican las plantillas del SGC y se actualizan los logos institucionales y de ICONTEC.



## 2. Acta No. 40 Socialización cambios del Sistema de Gestión de Calidad y Plataforma Estratégica

- El acta es el resultado de una jornada de socialización con todos los jefes y líderes de procesos del Plan de Desarrollo Institucional de la vigencia actual y los cambios del SGC.
- El material expuesto durante la jornada se encuentra compartido en Drive en el siguiente enlace: [https://drive.google.com/drive/folders/1AnpL3uVL\\_qtr5LpKxcjJ9EqKS-a-7iKP](https://drive.google.com/drive/folders/1AnpL3uVL_qtr5LpKxcjJ9EqKS-a-7iKP)
- Se genera un material de estudio digital con el resumen de los cambios y se encuentra dentro de la carpeta digital ISO o en el siguiente enlace: <https://www.flipsnack.com/mejoracontinua/profile/plataforma-estrat-gica-pol-tica-integrada-y-sgc.html>

**Nota:** Toda la documentación que se encuentra controlada por el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra actualizada y publicada en la carpeta digital ISO de la Institución <http://10.0.0.167/>

- ✓ MANTENIMIENTO DEL SELLO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL OTORGADO POR FENALCO



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

Humanización y Servicio





## ESTADÍSTICAS

### ✓ Facturación

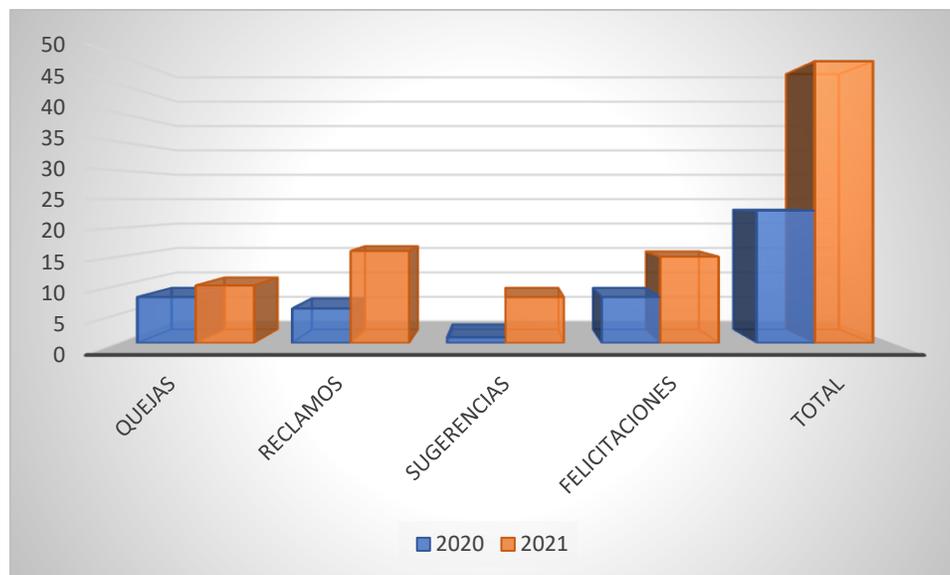
SERVICIOS PRESTADOS	AÑO		TOTAL
	2020	2021	
ACTIVIDADES SALUD ORAL	8.626	16.555	25.181
ACTIVIDADES SALUD ORAL PROMOCION Y PREVENCIÓN	13.414	106.233	119.647
CHARLAS EDUCATIVAS PROMOCION Y PREVENCIÓN	21.321	34.384	55.705
CONSULTA ENFERMERIA PROGRAMAS ESPECIALES [SALUD PUBLICA]	480	497	977
CONSULTA ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN	10.941	28.333	39.274
CONSULTA EXTERNA	26.329	32.524	58.853
CONSULTA MEDICA PROMOCION Y PREVENCIÓN	13.314	49.411	62.725
CONSULTA MEDICO PROGRAMAS ESPECIALES	7.421	8.634	16.055
CONSULTA PROCEDIMIENTO Y OBSERVACION	56.482	55.724	112.206
IMAGENOLOGIA	12	-	12
LABORATORIO CLINICO	30.695	44.304	74.999
LABORATORIO CLINICO PROMOCION Y PREVENCIÓN	21.949	50.344	72.293
MATERIAL DE ODONTOLOGIA	-	1	1
MATERIAL MEDICOQUIRURGICO	-	4.518	4.518
MATERIAL REACTIVOS Y DE LABORATORIO	-	71	71
PROCEDIMIENTOS PROMOCION Y PREVENCIÓN	40.273	78.364	118.637
SALA DE PARTO	169	125	294
SERVICIO DE AMBULANCIA	1.725	1.412	3.137
<b>TOTAL</b>	<b>253.151</b>	<b>511.434</b>	<b>764.585</b>

