
	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

## INFORME DE RENDICION DE CUENTAS



**HOSPITAL SANTA MÓNICA**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**DOSQUEBRADAS – RISARALDA**  
**2025**

	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

## INFORME RENDICION DE CUENTAS

### GERENCIA

**ELABORADO POR:**  
**JUAN CARLOS MARÍN GÓMEZ**  
 Gerente  
**PAOLA BARRIOS MUNERA**  
 Asesora de Planeación


**HOSPITAL SANTA MÓNICA**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**DOSQUEBRADAS, 2025**

	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE</b> <b>VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

## INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Santa Mónica, fundado en 1982, ha experimentado un notable proceso de transformación desde sus inicios como un centro de salud hasta convertirse en un hospital de primer nivel, reconocido por su compromiso con la calidad y la atención al paciente. En 1996, el hospital elevó su categoría a segundo nivel, y en 2003 alcanzó la certificación ISO 9001:2000, reafirmada en 2005 por ICONTEC, lo que consolidó su posicionamiento como una institución de referencia en la región.

En cumplimiento con la Ley 1757 de 2015, que promueve el diálogo público y la transparencia en la gestión de las instituciones públicas, el presente informe anual ofrece un panorama detallado de la administración y operación de la ESE Hospital Santa Mónica. Este informe resalta los esfuerzos realizados durante el año en curso para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad de Dosquebradas, garantizando una atención humanizada que responde a los desafíos y necesidades del entorno actual.

	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE</b> <b>VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

Durante esta vigencia, la ESE Hospital Santa Mónica ha llevado a cabo y destacado una serie de actividades clave que han contribuido significativamente al fortalecimiento de su infraestructura, la calidad en la atención al paciente y la mejora continua de sus procesos administrativos y operativos. Estas actividades incluyen, pero no se limitan a la implementación de nuevas estrategias en los servicios de salud, la adquisición de equipos médicos de última tecnología, y la realización de reformas en diversas áreas del hospital para garantizar un entorno seguro y adecuado tanto para los usuarios como para el personal.


Asimismo, se han consolidado alianzas estratégicas con entidades del sector público y privado, lo que ha permitido avanzar en proyectos de gran impacto social, como la ampliación de la cobertura de atención en áreas rurales, la mejora de los servicios de urgencias, y la capacitación constante del personal en nuevas metodologías y protocolos de salud.

Este conjunto de actividades, alineado con el Plan de Desarrollo Institucional 2025-2028 **SANTA MONICA UN COMPROMISO SOCIAL...SOSTENIBLE Y SEGURO**, ha permitido no solo cumplir con los compromisos adquiridos ante la comunidad y los entes gubernamentales, sino también posicionar al Hospital Santa Mónica como un referente de salud en la región, con un firme compromiso hacia la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

### PROYECTOS

Los proyectos mencionados a continuación han sido presentados ante la secretaria Departamental de Salud y Ministerio de Salud y protección social.

- **Ampliación, Remodelación y Actualización de la Subestación Eléctrica y Reposición de la Planta Eléctrica de la E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, Risaralda:** Este proyecto tiene como objetivo optimizar el suministro eléctrico y la capacidad energética de la institución, garantizando mayor estabilidad y eficiencia en la operación hospitalaria.
- **Reposición de la Cubierta Existente de la E.S.E. Hospital Santa Mónica:** Esta iniciativa busca mejorar la infraestructura física de nuestras instalaciones, contribuyendo a un ambiente seguro y confortable tanto para nuestros pacientes como para el personal de salud.

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>

- DOTACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA DROGADICCIÓN EN RISARALDA CADRI:** El Centro de Atención Integral a la Drogadicción en Risaralda (CADRI) es una institución de reciente construcción que busca ofrecer un entorno adecuado y especializado para la atención, prevención, y tratamiento de personas afectadas por problemas de adicción. La dotación del CADRI es un paso fundamental para su funcionamiento, ya que permitirá proporcionar servicios de calidad, contribuyendo al bienestar y la recuperación de los pacientes.
- FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO DE LA E. S. E. HOSPITAL SANTA MÓNICA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS** teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la resolución 763 de 2024 “por el cual se efectúa una asignación de recursos del presupuesto de gastos de funcionamiento del Ministerio de Salud y Protección social rubro “ Apoyo a programas de desarrollo de la salud ley 100 de 1993 dela vigencia 2024, para el cofinanciación de proyectos de transporte asistencial”, adjudico recursos para la compra de una ambulancia.


Los proyectos han sido presentados ante la Secretaría de Salud Departamental para asegurar el respaldo técnico y financiero necesario, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, proyectar un crecimiento en infraestructura y ampliar en el futuro nuestra capacidad de atención lo anterior con el propósito de aunar esfuerzos técnicos y administrativos y financieros para el fortalecimiento institucional de la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas en la vigencia 2024.

## PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Desde la planeación institucional se realizaron mesas trabajo para la actualización del plan de Desarrollo; incluyendo la participación comunitaria a través del comité de ética institucional logrando construir el Plan de Desarrollo institucional **SANTA MONICA UN COMPROMISO SOCIAL... SOSTENIBLE Y SEGURO para la vigencia 2025-2028** se reformularon la **MISION** y **VISION**, líneas estratégicas y la matriz DOFA, quedando plasmado además los proyectos a corto, mediano y largo palzo.

## MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que ofrece servicios de salud primarios y complementarios, comprometida con el mejoramiento continuo y la sostenibilidad financiera, y armonizada con las políticas públicas. Brindamos atención con calidad, equidad y humanización, siendo nuestro propósito preservar y recuperar la salud de los ciudadanos. Contamos con talento humano idóneo, infraestructura y tecnología apropiada. Además, contribuimos a la formación en salud a través de convenios de docencia-servicio.

	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

## VISIÓN

Para el año 2030, seremos una empresa reconocida a nivel regional y nacional por su excelencia y trabajo continuo para la acreditación, con disponibilidad permanente de servicios complementarios. Comprometidos en mejorar y ampliar nuestra infraestructura y capacidad tecnológica, garantiremos atención extramural a los ciudadanos y trabajaremos en pro de fortalecer la asistencia, docencia e investigación científica, generando las alianzas estratégicas que potencialicen la oferta y los servicios institucionales.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

### 1. Línea Estratégica 1: Santa Mónica Social, Participativa e Incluyente

Esta línea se centrará en fortalecer los lazos comunitarios y asegurar una amplia participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, fomentando un entorno inclusivo y equitativo para todos los sectores de la población.

### 2. Línea Estratégica 2: Santa Mónica Saludable

Priorizará la promoción de la salud y el bienestar de todos los habitantes, desarrollando programas que aborden desde la prevención hasta la atención sanitaria

### 3. Línea Estratégica 3: Santa Mónica Cualificada


Enfocada en mejorar el personal, la formalización laboral

### 4. Línea Estratégica 4: Santa Mónica Autosostenible

Esta línea estratégica se dedica a promover prácticas sostenibles en todos los sectores económicos y sociales.

### 5. Línea Estratégica 5: Santa Mónica Competitiva

Tiene como objetivo mejorar la infraestructura, la innovación y la competitividad económica, para atraer inversiones y mejorar la posición de Santa Mónica en el contexto regional y nacional.

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>


## FINANCIERA

### Reconocimientos presupuestales

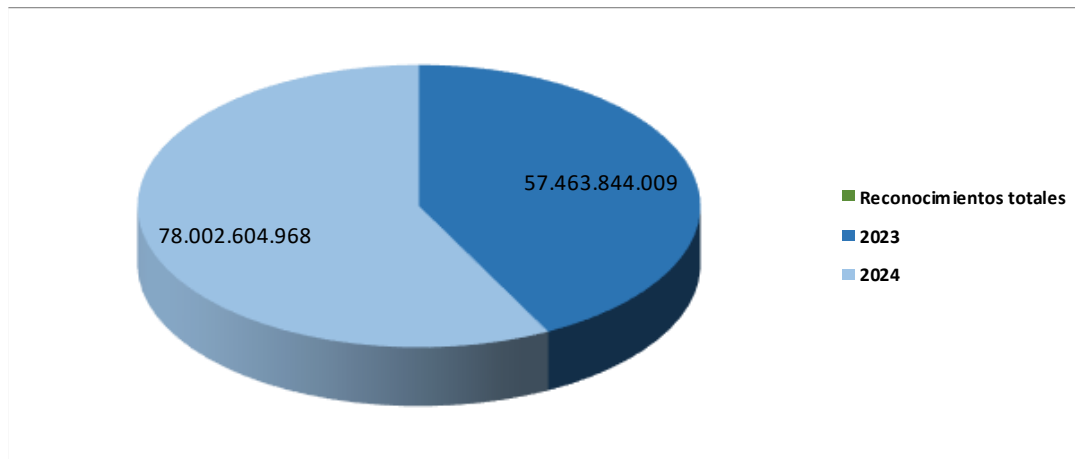
El reconocimiento presupuestal total, acumulado al cierre vigencia de 2024, se incrementó en un 36% con respecto al mismo periodo del año 2023 lo que indica mayor facturación en la vigencia que se evalúa; adicional los reconocimientos por venta de servicios de salud en este periodo en forma comparativa registra un aumento del 34% y esto se explica básicamente a mayor producción de servicios de salud, como consecuencia de la apertura de servicios que no se encontraban en funcionamiento como el área de hospitalización de pediatría, así mismo, la prestación de servicios de urología y neurología, también impacta este indicador el aumento en número de pediatras, gineco-obstetras y gastroenterólogo y en este sentido se amplió el horario de atención en consulta externa en los centros de atención ambulatoria de Frailes y Japón. Por lo tanto, se incrementa la oferta de servicios y por consiguiente la población atendida lo que traduce en aumento en la facturación de la entidad.

Otro aspecto relevante se considera la celebración de convenios interadministrativos con la Gobernación del Departamento de Risaralda y el municipio de Dosquebradas para la prestación de servicios de salud pública, convenios que fueron facturados en su totalidad y así mismo recaudados, lo cual favorece los reconocimientos presupuestales en la ejecución y esto se traduce en gestión gerencial para fortalecer los servicios y las finanzas de la institución.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento en la facturación radicada total frente a la vigencia anterior:

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>


Reconocimientos totales	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	57.463.844.009	78.002.604.968	20.538.760.959,00	36%



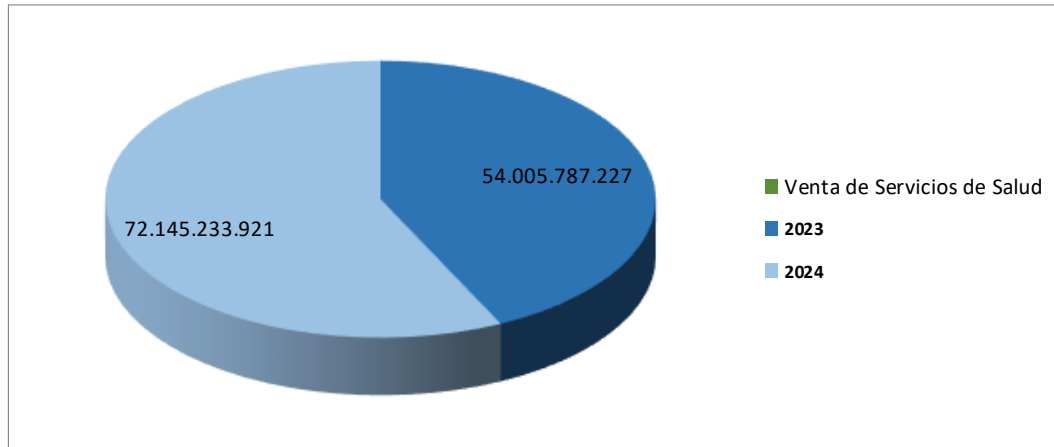
Se puede observar en el gráfico anterior que los reconocimientos varían de forma absoluta de una vigencia a otra en \$20.538.760.959 lo que equivale al 36%, cifra que se puede considerar representativa e importante teniendo en cuenta que son los primeros 9 meses de la gerencia actual y que con este comportamiento en la facturación de la ESE se puede augurar un fortalecimiento institucional en el periodo venidero, a pesar de la situación por la que atraviesa el sector salud.