CITAS ASIGNADAS	AÑO		TOTAL
	2020	2021	
<b>ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR</b>	<b>7.657</b>	<b>15.415</b>	<b>39.713</b>
CANCELADA	1.233	1.268	6.312
CUMPLIDA	4.881	7.121	24.168
INCUMPLIDA	1.543	7.026	9.233
<b>MEDICINA GENERAL</b>	<b>46.743</b>	<b>67.768</b>	<b>135.077</b>
CANCELADA	8.129	9.063	21.520
CUMPLIDA	32.166	47.047	94.000
INCUMPLIDA	6.448	11.658	19.557
<b>ODONTOLOGIA GENERAL</b>	<b>12.216</b>	<b>24.968</b>	<b>46.936</b>
CANCELADA	2.937	2.625	8.788
CUMPLIDA	7.236	16.124	30.277
INCUMPLIDA	2.043	6.219	7.871
<b>PSICOLOGIA</b>	<b>660</b>	<b>1.479</b>	<b>2.149</b>
CANCELADA	43	147	201
CUMPLIDA	518	1.051	1.547
INCUMPLIDA	99	281	401
<b>TOTAL</b>	<b>67.276</b>	<b>109.630</b>	<b>223.875</b>



## ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Consolidado de PQRSDF comparado con el año inmediatamente anterior; se evidencia un aumento entre el 2020 al 2021 todo debido al aumento y habilitación de los servicios de manera presencial sin tanta restricciones lo que aumento el flujo de usuarios y por ende aumenta las diferentes manifestaciones de los usuarios hacia la institución.



Entre los años 2020 y 2021 se presentaron un total de 72 PQRSDF de las cuales el 32% fueron presentadas en el año 2020 y el 68% en el 2021 lo cual demuestra un incremento, todo ello debido a la apertura de los servicios que se habían cerrado por la pandemia y que había disminuido considerablemente la asistencia de usuarios y que para el 2021 ya se abrieron la gran mayoría de servicios de manera presencial en todas las sedes que cuenta la institución.

### ACCIONES DE MEJORA

- Se realizó la apertura de una línea telefónica para el corregimiento de Bruselas todo esto con el fin de descongestionar el call center y facilitar a los usuarios el acceso a una cita médica.
- Con el apoyo del programa de humanización se sensibilizó a todo el personal que labora en la institución para ofrecer un servicio amable, con respeto y cordialidad. Enfatizando en aquellos funcionarios que recibieron quejas.
- Se puso a disposición de los usuarios que venían a cita odontológica y requerían de seguir en tratamiento, que dichas citas siguientes fueran asignadas de manera presencial e inmediatamente cuando salían de la consulta todo esto facilitando el acceso al servicio y la continuidad de su tratamiento.



- Habilitación del chat virtual por el cual los usuarios pueden acceder a información de la ESE y sobre todo poder solicitar consultas médicas u odontológicas.

## TASA DE SATISFACCION

2020	
<b>98%</b>	TASA DE SATISFACCION

2021	
<b>98,3%</b>	TASA DE SATISFACCION

Se encuestaron en total 10.336 usuarios en el transcurso del año 2020 y 2021 analizando diferentes servicios y procesos con los que cuenta la ESE Manuel Castro Tovar arrojándonos resultados positivos por encima del 98% lo cual nos indica que estamos prestando un buen servicio y vamos mejorando cada día por seguir siendo los mejores para nuestros usuarios que merecen una atención digna, respetuosa humanizada y de calidad.

### ✓ Satisfacción post consulta 95% de cumplimiento

Monitorear las expectativas de nuestros usuarios una vez conozca y utilicen nuestro portafolio de servicios para asumirlas y gestionarlas de forma razonable.

Número de usuarios satisfechos con el portafolio de servicios / Número total de usuarios encuestados por 100

SEGUNDO SEMESTRE: Para el segundo semestre del año se realizó el seguimiento y análisis al indicador post consulta buscando con esto cumplir con nuestro objetivo de monitorear y evaluar las expectativas de nuestros usuarios para así asumirlas y gestionar soluciones a cada uno de los requerimientos e inquietudes de cada uno de ellos; por tal motivo se realizaron un total de 504 encuestas al mismo número de usuarios arrojándonos un buen resultado ya que de todos los usuarios encuestados en su gran mayoría nos indican que si se sienten satisfechos con la atención prestada, en total fueron 478 que nos afirman que si recibieron un buen trato por parte del personal, que su motivo de consulta fue resuelto, de igual manera nos resaltan que si les gusta utilizar los servicios que presta la E.S.E. Manuel Castro Tovar todo esto arrojándonos un porcentaje del 95%, cumpliendo así con la meta establecida; de igual manera nos deja tareas para mejorar y así cumplir en un porcentaje mayor nuestro indicador ya que 26 usuarios no se sintieron del todo satisfechos indicándonos de esta manera que debemos tomar acciones para corregir esas pequeñas fallas que los usuarios perciben tales como una mayor profundización en que conozcan sus derechos y deberes y explicándoles en cada servicio prestado con claridad que es lo que se les puede lograr prestar y que cosas no se logran hacer en ese momento ya que



muchas veces nuestros usuarios pretenden que se les logre hacer todo lo que ellos requieren en una sola atención desconociendo el protocolo de atención.