Se evidencia también que la variación absoluta en los reconocimientos por venta de servicios de salud es de \$18.139.446.694 lo cual es relevante dado que esta es la misionalidad de la entidad y la razón de ser como empresa social del Estado.

Lo anterior se puede observar en el gráfico del comportamiento en la facturación radicada por venta de servicios con el mismo periodo de la vigencia anterior:

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>


Venta de Servicios de Salud	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	54.005.787.227	72.145.233.921	18.139.446.694,00	34%



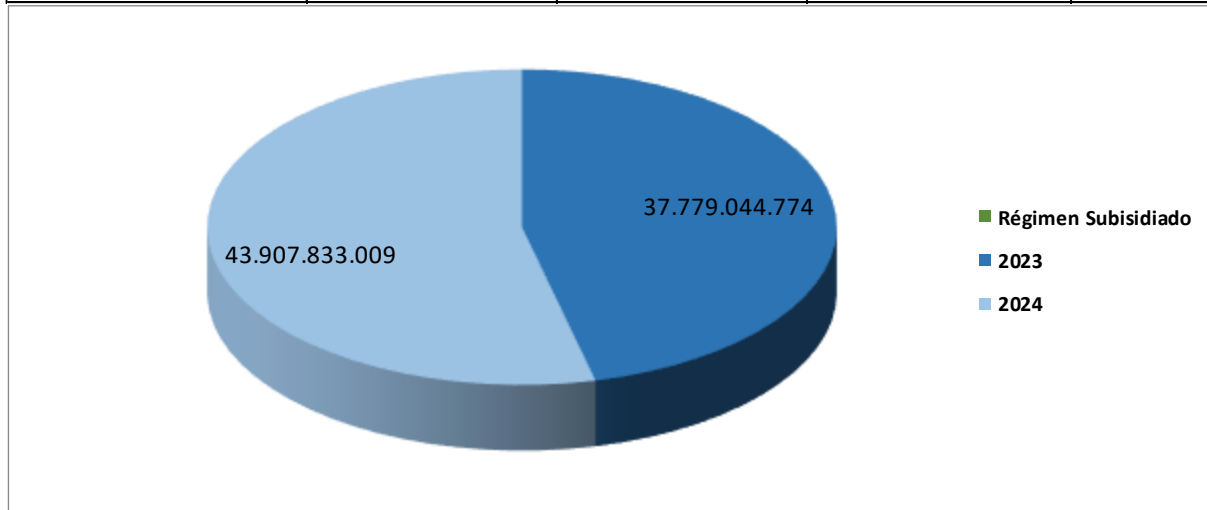
### Régimen Subsidiado

El régimen subsidiado representa el **55%** de participación en el presupuesto de ingresos de la entidad, al cierre de la vigencia 2024 la facturación radicada por este concepto del ingreso aumenta en el **16%**, respecto a la vigencia 2023, esto se debe principalmente a la actualización de tarifas en los contratos con las EPS, demanda inducida y ampliación en la oferta de servicios tanto en el primer nivel como el segundo nivel de complejidad, lo cual se puede observar en el siguiente gráfico comparativo de la vigencia 2024 respecto al 2023 por este régimen afiliación.

En el siguiente gráfico se observa el incremento del reconocimiento en el régimen subsidiado de una vigencia respecto a la anterior, esto partiendo de la facturación radicada en la vigencia 2024.

	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>


Régimen Subsidiado	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	37.779.044.774	43.907.833.009	6.128.788.235,00	16%



## Régimen Contributivo

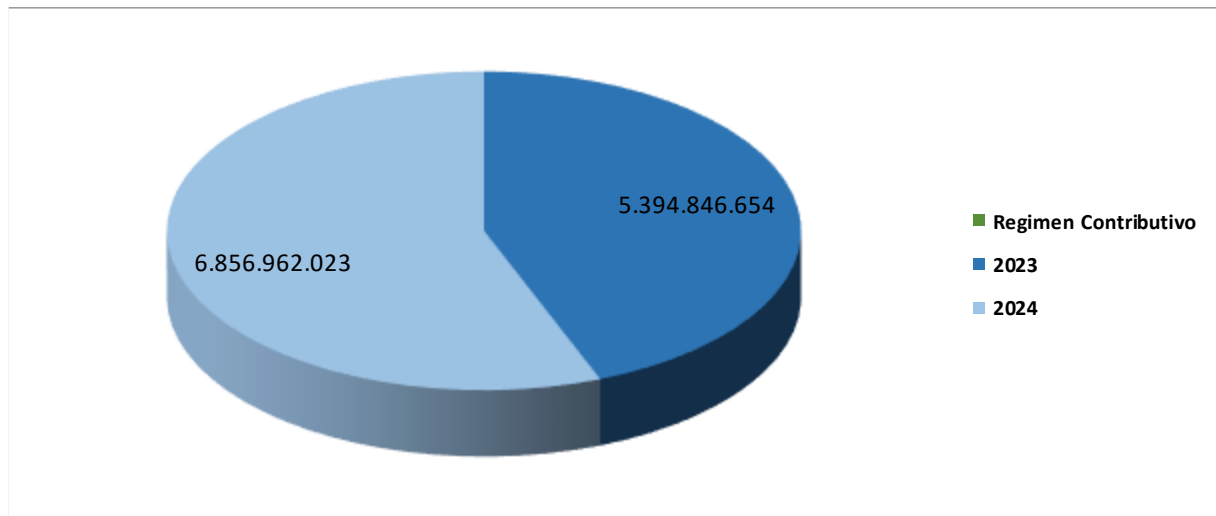
El régimen contributivo es uno de los conceptos del ingreso con mejor comportamiento en el reconocimiento presupuestal, presentando un incremento del 27% respecto a la vigencia anterior, donde la variación absoluta corresponde a \$1.462.115.369 adicionales a lo facturado en el 2023 y esto se da principalmente por las estrategias implementadas desde la gerencia a través del equipo de gestión comercial dado que se pretende aumentar la atención a esta población ya que la mayoría es atendida en el municipio de Pereira, pero que a través de acercamientos con las diferentes ERP y con un trabajo mancomunado con la Dirección de Aseguramiento adscrita a la Secretaría de Salud del Municipio de Dosquebradas se están realizando las gestiones pertinentes para que esta entidad sea la IPS primaria de esta población en el municipio de Dosquebradas.

La ampliación de la prestación de servicios de salud en este régimen se está realizando a través de formulación de nuevas negociaciones con las EPS y con la proyección de diferentes tipos de contratación con las mismas, bien sea a través de PGP, PITP, PP, entre otras, con la finalidad de ejecutar los contratos con mayor eficiencia y que así mismo se corresponda los giros por la prestación de estos servicios. También es importante señalar que se adelantan negociaciones por este concepto con EPS como Nueva EPS, SOS y FOMAG, fortaleciendo la atención a la población contributiva del municipio.

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>

En el siguiente grafico se puede evidenciar de manera más precisa el incremento en reconocimientos por este concepto respecto a la vigencia anterior.


Regimen Contributivo	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	5.394.846.654	6.856.962.023	1.462.115.369,00	27%



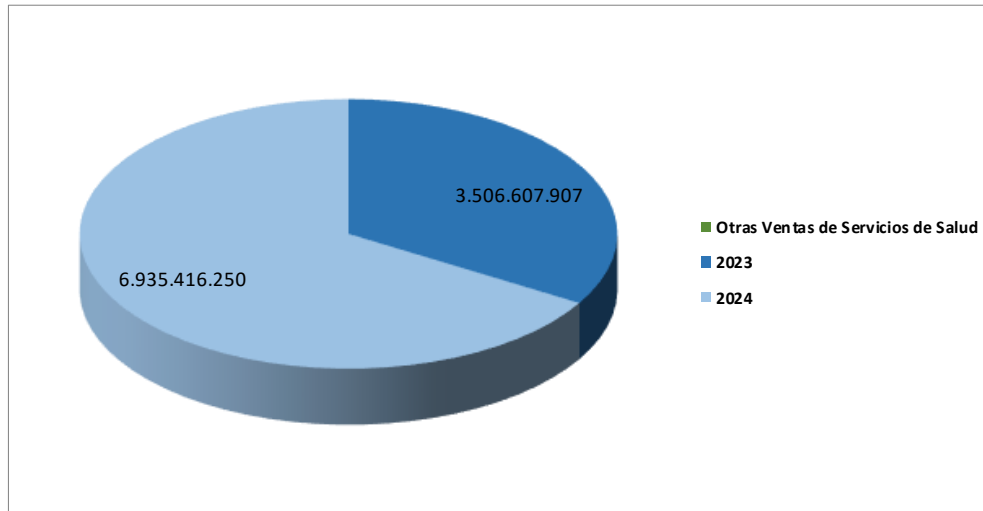
### Otras Ventas de Servicios de Salud

En este concepto del ingreso se evidencia al cierre de la vigencia 2024 un incremento del 98% en comparación con la vigencia anterior, presentándose una tendencia respecto al comparativo realizado en la vigencia 2023, lo que indica que la entidad continúa con el fomento de la consecución de nuevos recursos diferentes a los regímenes comunes fortaleciendo cada vez más las finanzas de la entidad.

En el siguiente grafico se puede evidenciar el incremento en el reconocimiento por este concepto.

	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>


Otras Ventas de Servicios de Salud	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	3.506.607.907	6.935.416.250	3.428.808.343,00	98%



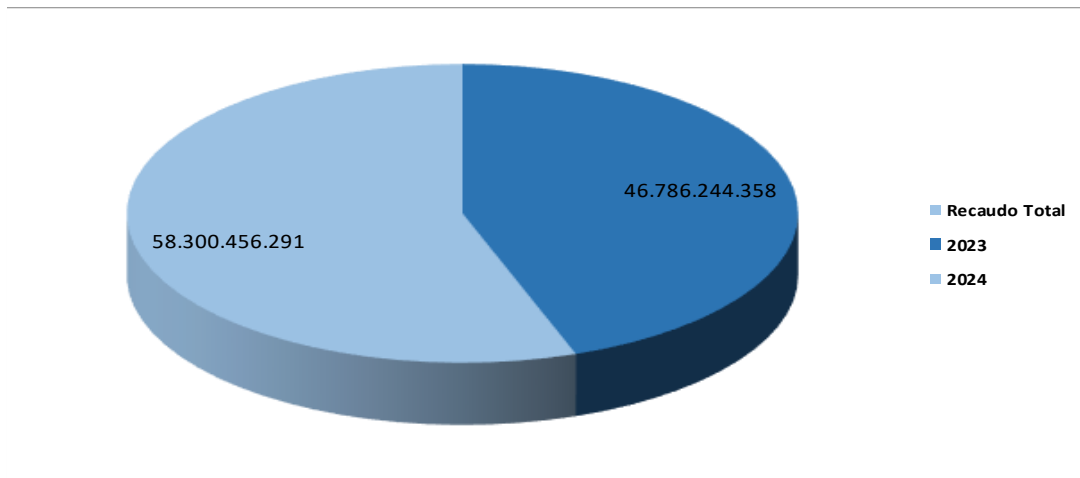
### COMPORTAMIENTO DEL RECAUDO AL CIERRE DE LA VIGENCIA 2024 COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR

En el mismo sentido de los reconocimientos, los recaudos presentan un incremento, pero estos ascienden al 25% y en lo que respecta a venta de servicios de salud presentaron un incremento del 22%, esto se debe principalmente a la variación positiva que ha tenido los conceptos del ingreso del Régimen Subsidiado que incrementa un 5%, Población Pobre incrementa el 16%, SOAT en un 85% y Otras ventas de servicios de salud en un 109%. Es relevante mencionar que en lo que respecta a los convenios PIC el restante de los recursos ingresaron en la primera semana de la vigencia 2025 lo que conlleva a que las cifras reales recaudadas por la ejecución del 2024 no se presentaran al cierre de la misma vigencia, de lo contrario los indicadores aumentarían de manera ostensible.

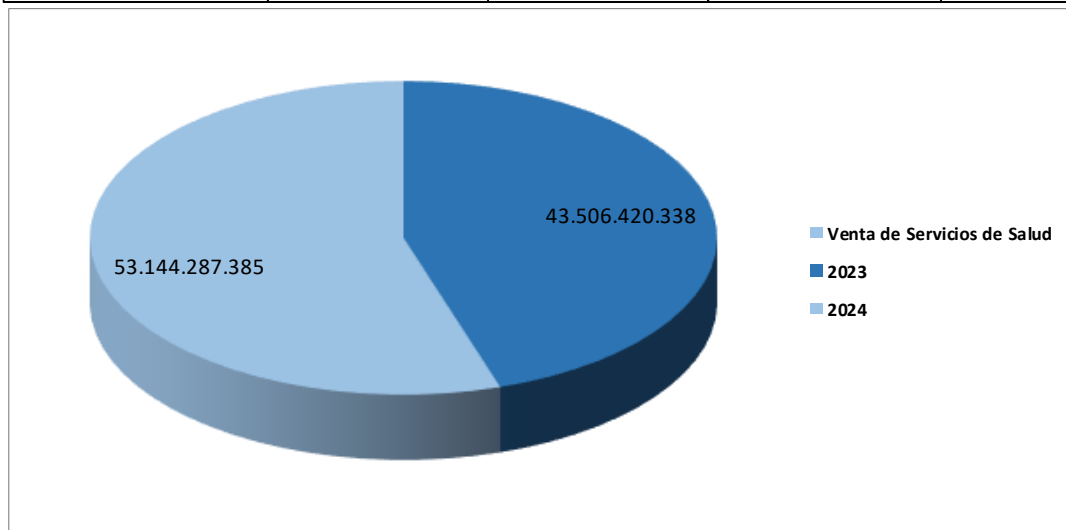
En los siguientes cuadros se pueden observar el comportamiento del recaudo total y en lo que respecta a ventas de servicios de salud.


	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>

Recaudo Total	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	46.786.244.358	58.300.456.291	11.514.211.933,00	25%



Venta de Servicios de Salud	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	43.506.420.338	53.144.287.385	9.637.867.047,00	22%



	<b>NOMBRE</b> <b>INFORME</b>		<b>CÓDIGO</b> <b>02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b> <b>FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b> <b>02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA</b> <b>30/12/2013</b>

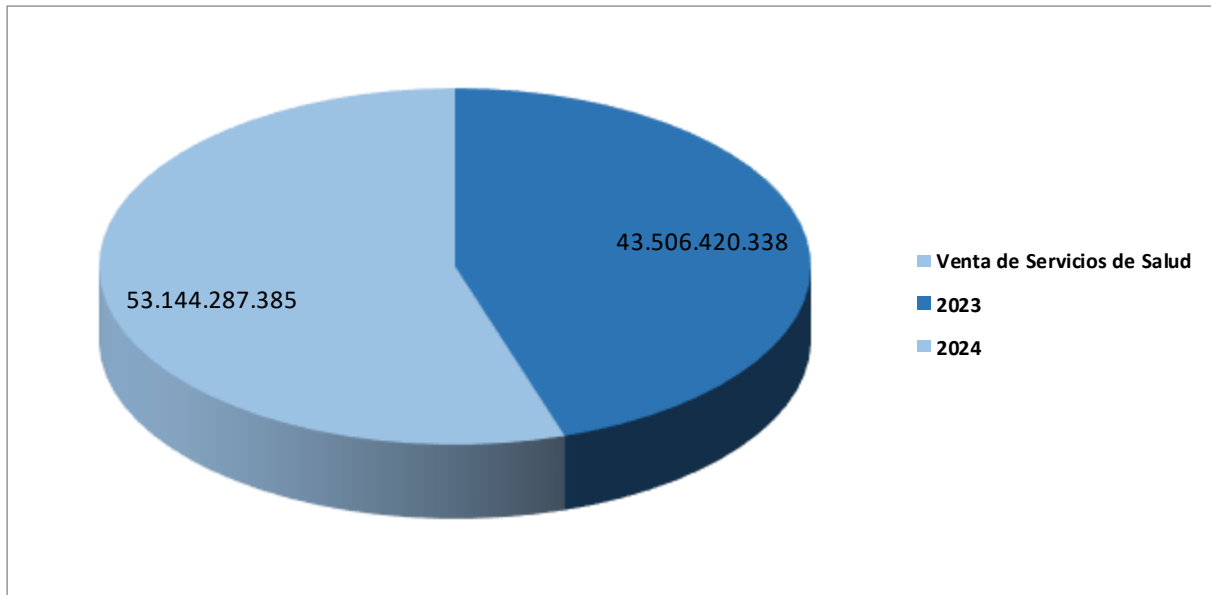
### Régimen Subsidiado


El régimen subsidiado registra al cierre de la vigencia 2024 un incremento en el recaudo del 5% con respecto a la vigencia anterior, lo cual se debe a las múltiples gestiones que realizó la gerencia y el área de cartera logrando el pago de la cápita y de las modalidades de PGP Y PP de las EPS en los tiempos establecidos, pero no en los porcentajes esperados.

Es importante anotar que el giro de recursos de ASMET Salud EPS para la vigencia 2024, presentó un incremento principalmente a partir del segundo trimestre de la vigencia; esto en relación con los acercamientos que se han realizados con las diferentes EPS como Nueva EPS, Sanitas, Sura y Salud Total principalmente, acercamientos que se dan en pro de negociar nuevos contratos o mejorar los existentes bien sea en cobertura, tarifas, servicios o frecuencias y en estas conversaciones se insta a la cancelación de los saldos adeudados, también se realizan conciliaciones permanentes con las diferentes ERP con el ánimo de concertar los pagos respectivos.

En el siguiente gráfico se puede observar la diferencia en el recaudo de un periodo respecto al siguiente.

Régimen Subsidiado	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	32.004.984.821	33.514.764.057	1.509.779.236,00	5%



	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>

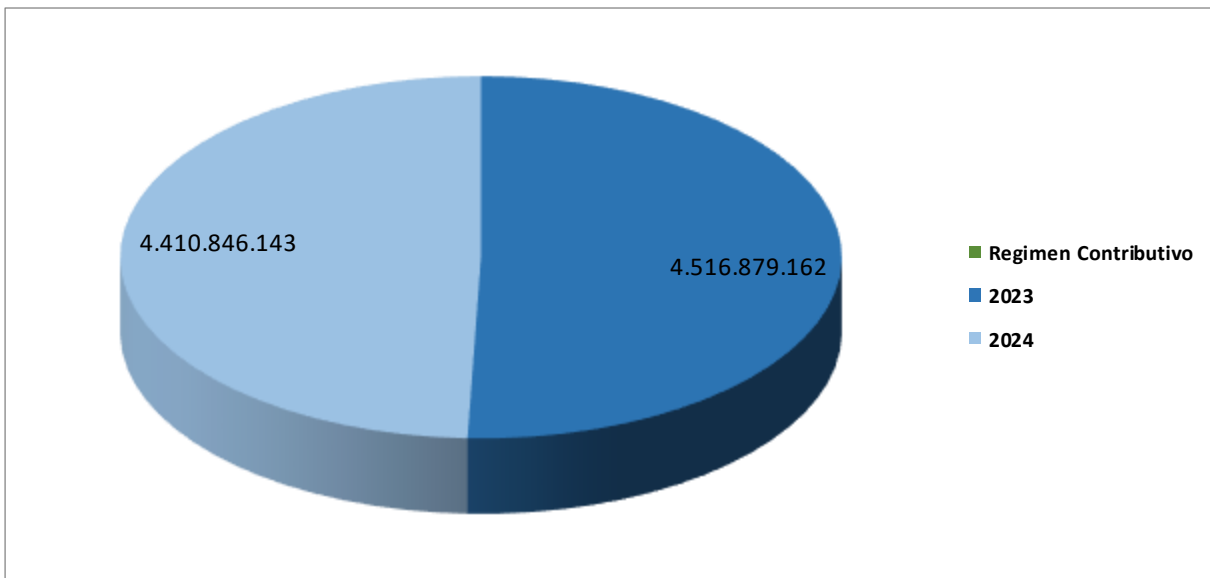
### Régimen contributivo


Si bien el régimen contributivo en el reconocimiento presenta un incremento considerable, vemos como el comportamiento en el recaudo no se presenta en el mismo sentido y esto se da básicamente por la disminución en el giro de los recursos por parte de las EPS, más no por disminución en la atención o facturación de los servicios.

Para subsanar esta situación se están realizando conciliaciones con las ERP y a su vez citándose a mesas con la Superintendencia Nacional de Salud para normalizar los pagos que se adeudan a la entidad, el objetivo institucional es fortalecer la venta de servicios del régimen contributivo pero que se vea reflejado en el flujo de caja de la entidad para cumplir con los compromisos que se asumen para prestar este servicio.

En el gráfico siguiente se pueden observar el recaudo por este concepto comparando las vigencias 2023 y 2024.

Regimen Contributivo	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	4.516.879.162	4.410.846.143	(106.033.019,00)	-2%



	<b>NOMBRE INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 - F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 3.0</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013</b>

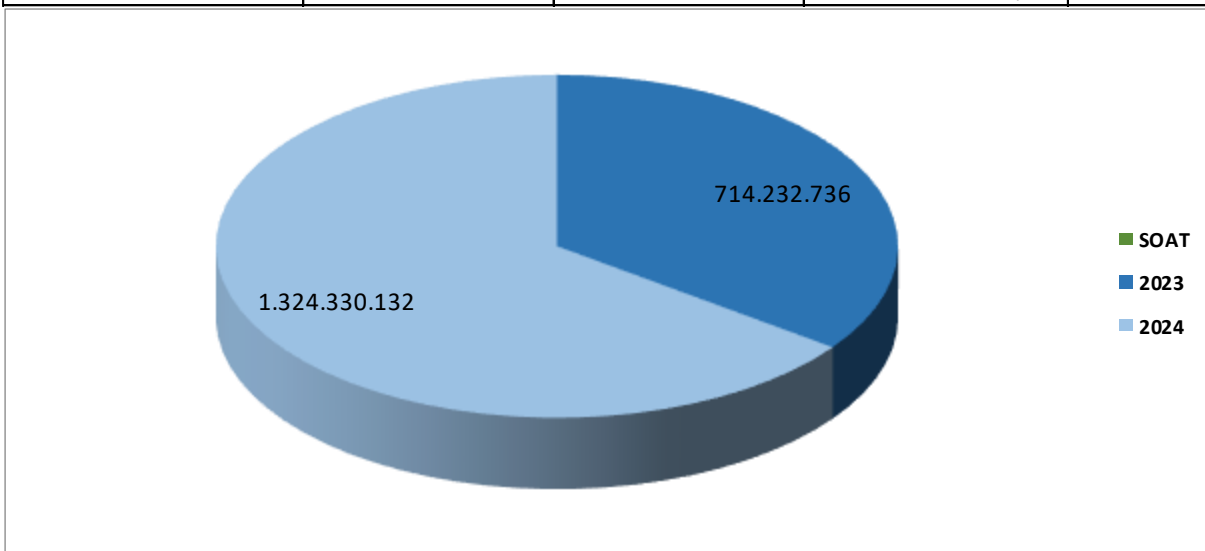
### Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Contrario a lo observado en el concepto del ingreso presentado anteriormente, la atención por Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito presente un incremento en el recaudo respecto al 2023 del 85%, siendo uno de los impulsores de las finanzas de la entidad.

El recaudo presentado se da porque la ESE está realizando múltiples gestiones con el equipo de cartera, en cuando a conciliaciones de cartera y glosas presentadas por este concepto; de igual forma se siguen adelantando gestiones para que se pueda continuar con la línea de crecimiento en este renglón. También se ha capacitado al equipo de facturación para que las facturas y demás formularios que se diligencian para el cobro de la prestación de estos de estos servicios se realicen en debida forma y no disminuyan las glosas o devoluciones.

En el siguiente grafico se observa la dimensión de la diferencia en el recaudo de una vigencia respecto a la siguiente.