- ✓ **Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar 98% de cumplimiento**

Número de usuarios que se consideran satisfechos con los servicios de la institución / Número total de usuarios encuestados por la institución.

- ✓ **Responder oportunamente las PQRSF de los usuarios 100% de cumplimiento**

Número de quejas en las cuales se dan respuesta antes de 15 días / número total de quejas recibidas.

- ✓ **Efectividad en la comprensión de la información transmitida por SIAU 84% de cumplimiento**

Número de usuarios con evaluaciones por encima del 70% / Número de usuarios evaluados. Se realizará evaluación a los usuarios para determinar la comprensión de la información transmitida por SIAU de manera presencial. Aplicar 300 encuestas trimestrales. El numerador acumulativo y el denominador es el 100% de la meta anual.

- ✓ **Programas de promoción y prevención**

<b>ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2018</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Total</b>
Aplicación de flúor	38.558
Aplicación de sellantes	26.236
Control de placa bacteriana	66.102
Detartraje supragingival	25.099
Detección de cáncer cervicouterina	10.530
Atención en salud por enfermería en la primera infancia e infancia.	26.057
Atención en salud por medicina general en la primera infancia e infancia.	3.428
Atención en salud por medicina general-enfermería en la adolescencia y la juventud	8.408



Atención en salud por medicina general en la adultez y la vejez	2.935
Tamización Riesgo Cardiovascular adultez- vejez	13.020
Tamización Riesgo adolescencia- juventud	580
Atención en salud por enfermería para la planificación familiar y la anticoncepción	23.471
Atencion en salud a la gestante	34.509
Atenciones educativas individuales	46.252
Tamizacion de agudeza visual	5.170
programa ampliado de inmunizacion (PAI)	83.511
<b>Total</b>	<b>413.866</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	<b>3.111</b>
Urbanas	1.119
<b>Rurales</b>	<b>1.996</b>

## ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2019

Actividades	Total
Aplicación de flúor	37.722
Aplicación de sellantes	23.677
Control de placa bacteriana	60.391
Detartraje supragingival	24.489
Detección de cáncer cervicouterina	5.226



Atención en salud por enfermería en la primera infancia e infancia.	17.314
Atención en salud por medicina general en la primera infancia e infancia.	7.418
Atención en salud por medicina general-enfermería en la adolescencia y la juventud	10.829
Atención en salud por medicina general en la adultez y la vejez	8275
Tamización Riesgo Cardiovascular adultez- vejez	37.151
Tamización Riesgo adolescencia- juventud	2581
Atención en salud por enfermería para la planificación familiar y la anticoncepción	18.948
Atención en salud a la gestante	32.116
Atenciones educativas individuales	29.302
Tamización de agudeza visual	2.855
programa ampliado de inmunización (PAI)	80.035
<b>Total</b>	<b>398.329</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	<b>2.297</b>
Urbanas	919
<b>Rurales</b>	<b>1.608</b>

## ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2020

Actividades	Total
Aplicación de flúor	3.962
Aplicación de sellantes	300



Control de placa bacteriana	6.927
Detartraje supragingival	1.020
Detección de cáncer cervicouterina	1.972
Atención en salud por enfermería en la primera infancia e infancia.	7.290
Atención en salud por medicina general en la primera infancia e infancia.	3.541
Atención en salud por medicina general-enfermería en la adolescencia y la juventud	1.040
Atención en salud por medicina general en la adultez y la vejez	2.212
Tamización Riesgo Cardiovascular adultez- vejez	1.728
Tamización Riesgo adolescencia- juventud	12
Atención en salud por enfermería para la planificación familiar y la anticoncepción	11.440
Atención en salud a la gestante	28.595
Atenciones educativas individuales	20.709
programa ampliado de inmunización (PAI)	78.560
<b>Total</b>	<b>169.308</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	<b>535</b>
Urbanas	217
<b>Rurales</b>	<b>318</b>
	<b>169.308</b>

## ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE SALUD REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2021



Actividades	Total
Aplicación de flúor	28.597
Aplicación de sellantes	1.660
Control de placa bacteriana	63.211
Detartraje supragingival	7.633
Detección de cáncer cervicouterina	4.749
Atención en salud por enfermería en la primera infancia e infancia.	10.357
Atención en salud por medicina general en la primera infancia e infancia.	11.170
Atención en salud por medicina general-enfermería en la adolescencia y la juventud	12.892
Atención en salud por medicina general en la adultez y la vejez	4.536
Tamización Riesgo Cardiovascular adultez- vejez	24.280
Tamización Riesgo adolescencia- juventud	4001
Atención en salud por enfermería/Medicina para la planificación familiar y la anticoncepción	15.239
Atención en salud a la gestante	31.620
Atenciones educativas individuales	33.592
programa ampliado de inmunización (PAI)	92.430
<b>Total</b>	<b>345.967</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	<b>410</b>
Urbanas	175
<b>Rurales</b>	<b>296</b>
	<b>345.967</b>