SOAT	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	714.232.736	1.324.330.132	610.097.396,00	85%



	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

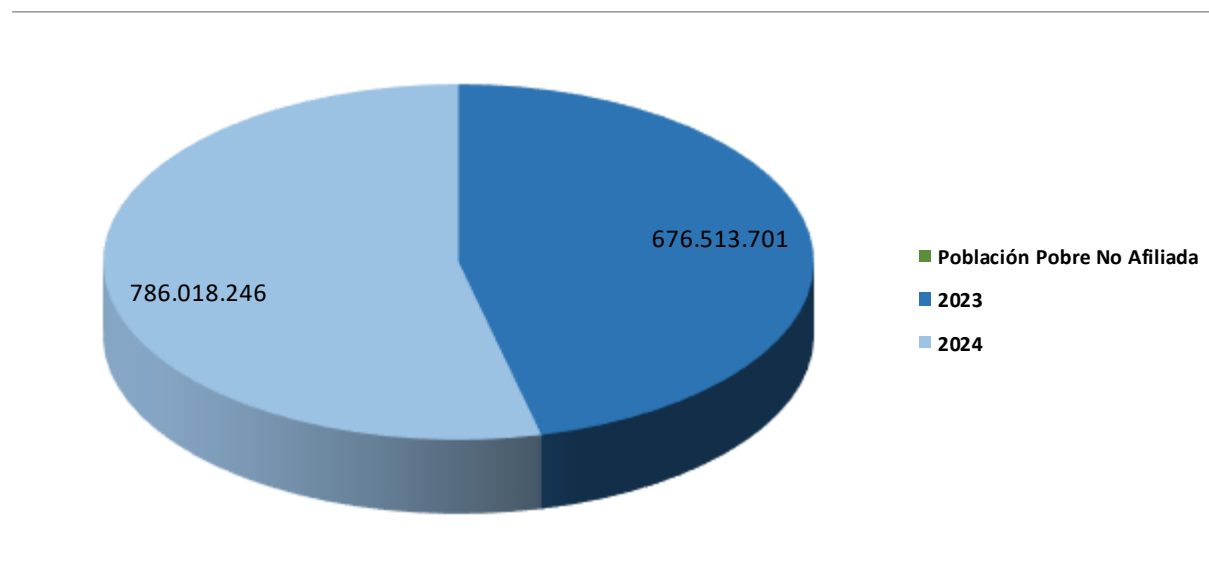
### Población Pobre No Afiliada

Como se mencionó en el apartado de los reconocimientos presupuestales, este es un concepto del ingreso que por políticas públicas debe tender a la baja por la universalidad en la afiliación tal y como se demuestra en el comportamiento de la facturación radicada. Sin embargo, en lo que respecta a recaudo el comportamiento se da en forma incremental y esto se presenta porque desde el área de cartera se realizaron circularizaciones de cobro a todas las entidades territoriales que le adeudan por este concepto a la ESE Hospital Santa Mónica y con base en esto se han realizado conciliaciones de la facturación y acuerdos de pago con estas entidades para recaudar los recursos.

Por lo tanto, el incremento que se presenta en el recaudo es del 16% respecto a la vigencia 2023, presentando una variación absoluta de \$109.504.545, esperando que durante la vigencia 2025 se continúen los acercamientos con todos los entes territoriales que adeudan atención a la población pobre no afiliada y se pueda llegar a feliz término y se continúe con el recaudo por este concepto de la manera que se ha venido presentando.

En el siguiente gráfico se observa la diferencia en el recaudo entre las dos vigencias comparadas.

<b>Población Pobre No Afiliada</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
	676.513.701	786.018.246	109.504.545,00	16%



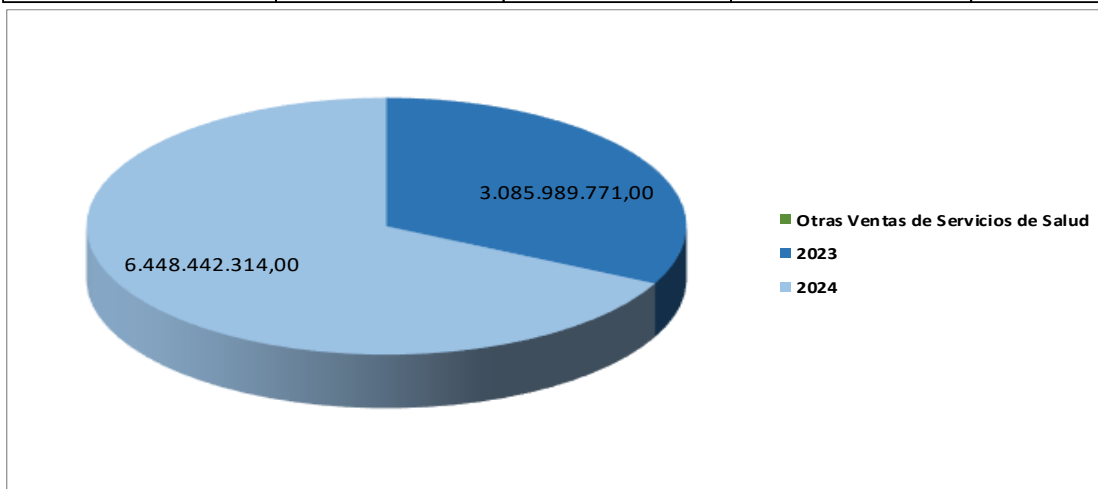
	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

### Otras Ventas de Servicios de Salud.

El recaudo en este concepto del ingreso registra al cierre de la vigencia 2024, un incremento del **109%**, con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, evidenciándose el interés por fortalecer todos los conceptos del ingreso que tiene la ESE, obteniendo así una variación absoluta del recaudo de \$3.362.452.543.

En la siguiente gráfica se observa cómo ha sido el comportamiento del recaudo por otras ventas de servicios de salud, igualmente esto permite a la entidad tener mayor flujo de caja, el cual nos ha permitido cumplir con los diferentes compromisos presupuestales asumidos para la prestación de servicios.

Otras Ventas de Servicios de Salud	2023	2024	Variación Absoluta	Variación Relativa
	3.085.989.771,00	6.448.442.314,00	3.362.452.543,00	109%



### Recursos gestionados a nivel nacional, departamental y municipal.

Durante la vigencia 2024 se gestionaron recursos por diferentes conceptos y en las distintas entidades territoriales y nacionales, siendo estos los siguientes:

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

<b>CONCEPTO</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>VALOR</b>
Plan de Intervenciones Colectivas.	Departamento de Risaralda	\$3.726.498.725
Plan de Intervenciones Colectivas.	Municipio de Dosquebradas	\$1.064.278.604
Cofinanciación de transporte asistencial.	Ministerio de Salud y Protección Social y Departamento de Risaralda	\$352.497.392
Apoyo al proceso de certificación de discapacidad.	Ministerio de Salud y Protección Social y Departamento de Risaralda	\$215.771.117
Evaluación de coberturas de vacunación.	Departamento de Risaralda	\$321.983.490
Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a víctimas.	Ministerio de Salud y Protección Social	\$136.854.950
Fortalecimiento Institucional de la ESE.	Departamento de Risaralda	\$1.000.000.000
Prevención y manejo de enfermedades transmisibles y de control especial.	Departamento de Risaralda	\$5.085.678.262
<b>TOTAL</b>		<b>\$11.903.562.540</b>

## CONCLUSIONES

Se puede concluir entonces que el fenómeno de las entidades en liquidación, sumado a la inoportunidad de los pagos por parte de EPS vigentes, ha generado un estado de cartera que afecta profundamente la estabilidad financiera de la ESE Hospital Santa Mónica.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

Esta situación exige la implementación de medidas de gestión de cartera más estrictas, un fortalecimiento de los procesos de cobro y una revisión exhaustiva de las políticas de crédito y acuerdos contractuales con las EPS. Además, es fundamental contar con el respaldo de entidades reguladoras para establecer mecanismos de control y sanción que promuevan el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de las EPS.

- En materia de facturación radicada se evidencia un incremento de la productividad del 36% y por venta de servicios de salud el incremento corresponde al 34%.
- El recaudo incrementa el 25% y por venta de servicios de salud el aumento corresponde al 22%.
- En materia del gasto se puede observar que los compromisos totales incrementaron el 30%, un incremento inferior al reconocimiento, lo que evidencia equilibrio presupuestal respecto a la facturación, evidenciándose insuficiencia en el recaudo para pagar estos compromisos pero que se da por el comportamiento general del sector salud.
- Se puede concluir que con los ingresos corrientes de la vigencia 2024, se cubren los gastos corrientes de la vigencia.
- La ESE Hospital Santa Mónica, al cierre de la vigencia 2024 de acuerdo a la categorización del riesgo financiero nos arroja **SIN RIESGO**.

## RECURSOS HUMANOS

### Ajuste en la base de cálculo para recargos dominicales, festivos y nocturnos

A partir de abril de 2024, se realizó un ajuste en la base de cálculo utilizada para el pago de los recargos dominicales, festivos y nocturnos del personal. Anteriormente, estos recargos se liquidaban sobre una base mensual de 240 horas, sin distinción del tipo de contrato.

Con el nuevo esquema, la base se reduce a 192 horas mensuales, lo que permite una liquidación más justa y acorde con la jornada laboral real. Este ajuste aplica a todos los colaboradores, independientemente de su modalidad de contratación.

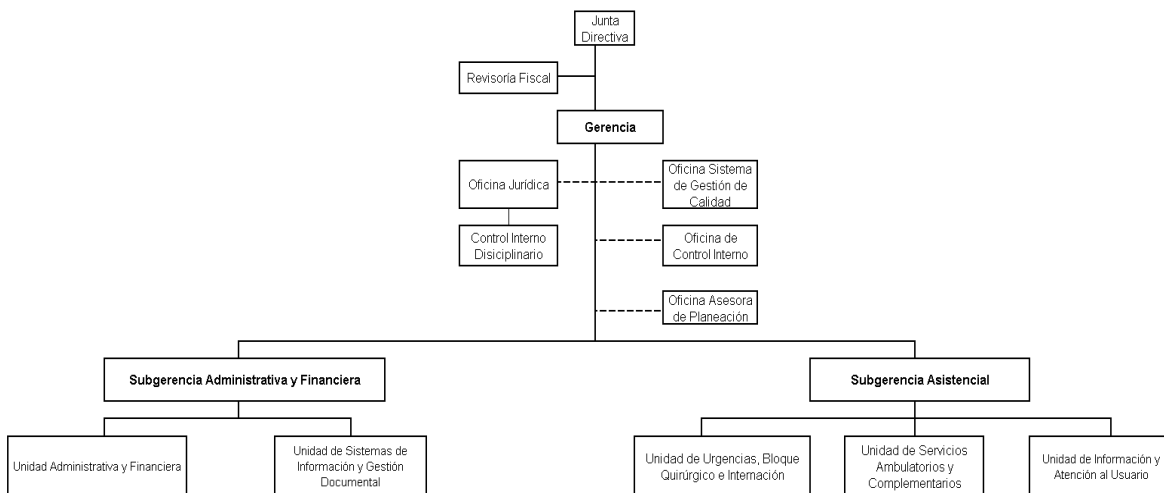
	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

La medida representa una mejora significativa en la remuneración del personal, constituyéndose en un factor clave para el fortalecimiento del clima laboral y el aumento de la motivación de los funcionarios de la E.S.E

### Modificación en la estructura orgánica

Durante la vigencia 2024 la entidad, logró la consolidación de la estructura organizacional mediante la formalización del organigrama institucional presentado ante la Junta Directiva el 27 de diciembre de 2024 y aprobado mediante el acuerdo No. 021, lo cual permite una mayor claridad en los roles, funciones y líneas de reporte, facilitando así una gestión más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

Así:



### Creación de nuevos cargos estratégicos

En el marco de la optimización de la estructura organizacional y con el fin de fortalecer la capacidad operativa y administrativa, se procedió a la creación de cuatro (4) nuevos cargos estratégicos. Esta iniciativa fue formalizada mediante el Acuerdo No. 20 del 27 de diciembre de 2024, el cual establece cargos clave para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades legales de la institución, así como la mejora en la organización administrativa y la estandarización de procesos críticos.

Los nuevos cargos creados son:

- **Subgerencia Administrativa y Financiera**
- **Subgerencia Asistencial**
- **Jefe de la Oficina Jurídica**

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

- **Profesional Universitario de Talento Humano**

Estos cargos fueron establecidos en respuesta a las necesidades identificadas durante la planeación institucional, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. Además, contribuyen a la optimización de los procesos internos, el fortalecimiento del orden administrativo y la mejora continua en la prestación de un servicio de calidad, centrado en las necesidades del usuario.

La implementación de estos nuevos cargos refuerza la estructura organizacional y promueve una gestión más eficiente, alineada con los objetivos estratégicos de la institución.

## INTERNACIÓN

### INDICADORES AÑO 2024

INDICADOR	ESTANDAR	TOTAL AÑO
PROMEDIO DIA ESTANCIA	5 días	4.17
PORCENTAJE OCUPACIONAL	Mayor o igual a 80% y menor o igual al 85%	124
GIRO CAMA	6 días	9.18
MORTALIDAD INSTITUCIONAL	0.9	1
TASA DE REINGRESOS	1%	0.02
TASA DE MORTALIDAD	1%	0.63

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

### ANALISIS

Los indicadores analizados de la productividad del área de internación para el primer año del 2024:

- El promedio día estancia es de 4.17 días, por debajo del estándar normado que es de 5 días.
- Porcentaje ocupacional para el segundo semestre 2024 terminamos con un % por encima del establecido **124%**.
- Las camas reportadas activas son 64 y 2 camas inhabilitadas en la clínica avellana.
- El giro cama se ve afectado por la poca resolutividad con los pacientes para reubicación por trabajo social, demoras en gestión de las EPS para ubicación de pacientes, exámenes especializados.
- La Tasa de mortalidad está de acuerdo al estándar y es lo espera por el servicio y el tipo de pacientes.
- Los reingresos están dentro del límite del estándar.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## INFORME DE APOYO HOSPITALARIO 2024

### LAVANDERIA JUNIO A DICIEMBRE 2024

<b>PROMEDIO ULTIMOS JUNIO A DICIEMBRE 2024</b>	
<b>COSTO PROMEDIO KILO DE ROPA</b>	<b>\$ 2.340,55</b>

### COSTO PROMEDIO JUNIO A DICIEMBRE 2024 SERVICIO DE LAVANDERIA POR UNIDAD FUNCIONAL


<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	<b>TOTAL KILOS DE ROPA LAVADA</b>	<b>COSTO PROMEDIO POR UNIDAD FUNCIONAL -</b>
URGENCIAS	12.175	\$ 28.496.189
INTERNACION	20.917	\$ 48.957.272
SALA DE PARTOS	1.051	\$ 2.459.917
QUIROFANOS	9.335	\$ 21.849.029
CONSULTA EXTERNA	10.384	\$ 24.304.265
CAA SANTA TERESITA}	2.559	\$ 5.989.466
CAA FRAILES	1.136	\$ 2.658.864
CAA JAPON	360	\$ 842.598
CAA VILLA CAROLA	151	\$ 353.423
CAA EL BALSO	49	\$ 114.687
CAA LA BADEA	50	\$ 117.027
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 136.142.737</b>

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

Se evidencia un total de ropa lavada en año 2024 de 58.167 para un promedio mensual de 9.645 kilos se puede evidenciar que para E.S.E es rentable tener su proceso de lavado internamente sumado a esto la comodidad de brindar el servicio en la sede y la oportunidad en los suministros.

CONFECCIONES ROPA HOSPITALARIA					
	CONFECCIONES ROPA HOSPITALARIA	CANTIDAD CONFECCIONADA	COSTO PROMEDIO POR UNIDAD FUNCIONAL -	COSTO TOTAL POR UNIDAD	COSTO TOTAL
<b>GENERO VERDE PARA CIRUGIA</b>	SABANA PAQUETE DE CIRUGIA	100	\$ 51.264	\$ 5.126.400	\$ 26.208.686
	SABANA DE MESA	45	\$ 51.264	\$ 2.306.880	
	CAMPO OPERATORIO	60	\$ 51.264	\$ 3.075.840	
	CAMPO DE 90*90	285	\$ 12.816	\$ 3.652.560	
	FUNDA DE MAYO	150	\$ 12.816	\$ 1.922.400	
	CAMPO OFTALMICO	25	\$ 20.506	\$ 512.640	
	CAMPO DE OJO PEQUEÑO	140	\$ 1.538	\$ 215.309	
	CAMPO PEDIATRICO – MAXILO	87	\$ 44.856	\$ 3.902.472	
<b>ANTIFLUIDO</b>	BATA PARA PACIENTE	597	\$ 17.790	\$ 10.620.585	\$ 10.620.585
<b>DRIL</b>	LONA GRANDE	52	\$ 34.104	\$ 1.773.408	\$ 6.403.026
	LONA PEQUEÑA	96	\$ 17.052	\$ 1.636.992	
	LONA MEDIANA	135	\$ 22.168	\$ 2.992.626	
<b>GENERO BLANCO ESTAMPADO CON LOGO</b>	SABANAS	946	\$ 59.119	\$ 55.926.763	\$ 96.322.482
	SABANAS PARA CAMILLAS	494	\$ 32.023	\$ 15.819.313	
	SABANAS PEDIATRA	50	\$ -		
	SABANAS FISIOTERAPIA	100	\$ 61.583	\$ 6.158.250	
	FUNDA DE ALMOHADA	479	\$ 32.023	\$ 15.338.969	
	TOALLAS	125	\$ 24.634	\$ 3.079.188	
	COBIJA (Fue donación)	150	\$ 11.304		
<b>TOTALES</b>		4.116			\$ 139.554.780

El servicio de costura suministra los insumos necesarios para la realización de los paquetes quirúrgicos y la ropa hospitalaria; Se evidencia una buena producción lo que le permite al hospital tener insumos suficientes para la atención de los pacientes de manera oportuna y con calidad a la vez le permite tener un ahorro económico a la institución.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

<b>PRODUCCION RACIONES HOSPITALARIAS 2024</b>				
<b>PREPARACION</b>	<b>PACIENTES</b>	<b>UCI</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>TOTAL</b>
Desayuno	20830	1162	1594	23586
Media Mañana	5084	360	0	5444
Almuerzos	20089	1149	3611	24849
Algos	2940	357	0	3297
Comida	19455	1094	0	20549
Meriendas	2685	337	11134	14156
<b>Total</b>	<b>71083</b>	<b>4459</b>	<b>16339</b>	<b>91881</b>

<b>COSTO PROMEDIO UNIDAD</b>			\$	<b>6.898,41</b>
<b>COSTO PROMEDIO DIA PACIENTE</b>			\$	<b>20.695,24</b>
<b>PREPARACION</b>	<b>PACIENTES</b>	<b>UCI</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>TOTAL COSTOS PROMEDIO</b>
Desayuno	\$ 143.693.947,15	\$ 8.015.956,15	\$ 10.996.070,66	\$ 162.705.973,95
Media Mañana	\$ 35.071.532,76	\$ 2.483.428,76	-	\$ 37.554.961,51
Almuerzos	\$ 138.582.222,96	\$ 7.926.276,78	\$ 24.910.170,10	\$ 171.418.669,84
Algos	\$ 20.281.334,84	\$ 2.462.733,52	-	\$ 22.744.068,35
Comida	\$ 134.208.628,99	\$ 7.546.864,05	-	\$ 141.755.493,04
Meriendas	\$ 18.522.239,47	\$ 2.324.765,25	\$ 76.806.932,67	\$ 97.653.937,39
<b>Total</b>	<b>\$ 490.359.906,15</b>	<b>\$ 30.760.024,50</b>	<b>\$ 112.713.173,43</b>	<b>\$ 633.833.104,08</b>

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

El total de raciones sumariadas en el año 2024 es de 91881, en cuanto al costo se evidencia un valor por paciente de \$ 20.695.24 /día. Esto indica que es rentable tener el servicio de alimentación dentro de la institución.

### SERVICIO DE ALIMENTACION DIETAS DEVUELTAS



COSTO POR PROMEDIO PONDERADO POR PREPARACION DEVUELTA					COSTO UNIDAD \$ 6.898,41
SERVICIO	DESAYUNO	ALMUERZO	COMIDA	TOTAL, DIETAS	COSTO PROMEDIO
	CANT.	CANT.	CANT.	DEVUETAS	
Observación	33	50	47	130	\$ 896.793,72
Clínica	31	49	46	126	\$ 869.200,06
Cirugía	0	0	0	0	\$ -
Hospitalización	53	40	98	191	\$ 1.317.596,92
Pediatría	0	0	0	0	\$ -
Ginecología	4	0	1	5	\$ 34.492,07
COVID	0	0	0	0	\$ -
	121	139	192	452	\$ 3.118.082,77

**Causas para la perdida de dietas:** En cuanto a la devolución de los alimentos esto obedece a diferentes causas; paciente que son remitidos y no alcanzan a consumir los alimentos, fallas en el recurso humano al no suspender las dietas cuando el paciente tiene egreso. Paciente con salida muy tarde (familia)retiro voluntario de los pacientes.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## URGENCIAS

En cumplimiento con los lineamientos establecidos para la rendición de cuentas de la ESE Hospital Santa Mónica, se presenta el informe detallado sobre la gestión y desempeño del servicio de urgencias correspondiente al año 2024. Este informe incluye las actividades realizadas, los indicadores de gestión alcanzados, las intervenciones implementadas y las mejoras pendientes, con el fin de ofrecer transparencia sobre los resultados obtenidos y las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad de la atención prestada.

### Descripción del Servicio:

El servicio de urgencias de la ESE Hospital Santa Mónica está operativo las 24 horas del día, los siete días de la semana, y ofrece atención integral en un entorno adecuado y con tecnología avanzada. Este servicio cuenta con diversos espacios funcionales que incluyen áreas para triage, atención médica general y especializada, procedimientos, observación, y reanimación, todos equipados con tecnología de punta y personal capacitado.

### Recursos Humanos:

El equipo humano que conforma el servicio de urgencias está compuesto por:

- 26 médicos especialistas
- 8.5 enfermeras
- 23.5 auxiliares de enfermería
- Otros profesionales como terapeuta respiratorio, trabajador social, psicólogo, y orientador SIAU.

### Indicadores de Gestión:

Durante el periodo comprendido entre enero 1 y diciembre 31 de 2024, el servicio de urgencias alcanzó los siguientes resultados:

Actividad	Total	Indicador	Meta
Admisiones	67,01	N/A	N/A
Triage	66,71	99.6%	100%
Consultas de urgencias	42,49	N/A	3,54/mes
Consultas Prioritarias	8,50	13%	30%

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

Actividad	Total	Indicador	Meta
<b>Total de Atenciones</b>	50,998	N/A	N/A
<b>Oportunidad de Atención</b>	21.9 min	30 min	30 min
<b>Tiempo Promedio de Observación</b>	16 horas	6 horas	6 horas
<b>% Observaciones</b>	4,465	8.7%	5%
<b>Demanda Rechazada</b>	N/A	0.4%	0.3%
<b>Reingresos</b>	N/A	0.4%	0.3%
<b>Quejas Recibidas</b>	53	N/A	N/A

#### Análisis de los Indicadores:

- **Admisiones y Triage:** Se registraron 67,011 admisiones, con una tasa de clasificación de triage del 99.6%, cerca de la meta del 100%, lo cual refleja la eficiencia y compromiso del personal de SIAU en la clasificación de pacientes. La oportunidad en triage se mantuvo en un promedio de 15 minutos, lo que contribuyó al cumplimiento de las metas de atención oportuna.
- **Consultas y Atenciones:** Se realizaron 42,498 consultas, con un promedio mensual de 3,600. Las consultas prioritarias alcanzaron un 13% del total, aunque la meta era del 30%. El servicio logró cumplir con la meta de oportunidad de consulta, que fue de 21.9 minutos, muy por debajo de la meta de 30 minutos establecida por el Ministerio de Salud.
- **Observación:** El tiempo promedio de observación fue de 16 horas, superando la meta de 6 horas, debido a la alta permanencia de pacientes con alteraciones en la salud mental y la necesidad de remisión a unidades especializadas. Esto se gestionó adecuadamente, garantizando la seguridad de los pacientes en observación.
- **Demanda Rechazada y Reingresos:** La tasa de demanda rechazada fue del 0.4%, ligeramente por encima de la meta del 0.3%, mientras que la tasa de reingresos fue del 0.4%, también superando la meta de 0.3%.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

- **Quejas:** Se recibieron un total de 53 quejas, las cuales fueron completamente resueltas, reflejando un alto nivel de atención y respuesta a las necesidades de los usuarios.
- **Facturación:**  
En 2024, el servicio de urgencias facturó un total de \$8,083,551,400, lo que equivale a un promedio mensual de \$673,630,000. Esta cifra refleja la alta productividad y la eficiencia del servicio, el cual es la puerta de entrada a otros servicios hospitalarios como cirugía, imagenología y laboratorio.