## ACTIVIDADES PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2020

Actividades	Total
programa ampliado de inmunización (PAI)	78.560
<b>Total</b>	<b>169.308</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	535
Urbanas	217
<b>Rurales</b>	<b>318</b>

**169.308**

## ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE SALUD REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2021

Actividades	Total
programa ampliado de inmunización (PAI)	92.430
<b>Total</b>	<b>345.967</b>
<b>Brigadas extramurales</b>	410
Urbanas	175
<b>Rurales</b>	<b>296</b>

**345.967**



## ✓ REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

### Traslados en ambulancia 2020

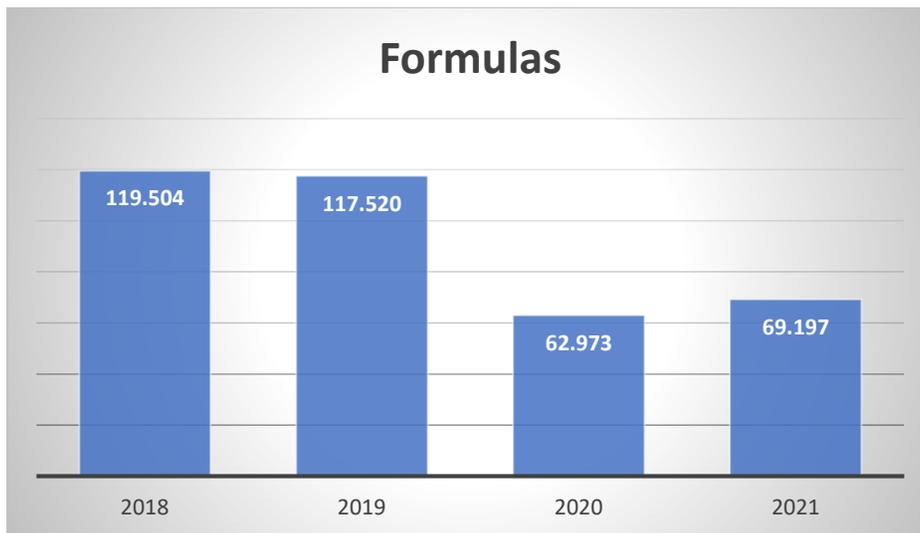
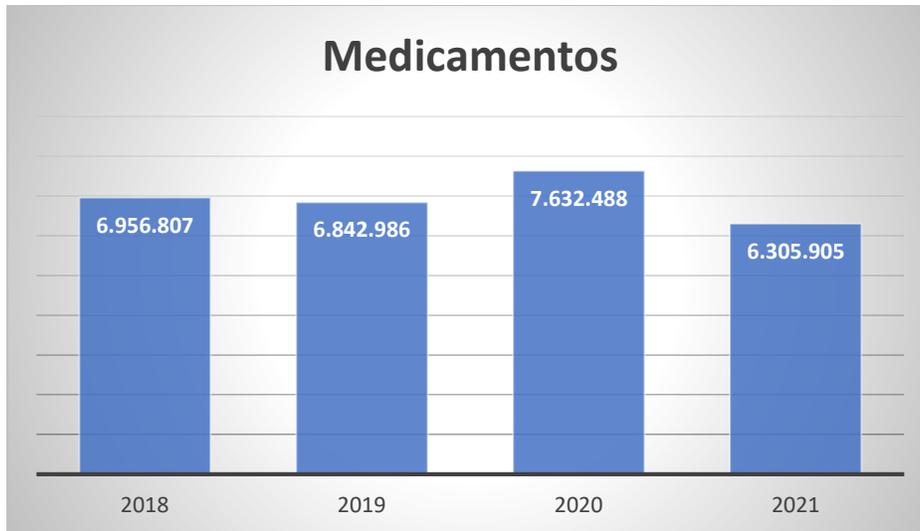
TRASLADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TAM	15	14	12	17	22	14	15	18	4	0	0	0	131
TAB	24	16	22	19	24	19	20	20	20	25	29	21	259
TOTAL	39	30	34	36	46	33	35	38	24	25	29	21	390

### Traslados en ambulancia 2020

TRASLADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TAM	24	15	15	14	19	23	21	25	19	13	18	16	222
TAB	14	17	16	15	17	22	26	23	28	16	22	22	238
TOTAL	38	32	30	29	36	45	47	48	47	29	40	38	459