#### **Intervenciones y Mejoras Implementadas:**

- **Modificación del proceso de admisión:** Se realizó una modificación en el proceso de admisión, moviendo la atención desde la ventanilla externa hacia la sala de espera, lo cual mejoró la experiencia del usuario y evitó exposiciones innecesarias al clima.
- **Reorganización de turnos médicos:** Se reorganizaron los turnos de consulta médica, incrementando la presencia de médicos en horarios clave, lo que contribuyó a disminuir el número de pacientes en espera y mejoró la calidad de la atención.
- **Incorporación de nuevos especialistas:** Se aumentó la disponibilidad de consultas especializadas, con 4,253 consultas realizadas por especialistas, lo que representa un incremento del 16% respecto al año anterior. Esto incluye la incorporación de especialistas en neurología y psiquiatría, mejorando la atención integral a los pacientes.
- **Contratación de enfermera de procedimientos:** Se contrató una enfermera para la atención de procedimientos urgentes, lo que mejoró la calidad y el seguimiento de los pacientes, optimizando la atención en el área de urgencias.

#### **Mejoras Pendientes:**

- **Optimización del tiempo de observación:** Continuar trabajando en la reducción del tiempo promedio de observación a la meta establecida de 6 horas, gestionando adecuadamente los pacientes con alta complejidad y asegurando la correcta ubicación en unidades especializadas.
- **Refuerzo de la atención prioritaria:** Se requiere un aumento en la cantidad de consultas prioritarias, con el fin de alcanzar la meta del 30% para esta categoría.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

### **Conclusión:**

El servicio de urgencias de la ESE Hospital Santa Mónica ha logrado cumplir con las metas establecidas en su mayoría, destacando por su capacidad de respuesta rápida, alta productividad, y atención de calidad a los usuarios. A pesar de ciertos retos, como la gestión de la observación y la demanda rechazada, se han implementado medidas eficaces para mejorar la calidad de la atención y se seguirán buscando oportunidades para optimizar el servicio en el futuro.

Este informe refleja el compromiso de la ESE Hospital Santa Mónica con la transparencia, la mejora continua, y la calidad en la atención a la comunidad

### **BLOQUE QUIRURGICO**

El Bloque Quirúrgico de la ESE Hospital Santa Mónica tiene como objetivo brindar atención integral y de calidad a las usuarias que requieren procedimientos quirúrgicos, partos y cesáreas. El área está organizada de acuerdo con los protocolos establecidos, asegurando la atención segura del binomio madre-hijo, así como un proceso quirúrgico eficiente y seguro. A continuación, se presenta el informe de producción correspondiente al año 2024, donde se detallan las actividades realizadas, los indicadores de productividad y los recursos disponibles.

### **BLOQUE QUIRÚRGICO - ESTRUCTURA Y RECURSOS**

#### **Partos**

El área de partos está enfocada en brindar atención integral a la gestante durante todas las etapas del parto, con la aplicación de guías y protocolos específicos para minimizar riesgos y complicaciones.

#### **Infraestructura:**

Sala de trabajo de partos: Con 5 unidades equipadas con monitores de signos vitales, bombas de infusión, carro de paro, carro de emergencia obstétrica, monitor electrofetal, ecógrafo y estaciones administrativas con 2 equipos para monitoreo en tiempo real de las usuarias.

Sala de partos: Incluye mesa de atención del parto, monitor de signos vitales rodante, incubadora portátil y fija, mesa de calor radiante para el recién nacido, y todos los equipos e insumos necesarios para una atención segura.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

Sala de legrados: Equipamiento necesario para la realización de legrados médicos cuando se necesiten.

**Recurso Humano:**

Médico: 24 horas compartido con ginecología, pediatría e internación.

Enfermera: 24 horas, compartida con ginecología o internación.

Auxiliar de Enfermería: 24 horas.

Apoyo adicional: Gineco-obstetras durante el día para respaldar las decisiones médicas y quirúrgicas, con excepción de los días feriados y domingos.

**Cirugía**

El área de cirugía tiene como misión garantizar un proceso quirúrgico seguro, con altos niveles de calidad, y cumpliendo con los estándares establecidos en los procedimientos de acuerdo con la capacidad técnica y científica disponible

**Infraestructura:**

Sala de admisión: Con unidad sanitaria para pacientes y acompañantes.

Sala de preparación: Con 6 camillas para la ubicación del paciente antes de ser trasladado a quirófano.

Quirófanos: Completamente dotados conforme a la normatividad vigente.

Sala de recuperación: Con capacidad para acomodar hasta 5 pacientes monitorizados simultáneamente.

**Recurso Humano:**

Médico: 12 horas.

Enfermera: 12 horas.

Auxiliares de enfermería: 36 horas.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

### Central de Esterilización

A pesar de la infraestructura obsoleta y la falta de autoclaves adecuadas para cumplir con la normatividad vigente, la central de esterilización sigue brindando el servicio oportunamente, ajustando los horarios de las operarias de acuerdo a las demandas del servicio. Actualmente, no existe otra opción para esterilización, por lo que se depende de la contratación externa cuando es necesario.

### PRODUCTIVIDAD EN EL BLOQUE QUIRÚRGICO 2024

#### Partos y Cesáreas

PERIODO	# DE USUARIAS ADMITIDAS EN PARTOS	PARTOS VAGINALES	CESAREAS	REMISIONES	ANÁLISIS
<b>2024</b>	232	176	32	24	Las diferentes EAPB pactan la ruta materno perinatal completa con IPS de Pereira, aduciendo la falta de ginecología, pediatría y anestesiología en los horarios nocturnos y fines de semana.

#### Indicadores de Producción 2024:

#### Análisis de Indicadores:

**Número de Remisiones:** Las remisiones se realizan debido a la falta de disponibilidad de ciertos servicios especializados en horarios nocturnos y fines de semana, lo que limita la capacidad de resolver en el hospital los casos complejos.

**Complicaciones:** El número de remisiones es un indicador de la capacidad resolutoria del hospital en los procesos de parto. Las desviaciones de los procesos son revisadas y corregidas con base en las normativas vigentes, para asegurar una mejora continua en la atención al binomio madre-hijo.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## Cirugía

### Indicadores de Producción 2024:

Período    Número de Procedimientos Quirúrgicos    Promedio de Procedimientos Diarios  
Promedio de Tiempo por Procedimiento

2024	7,341	N/A	60 minutos
2023	5,614	N/A	60 minutos

### Oportunidad de Procedimientos:

Período	Promedio de Tiempo desde la Orden hasta la Ejecución
2024	22.6 días
2023	27.8 días

### Análisis de Indicadores:

**Incremento en Productividad:** La productividad en cirugía incrementó considerablemente en 2024, alcanzando un total de 7,341 procedimientos realizados, frente a los 5,614 del año anterior.


**Oportunidad en Procedimientos:** El tiempo promedio desde la orden hasta la ejecución de los procedimientos disminuyó en 2024 (22.6 días) en comparación con 2023 (27.8 días), lo que refleja una mejora en la eficiencia de los procesos.

### Central de Esterilización

**Análisis de la Infraestructura:** A pesar de las limitaciones en la infraestructura, con autoclaves obsoletas y falta de cumplimiento con la normatividad vigente, el servicio de esterilización sigue funcionando adecuadamente. Sin embargo, la dependencia de la contratación externa para algunos procesos críticos persiste, lo que representa una oportunidad para mejorar la infraestructura en el futuro cercano.

### Conclusiones y Recomendaciones

**Atención de Partos y Cesáreas:** Si bien la productividad en partos y cesáreas se mantiene alta, es fundamental abordar las limitaciones de disponibilidad en ginecología, pediatría y

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

anestesiología en horarios nocturnos y fines de semana, para reducir la necesidad de remisiones.

Incremento en la Productividad Quirúrgica: El aumento en la cantidad de procedimientos quirúrgicos es positivo, pero se debe seguir optimizando el tiempo de espera y la oportunidad para la realización de los procedimientos, con el fin de reducir aún más los tiempos de espera.

Mejoras en la Central de Esterilización: Es esencial invertir en la modernización de la infraestructura de esterilización para cumplir con la normatividad vigente y mejorar la eficiencia de este proceso vital en la atención quirúrgica.

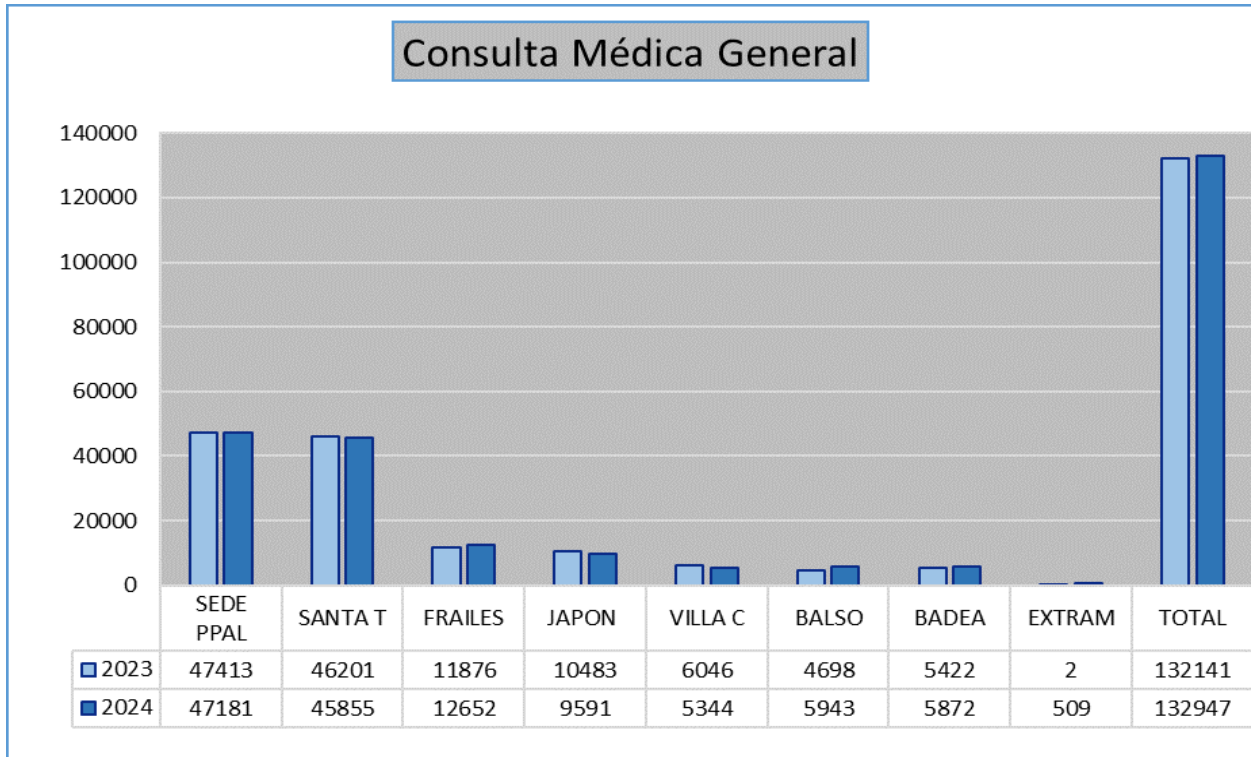
## CONSULTA MEDICA Y ENFERMERIA

### CONSULTA MEDICA GENERAL

#### CONSULTA MEDICA GENERAL POR CENTRO DE ATENCION COMPARATIVO AÑOS 2023-2024

	2023	2024	DIFERENCIA	% DE VARIACION
SEDE PPAL	47413	47181	-232	-0,5
SANTA T	46201	45855	-346	-0,7
FRAILES	11876	12652	776	6,5
JAPON	10483	9591	-892	-8,5
VILLA C	6046	5344	-702	-11,6
BALSO	4698	5943	1245	26,5
BADEA	5422	5872	450	8,3
EXTRAM	2	509	507	25350
TOTAL	132141	132947	806	0,6

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>



Los datos obtenidos, muestran un incremento general de 806 consultas de medicina general en el 2024, con respecto al año 2023. que representa un incremento del 0,6%. El mayor incremento se observó en los centros de atención ambulatoria de Frailes, Balso, Badea y Extramural. Mientras que, por el contrario, observó disminución de las consultas, en la Sede principal 232 (0,5%) y en los Centros de Atención Ambulatoria de Santa Teresita 346 en Santa Teresita, (0,7%), en Villa Carola 702 (11,6%) y Japón 892 (8,5%).

En el análisis se tiene en cuenta, que para el año 2024 se incrementó la oferta de horas médico para consulta, en Centro de Atención de Frailes y Balso; y con respecto a la disminución se tiene en cuenta los días en los cuales se requirió el cierre de algunas agendas, por diferentes causas como: inducción y reinducción, capacitaciones, reuniones, novedades de personal como permisos, incapacidades y calamidades, además de situaciones como el paro de camioneros, día sin agua, día sin energía, festival gastronómico y la jornada especial en el mes de diciembre entre otras.

Igualmente, los datos permiten evidenciar, el incremento en las actividades extramurales realizadas en al año 2024, bajo la estrategia gerencial de Mónica en tu Barrio, Mónica en tu Vereda y Mónica en tu Colegio.

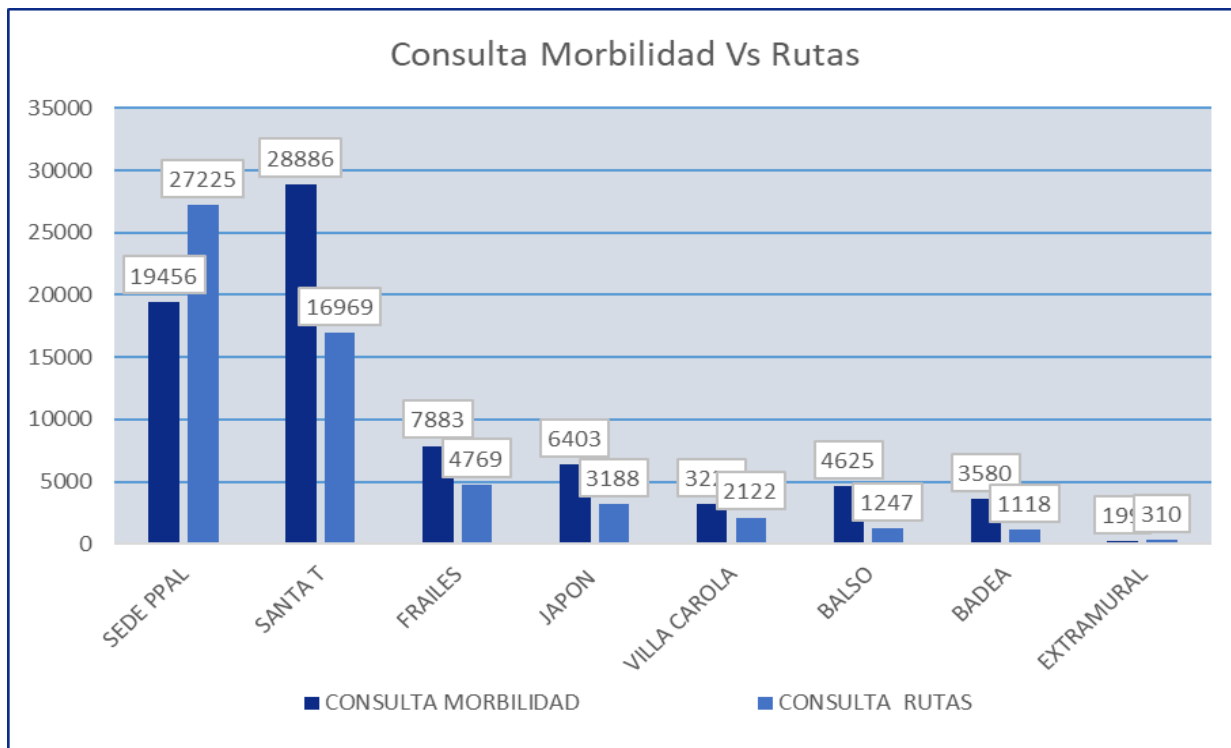
	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

A través de esta estrategia de Mónica en tu vereda se logra garantizar accesibilidad para la población del área rural, se brinda servicios de medicina general, enfermería, salud oral, toma de muestras de laboratorio y vacunación. Al igual que se garantiza accesibilidad a la población de niños y adolescente de las instituciones educativas en las cuales se realiza la atención por parte del equipo extramural

### Consulta Morbilidad Vs Rutas Integrales de Atención en Salud

MESES	CONSULTA MEDICA MORBILIDAD	%	CONSULTA MEDICA RUTAS	%	TOTAL
SEDE PPAL	19456	41,7	27225	58,3	46681
SANTA T	28886	63,0	16969	37,0	45855
FRAILES	7883	62,3	4769	37,7	12652
JAPON	6403	66,8	3188	33,2	9591
VILLA CAROLA	3222	60,3	2122	39,7	5344
BALSO	4625	78,8	1247	21,2	5872
BADEA	3580	76,2	1118	23,8	4698
EXTRAMURAL	199	39,1	310	60,9	509
TOTAL	74254	56,6	56948	43,4	131202

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>



Los datos evidencian mayor número de consultas en Rutas, en la sede principal y en la atención extramural, lo cual se explica porque en la sede principal está funciona de manera centralizada la ruta Materno perinatal y gran parte de la Ruta de Riesgo Cardiovascular, al igual que la Ruta de Salud Mental y EPOC.

Al igual que en la atención extramural están incluidas las instituciones educativas en las cuales se realiza específicamente, intervenciones de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la salud para el curso de vida de infancia y adolescencia

TIPO DE CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL AÑO 2024		
TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	%
Consulta Morbilidad Programadas	72386	55,0
Consulta Prioritaria	5800	4,4
Consulta en 1era Infancia e infancia	3471	2,6
Consulta en Adolescencia	985	0,7
Consulta en Juventud	1400	1,1
Consulta en Adulthood	3234	2,5
Consulta en Vejez	2595	2,0

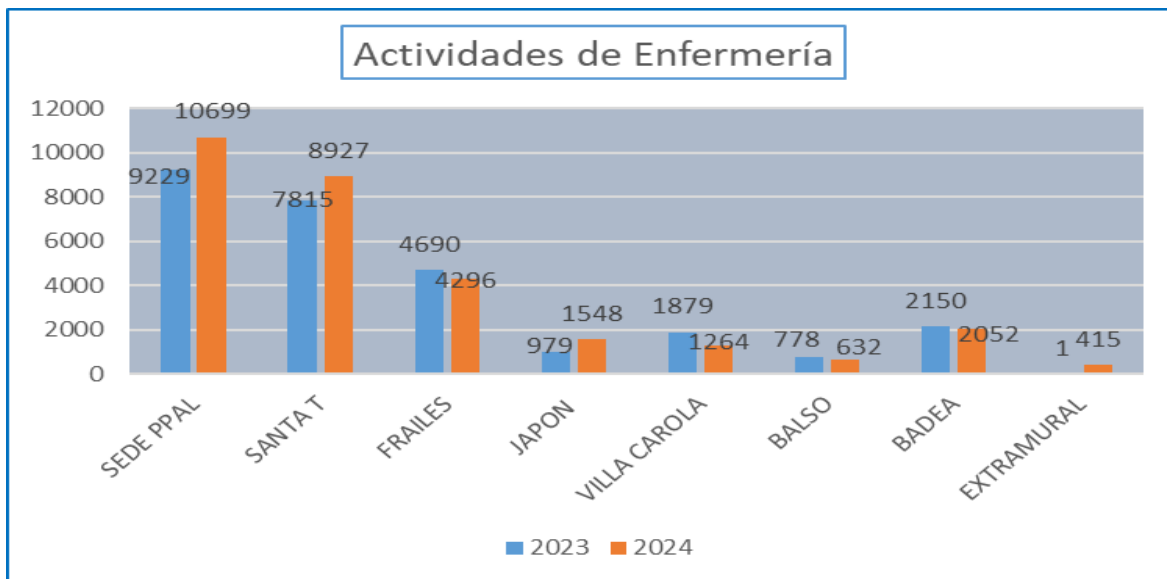
	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

Consulta en la Gestante	3046	2,3
Consulta Preconcepcional	20	0,0
Consulta en Planificación Familiar	419	0,3
Consulta en el Puerperio	439	0,3
Consulta en el Recién Nacido	440	0,3
Consulta en Lactancia Materna	450	0,3
Consulta Exámen de mama	4563	3,5
Consulta Exámen de Próstata	1620	1,2
Consulta RCV	28786	21,9
Consulta EPOC	255	0,2
Consulta Salud Mental	1623	1,2
Consulta en otros programas y rutas	170	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>131702</b>	<b>100,0</b>

## ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA EN RUTAS

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA AÑO 2024				
CENTROS DE ATENCIÓN	2023	2024	DIFERENCIA	% DE VARIACION
SEDE PPAL	9229	10699	1470	15,9
SANTA T	7815	8927	1112	14,2
FRAILES	4690	4296	-394	-8,4
JAPON	979	1548	569	58,1
VILLA CAROLA	1879	1264	-615	-32,7
BALSO	778	632	-146	-18,8
BADEA	2150	2052	-98	-4,6
EXTRAMURAL	1	415	414	41400
<b>TOTAL</b>	<b>27521</b>	<b>29833</b>	<b>2312</b>	<b>8,4</b>

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>



Los datos presentados, muestran un incremento general de 2312 actividades de enfermería en el 2024, con respecto al año 2023. que representa un incremento del 8,4%. El mayor incremento se observó en las actividades extramurales 414 actividades en el 2024 con respecto al 2023, año en el cual no aparece facturada ninguna actividad de enfermería al extramural, lo que podría estar indicando que las actividades realizadas en instituciones educativas en ese año, fueron cargadas a la sede principal ó los centros de atención ambulatoria.

Sin embargo, se tiene en cuenta que para el año 2023 sólo se estaba realizando la estrategia de atención en instituciones educativas, mientras que para el año 2024 se inició la atención con la estrategia de Mónica en tu vereda a partir del mes de junio, con un impacto muy positivo para las comunidades del área rural, y se participó en las jornadas de Salud realizadas por la Secretaría de Salud Municipal.

Igualmente, en la modalidad de atención institucional, en la sede principal se incrementó 1470 actividades (15,9%), seguido del Centro de atención Santa Teresita con un aumento de 112 actividades (14,2%), y luego el Centro de atención Japón con un incremento de 569 actividades (58,1%)

En los Centros de Atención de Frailes, Balso y Badea se observó disminución de las consultas. En el análisis de esta disminución se tiene en cuenta que para el primer semestre del año 2024 se utilizaba el mismo recurso de enfermería de los Centro de atención de Frailes y Villa Carola, para la atención en el Centro de Atención de Japón lo cual fue solucionado para el segundo

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

semestre del año, en el cual se incrementó un enfermero que estaba de medio tiempo a tiempo completo ( Jefferson Castro) permitiendo aumentar la oferta en el Centro de atención del Japón lo cual se evidencia en los resultados obtenidos

.-..