✓ Consolidado medicamentos y fórmulas que se entregaron vigencia 2018 a 2021





✓ Plan intervenciones colectivas PIC

TOTAL ACTIVIDADES COLECTIVAS E INDIVIDUALES EJECUTADAS POR EL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC VIGENCIA 2021						
DIMENSION	2 Trimestre		3 Trimestre		4 Trimestre	
	Col.	Ind.	Col.	Ind.	Col.	Ind.
Salud Ambiental	19		16		17	
Vida Saludable y Enfermedades No Transmisible.	96	208	91	682	89	284
Convivencia Social y Salud Mental	85	266	79	347	58	440
Seguridad alimentaria y Nutricional.	59		57		60	
Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos	40	92	39	89	37	76
Vida Saludable y Enfermedes Transmisibles	151	1643	150	1122	134	515
Salud y Ámbito Laboral	17	1155	17	1196	14	949
Gestión Diferencial y Población Vulnerable.	52		47		45	
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>519</b>	<b>3364</b>	<b>496</b>	<b>3436</b>	<b>454</b>	<b>2264</b>
	<b>3883</b>		<b>3932</b>		<b>2718</b>	
<b>TOTAL ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LA VIGENCIA 2021</b>	<b>7815</b>					



<b>TOTAL PERSONAS INTERVENIDA PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC VIGENCIA 2021</b>			
<b>DIMENSION</b>	<b>2 Trimestre</b>	<b>3 Trimestre</b>	<b>4 Trimestre</b>
Salud Ambiental	1.974	1.764	2.145
Vida Saludable y Enfermedades No Transmisibles.	6.243	7.741	4.394
Convivencia Social y Salud Mental	4.888	4.905	3.123
Seguridad alimentaria y Nutricional.	4.083	6.479	1.907
Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos	4.006	5.998	8.141
Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles	16.953	19.794	11.765
Salud y Ambito Laboral	1.832	2.807	1.645
Gestion Diferencial y Poblacion Vulnerable.	1.698	1.589	3.885
<b>TOTAL</b>	<b>41.677</b>	<b>51.077</b>	<b>37.005</b>
<b>TOTAL POBLACION INTERVENIDA VIGENCIA 2021</b>	<b>129.759</b>		



## COMPARATIVO AÑO 2020 Y 2021

COMPARATIVO AÑOS 2020 Y 2021 DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
AÑO	2020	2021
1 Trimestre	321	
2 Trimestre	1435	3883
3 Trimestre	1949	3932
4 Trimestre	589	2718
<b>TOTAL</b>	<b>4.294</b>	<b>10.533</b>

COMPARATIVO AÑOS 2020 Y 2021 DE LAS PERSONAS INTERVENIDAS		
AÑO	2020	2021
1 Trimestre	10.374	
2 Trimestre	31.550	41.677
3 Trimestre	104.956	51.077
4 Trimestre	6.631	37.005
<b>TOTAL</b>	<b>153.511</b>	<b>129.759</b>

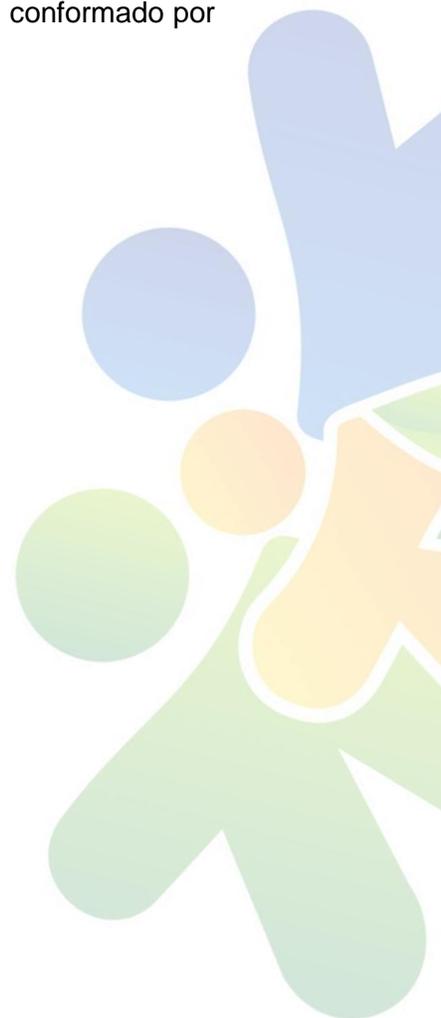


## INFORME LINEA DE VIDA

El Equipo de profesionales que atiende la línea para la Vida hace parte del recurso humano Misional del programa Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) de la E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar. El servicio profesional se brinda las 24 horas al día, 7 días a la semana.

El equipo de psicólogos responsables del funcionamiento de la línea está conformado por los siguientes profesionales:

- Diana Karina Villarruel Trujillo
- Martha Isabel Olave Valencia
- Sandra Milena García Saavedra
- Deicy Amalia Bravo Granados
- Leidy Marcela Trujillo Rendón
- Amalfi Jaramillo Artunduaga
- Jose Evert Trujillo Calderón
- Yorleny Rojas
- Yohanna Andrea Beltran Quiroga
- Lubier Paul Castro
- Felipe Achury Bravo
- Astrit Peña

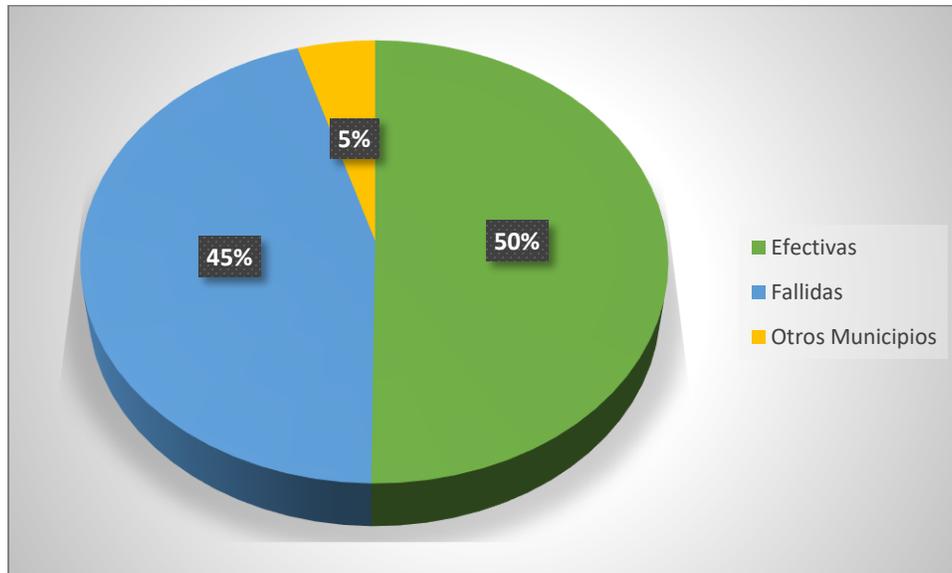




## DESCRIPCION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL SERVICIO

01 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

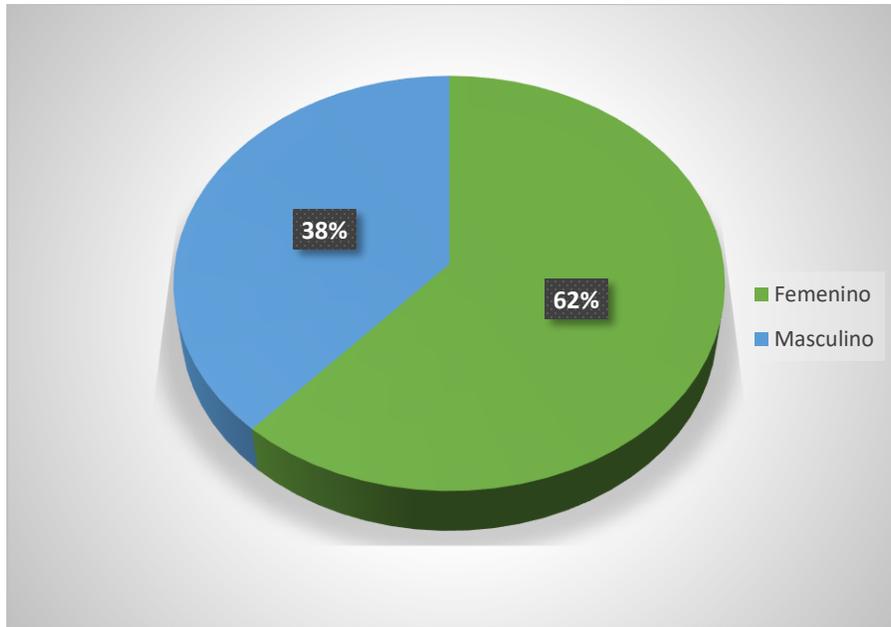
**Gráfica No. 1- LLAMADAS ATENDIDAS 514**



**La Gráfica No. 1.** Muestra el número total de llamadas atendida por el equipo de profesionales, **514** llamadas en total, de las cuales se presentaron **258** llamadas efectivas, siendo aquellas llamadas que una vez timbraron, se les devolvió la llamada obteniendo respuesta del usuario con quien se estableció una comunicación clara por medio de la cual se brindó el proceso de orientación y escucha. Por otro lado se obtuvieron **232** llamadas fallidas, siendo estas que de una vez se identificó el timbre se devolvió el llamado y el usuario no contestó, manifestó estar equivocado o refiere un tema totalmente diferente al enfoque de la línea. Y 24 llamadas correspondiente a otros municipios, en los cuales los usuarios solicitan la orientación, contención a la línea para la vida del municipio de Pitalito.