<b>TIPO DE ACTIVIDADES DE ENFERMERIA AÑO 2024</b>									
AÑO	SEDE PPAL	SANTA TERESITA	FRAILES	JAPON	VILLA C	BALSO	BADEA	EXTRAM	TOTAL
Consulta en 1era Infancia e infancia	46	1881	483	454	237	204	225	47	3577
Consulta en Adolescencia	78	222	111	74	36	6	6	123	656
Consulta en la Gestante	459	84	40	5	11	4	2	0	605
Consulta Preconcepcional	21	15	12	3	0	1	0	0	52
Consulta en Planificacion Familiar	1117	1646	707	259	181	125	145	130	4310
Consultas en otros programas o Rutas	583	277	140	13	44	9	37	0	1103
Consulta para Valoracion clinica de mama	142	604	466	21	67	48	27	46	1421
Insercción o retiro de Implante Subdremico	1	6	8	2	0	0	0	0	17
Insercción ó retiro de Dispositivo Intrauterino	16	31	4	2	0	0	0	0	53
Toma de Citología vaginal	1326	1419	483	289	190	88	87	27	3909
Asesorias Pre y Pos Test VIH	5077	1450	1655	291	394	115	1514	42	10538
Pruebas Rápidas VIH, Sifilis, Hep B	30	2346	157	128	102	0	7	0	2770
Educación individual	1382	50	24	1	1	4	2	0	1464
Educación Grupal	410	1	0	0	0	0		0	411
<b>TOTAL</b>	10688	10032	4290	1542	1263	604	2052	415	30886

EL anterior cuadro muestra el número de consultas y procedimientos de enfermería realizados en cada centro de atención ambulatoria. Se observa el comportamiento similar en la producción, entre la Sede principal y el Centro de Atención de Santa Teresita

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## CONCLUSIONES

- ✓ Uno de los principales logros del año 2024, es el impacto positivo de la estrategia de Mónica en Tu Barrio, Tu Vereda y Tu Colegio. Se cuenta con un equipo conformado por Médico General, Enfermera, Auxiliar de enfermería, Auxiliar de higiene oral y Auxiliar administrativo de facturación. Para el Año 2024 se logró cubrir el 100% de las Veredas, y el 50% de las instituciones educativas.
- ✓ Para el año 2025 se complementará estrategia de Mónica en tu vereda, con el suministro de medicamentos básicos para la población rural del municipio y se iniciará con la estrategia de Mónica Hospital en tu casa, para garantizar el acceso de los usuarios que por sus condiciones de salud presentan dificultad para asistir a las citas programadas
- ✓ Igualmente, otro aspecto positivo del año 2024, es el incremento de la oferta de medicina general en el Centro de Atención de Frailes y ampliación de los horarios de atención hasta las 8pm, mejorando así la accesibilidad y oportunidad de la atención para la comunidad del sector

## CALL CENTER

Tabla 1

Fecha	Entrantes	Atendida_Real	Nivel Servicio	Nivel Atención_Real	Nivel Atención_Recu
ENERO	18.137	9.217	9,13%	50,82%	57,74%
FEBRERO	17.295	7.594	4,80%	43,91%	50,33%
MARZO	15.469	8.428	12,95%	54,48%	62,75%
ABRIL	19.753	11.832	15,90%	59,90%	68,84%
MAYO	21.918	10.500	7,78%	47,91%	55,16%
JUNIO	19.304	9.199	7,74%	47,65%	54,08%
JULIO	16.011	9.842	6,11%	61,47%	66,11%
AGOSTO	13.383	8.185	5,39%	61,16%	65,90%
SEPTIEMBRE	14.283	8.697	6,22%	60,89%	66,01%
OCTUBRE	23.779	15.922	33,18%	66,96%	73,22%
NOVIEMBRE	19.477	12.009	25,85%	61,66%	67,16%
DICIEMBRE	19.020	11.657	35,77%	61,29%	66,86%

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## TENDENCIAS GENERALES

**Llamadas entrantes:** Oscilan entre 13,383 (agosto) y 23,779 (octubre). Se observa que octubre tiene el pico más alto, lo que indica una posible mayor demanda en este mes.

**Llamadas atendidas:** Fluctúan entre 7,594 (febrero) y 15,922 (octubre). Aunque octubre tuvo el mayor número de llamadas entrantes, también se gestionó una cantidad significativa.

**Nivel de servicio:** Se mantiene bajo en la mayoría de los meses, con valores críticos en febrero (4.80%) y agosto (5.39%), pero experimenta un gran aumento en octubre (33.18%) y diciembre (35.77%).

**Nivel de atención real y recuperado:** Mejora gradualmente, pasando de 43.91% (febrero) a más del 60% en la mayoría de los últimos meses del año, lo que sugiere una optimización en la gestión de llamadas.

**Tabla 2**

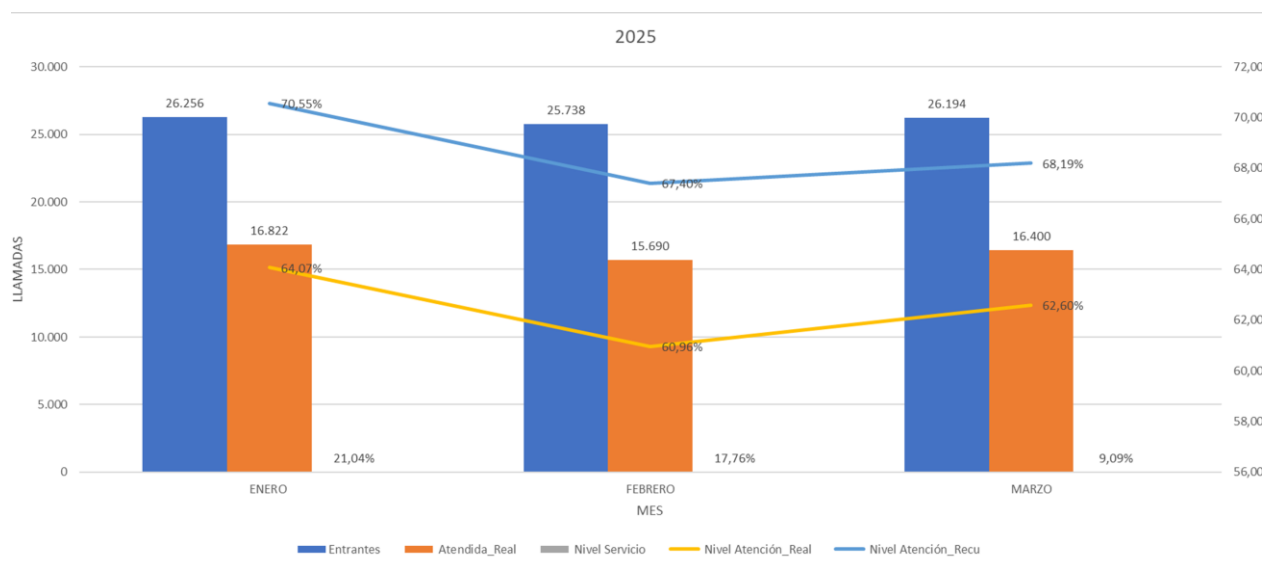
Mes	Citas asignadas2024
Enero	6.932
Febrero	6.854
Marzo	8.304
Abril	11.523
Mayo	12.933
Junio	12.422
Julio	14.702
Agosto	14.112
Septiembre	14.506
Octubre	15.868
Noviembre	14.228
Diciembre	13.926
<b>TOTAL</b>	<b>146.310</b>

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## ASIGNACIÓN DE CITAS 2024

- Se observa un aumento sostenido en la asignación de citas a partir de abril.
- De enero a marzo, el promedio de citas fue de 7,363, mientras que, de abril en adelante, supera las 12,000 citas mensuales.
- Octubre es el mes con la mayor cantidad de citas asignadas (15,868 citas), reflejando un pico en la demanda o en la capacidad de asignación.
- De julio a diciembre se asignaron más de 85,000 citas, lo que representa aproximadamente el 58% del total anual.
- El aumento progresivo en las citas a lo largo del año refleja una mejora en la capacidad operativa y en la gestión de asignaciones.

Gráfico 1



	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

**Tabla 3**

Mes	Entrantes (2024)	Entrantes (2025)	Atendidas (2024)	Atendidas (2025)	Diferencia Atendidas (%)	Nivel de Servicio (2024)	Nivel de Servicio (2025)	Diferencia	Nivel Atención Real (2024)	Nivel Atención Real (2025)	Diferencia	Nivel Atención Recuperado (2024)	Nivel Atención Recuperado (2025)	Diferencia
Enero	18,137	26,256	9,217	16,822	<b>+82.54%</b>	9.13%	21.04%	<b>+11.91 pp</b>	50.82%	64.07%	<b>+13.25 pp</b>	57.74%	70.55%	<b>+12.81 pp</b>
Febrero	17,295	25,738	7,594	15,69	<b>+106.71%</b>	4.80%	17.76%	<b>+12.96 pp</b>	43.91%	60.96%	<b>+17.05 pp</b>	50.33%	67.40%	<b>+17.07 pp</b>
Marzo	15,469	26,194	8,428	16,400	<b>+94.66%</b>	12.95%	9.09%	<b>-3.86 pp</b>	54.48%	62.60%	<b>+8.12 pp</b>	62.75%	68.19%	<b>+5.44 pp</b>

## TENDENCIAS GENERALES

### Aumento Significativo en Llamadas Atendidas

Las llamadas atendidas crecieron drásticamente en 2025 en comparación con 2024:

- Enero: +82.54%
- Febrero: +106.71%
- Marzo: +94.66%

**Conclusión:** Esto indica una mejor capacidad de respuesta o una mayor eficiencia en la atención.

### Mejora en el Nivel de Atención Real y Recuperado

- El Nivel de Atención Real mejoró en todos los meses, destacando febrero con +17.05 puntos porcentuales (pp).
- El Nivel de Atención Recuperado también subió, con febrero mostrando la mayor mejora (+17.07 pp).

**Conclusión:** Se han implementado estrategias que han optimizado la gestión de llamadas.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

**Tabla 4**

Mes	Citas asignadas 2024	Citas asignadas 2025	Diferencia Absoluta	Crecimiento (%)
Enero	6.932	20.157	+13.225	<b>+190.73%</b>
Febrero	6.854	19.505	+12.651	<b>+184.66%</b>
Marzo	8.304	21.723	+13.419	<b>+161.57%</b>

#### **Incremento Exponencial en las Citas Asignadas**

- Se observa un crecimiento superior al 160% en todos los meses, lo que indica una fuerte mejora en la capacidad de asignación de citas.
- Enero es el mes con el mayor crecimiento (+190.73%), lo que sugiere que hubo una estrategia eficaz para iniciar el año con mayor eficiencia, Febrero y Marzo mantienen la tendencia positiva
- Aunque el crecimiento en marzo es menor en comparación con enero y febrero, sigue siendo significativo (+161.57%).

**Conclusión:** La mejora no es un caso aislado, sino una tendencia sostenida en el tiempo.

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

## CONCLUSIONES

- La asignación de personal fijo en los puestos de salud de Santa Teresita, Balso, Frailes y Villa Carola, tuvo un impacto significativo en la mejora de la atención presencial y telefónico durante el 2024.

Gracias a esta estrategia, se alcanzaron los siguientes beneficios clave:

- Menos filas y mayor agilidad en la atención, disminuyendo la saturación en los puntos de servicio.
- Reducción en los tiempos de espera, permitiendo que los usuarios recibieran atención de manera más rápida y eficiente.
- Optimización en la gestión de solicitudes y asignación de citas, asegurando una distribución equitativa de los recursos y evitando cuellos de botella.
- El análisis de la gestión 2024 refleja una notable mejora en la atención de solicitudes, especialmente en el último trimestre del año.
- Este crecimiento está directamente relacionado con el incremento de personal, lo que permitió una mayor capacidad operativa y optimización en la asignación de recursos.


La incorporación de más colaboradores contribuyó a:

- Aumento en el número de atenciones: Se logró atender un mayor volumen de solicitudes, reflejando un incremento en la eficiencia operativa.
- Mejora en el nivel de servicio: Pasó de valores bajos en la primera mitad del año (4,80% en febrero) a cifras significativamente superiores en los últimos meses (35,77% en diciembre).

	<b>TÍTULO INFORME</b>		<b>CÓDIGO 02D202 – F04</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>RESPONSABLE 02. GERENCIA</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
			<b>FECHA VIGENCIA 11/12/2023</b>

- Mayor recuperación de citas: En octubre, noviembre y diciembre se alcanzaron los niveles más altos de atención recuperada, con un máximo de 73,22% en octubre.

En conclusión, la expansión del equipo de trabajo fue un factor clave en la mejora de la gestión 2024, cerró con una tendencia positiva en el último trimestre, reflejando mejoras significativas en la eficiencia y capacidad de atención.



**JUAN CARLOS MARÍN GÓMEZ**

Gerente