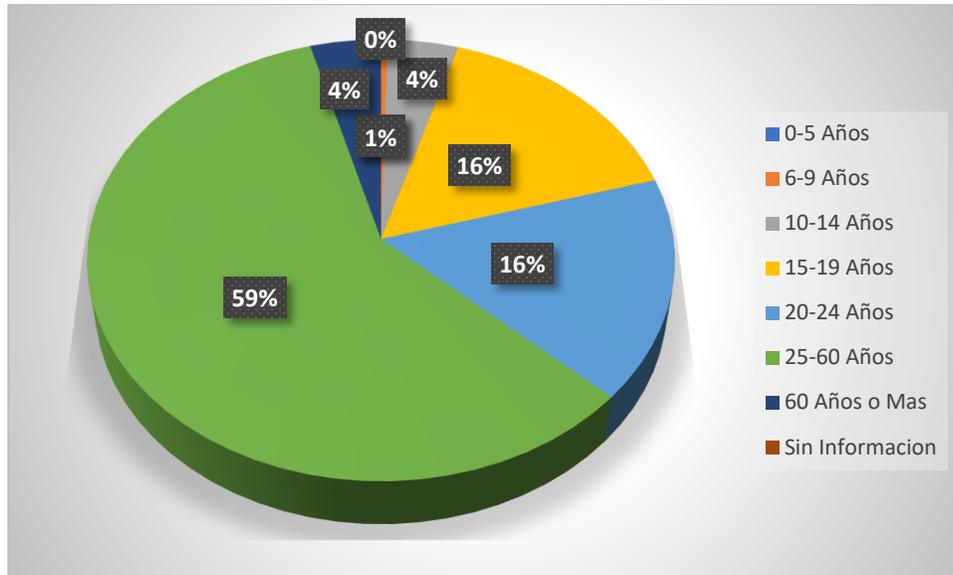
**Gráfica No. 2- GÉNERO**



**La Gráfica No. 2** Esta grafica identifica los usuarios con llamadas efectivas, por su género, donde se evidencia un porcentaje significativo de población femenina que accede a los servicios de la Línea para la vida 63% el cual corresponde a **159** usuarias, en comparación con 38% del sexo masculino del cual corresponde a **99** hombres.



## Grafica No. 3- RANGOS DE EDAD



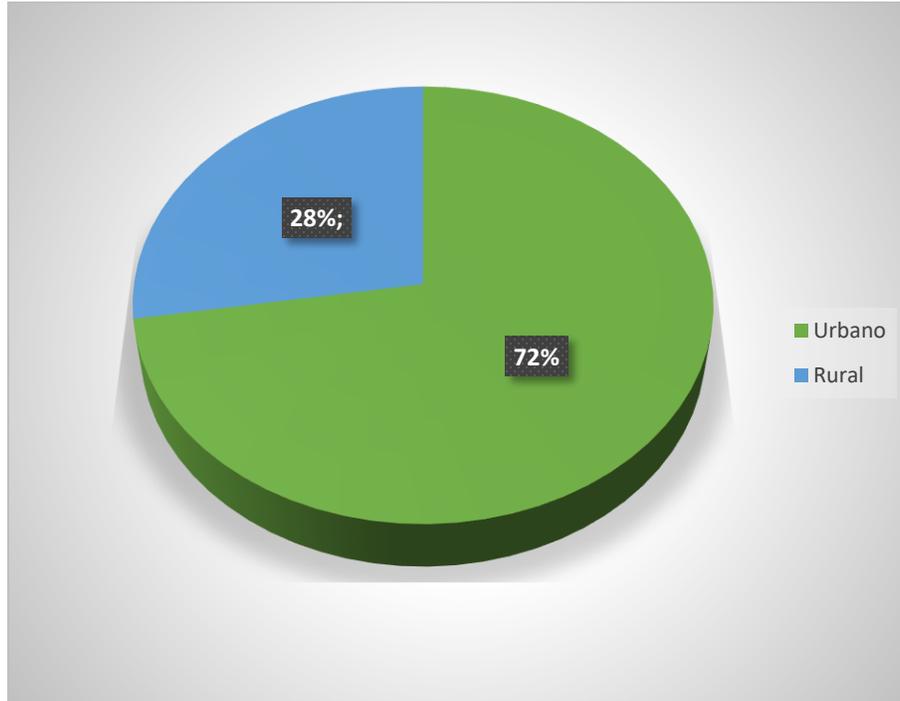
**En la Gráfica No.3** Se evidencia los rangos de edad de los usuarios que accedieron al servicio de línea para la vida:

0 a 5 años: 0	6 a 9 años: 1	10 a 14 años: 11
15 a 19 años: 41	20 a 24 años: 42	25 a 59 años: 152
61 o +: 11	Sin información: 0	

Lo anterior evidencia un mayor índice de utilización de la línea para la vida son población del curso de vida adulta con edades entre 25 a 59 años con un 59% en llamadas, seguidamente la población joven que oscila el rango de edades entre 20 a 24 años con 16% de llamadas efectivas.



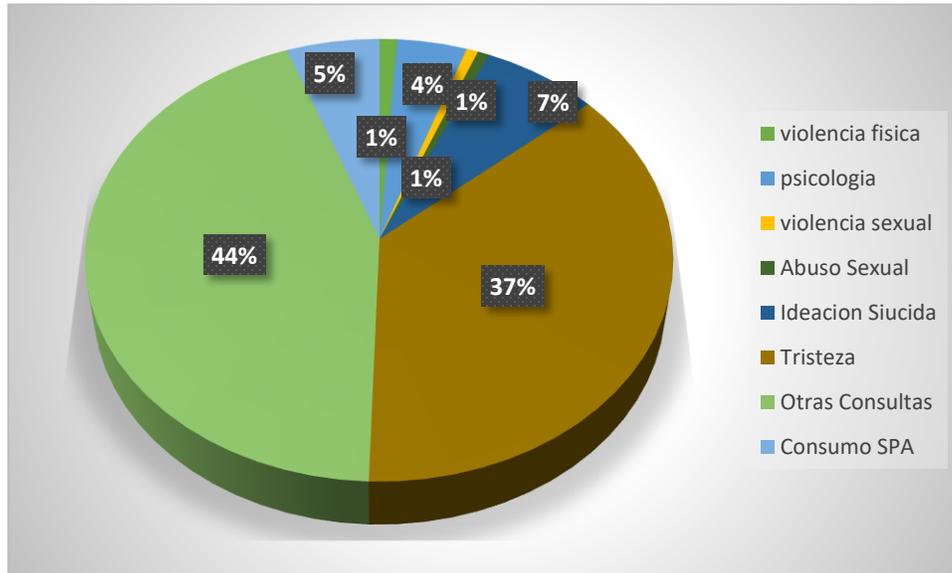
## Gráfica No. 4-UBICACIÓN



**En la Gráfica No. 4.** De acuerdo con la ubicación de los usuarios que hicieron uso de la línea en el año 2021, se puede visualizar que 187 de ellos son del sector urbano y 71 viven en la zona rural, y 24 personas de otro municipio.



## Gráfica No. 5-MOTIVO DE LLAMADO



**En la Gráfica No. 5.** Se identifican los motivos por los cuales los usuarios hicieron uso del servicio de la línea para la vida. Encontrando que durante el años 2021 los motivos de llamada fueron:

Violencia física: 3

Ideación suicida: 20

Tristeza: 105

Consumo de SPA: 16

Otras consultas. 125

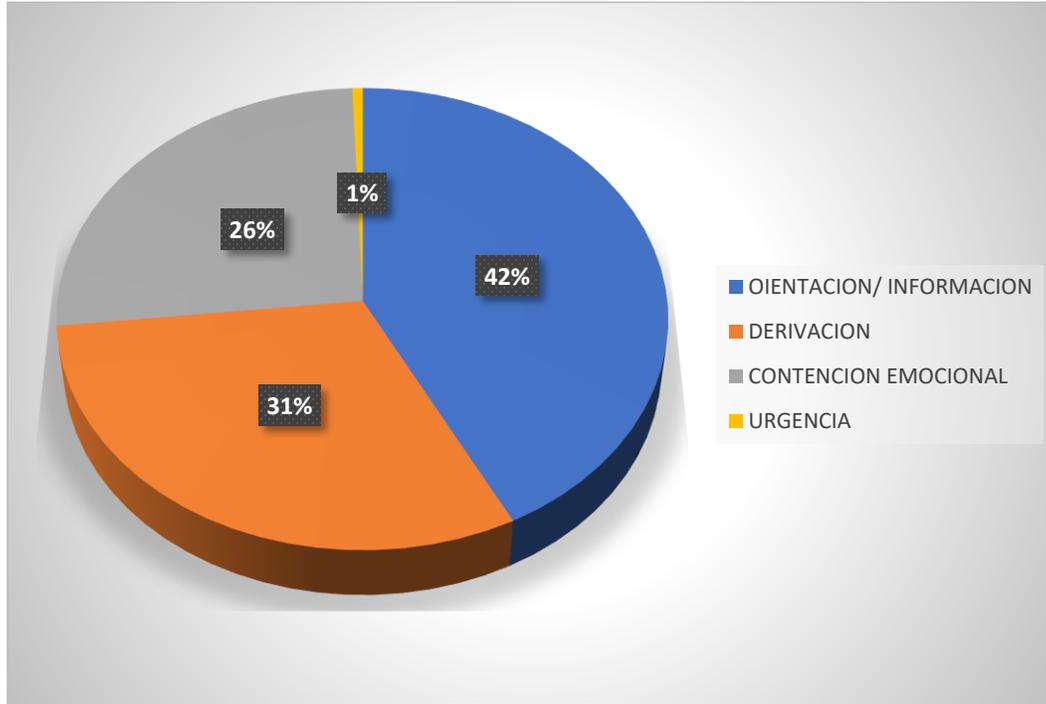
Abuso sexual: 2

Violencia Sexual: 2

Problemas psicológicos: 12



## Gráfica No. 6-ACCIONES REALIZADAS



En la **Gráfica No. 6**. Se evidencian las acciones por parte del equipo de profesionales realizadas a los usuarios que demandaron el servicio. Donde se identifica, que se realizaron las siguientes acciones:

Proceso de orientación e información: 216 usuarios,

Contención emocional: a 133 usuarios.

Procesos de derivación a servicios: 157 usuarios

Servicio de urgencias: 3

Siendo importante mencionar que dentro de estas estadísticas algunos usuarios aplican en varios ítems por tanto el aumento poblacional es evidente.