



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL
E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE
NIT. 807.008.857 - 9



Audiencia Pública RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

**Empresa Social del Estado
Regional Norte**



TIBÚ, MARZO 2020.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. ANTECEDENTES.....	8
2. SECCION 1. INFORMACION GENERAL DE LA ESE	10
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	11
2.2 CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA E.SE HOSPITAL REGIONAL NORTE	13
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE	14
2.4 MAPA DE PROCESOS E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE.....	15
2.5 POLÍTICA DE CALIDAD	16
2.6 OBJETIVO DE CALIDAD	16
2.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
2.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2.7 MISIÓN	17
2.8 VISIÓN.....	17
2.9 PRINCIPIOS CORPORATIVOS.	17
2.10 CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	18
2.11 UBICACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE.....	18
2.12 ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA	19
2.13 ¿CÓMO LO HEMOS HECHO?.....	20
2.14 HERRAMIENTAS.	20
2.15 PORTAFOLIO DE SERVICIOS ACTUAL ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE	21
2.16 ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD	23
SECCION 2	25
3 ASPECTOS PRINCIPALES OBJETO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
3.1 MÍNIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS	25
3.2 TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO.....	25
3.4 ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:.....	32
3.4.1 GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUÓ DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACREDITADAS, EN LA ESE HRN.	32
3.4.2 MEJORAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, Y EL EQUIPAMIENTO EN LAS IPS QUE CONFORMAN LA ESE HRN.	32
3.4.3 MANTENER Y/O MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EN EL REPORTE DE LA INFORMACIÓN.	32
3.4.4 MANTENER Y/O MEJORAR EL EQUILIBRIO FINANCIERO.	33

3.4.5 TERMINACIÓN DEL SANEAMIENTO DE PATRONALES	33
3.4.6 MEJORAMIENTO DE LA COBERTURA Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.	33
3.4.7 EJECUCIÓN DE ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE HABILITACIÓN.....	33
3.4.8 DESARROLLAR PROCESOS DE CAPACITACIÓN TÉCNICA Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.	34
3.4.9 BRINDAR APOYO JURÍDICO Y ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS QUE CUMPLEN REQUISITOS DE PENSIÓN PARA QUE PUEDAN ACCEDER A LA MISMA.	34
3.4.10 MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA FRENTE A LAS NECESIDADES EN LA SALUD COLECTIVA DE LA POBLACIÓN DE SU ÁREA DE INFLUENCIA DE MIGRANTES EXTRANJEROS.....	35
DE ACUERDO AL TOTAL DE LAS ATENCIONES EFECTUADAS DURANTE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS SE DESTACAN:.....	36
APLICACIÓN DE BIOLÓGICOS.....	36
3.5 ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	36
3.5.1 ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	36
4. OTROS INDICADORES	44
5. TALENTO HUMANO	44
6. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CONTROL INTERNO MECI-CALIDAD	47
6.1 CONTROL INTERNO: ESTADO GENERAL DEL MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	47
6.2 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.....	50
6.3 ACCIONES FINANCIERAS VIGENCIA 2019	51
7. ESTADOS FINANCIEROS DEL PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2.019.....	56
7.2 ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS	57
7.3 CARTERA	60
7.4 ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EN EQUIPOS MÉDICOS, BIOMÉDICOS Y PARQUE AUTOMOTOR.....	63
8. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	73
8.1 INDICADOR DE ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO.....	74
8.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:	84

9. INFORME PROCESOS JUDICIALES ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE.....	85
ANEXOS. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS, MEJORAS LOCATIVAS.....	88

Lista de Tablas

Tabla 1. Portafolio de servicios HRN _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Capacidad Instalada recursos humanos HRN _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Análisis de productividad HRN _____	23
Tabla 5. Ponderación del avance de las metas propuestas por el HRN al periodo 2017. _	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6. Consolidado Indicadores ESE Hospital Regional Norte _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Talento humano _____	44
Tabla 8. Planta temporal _____	45
Tabla 9. Contratistas bajo la modalidad de procesos _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Contratistas bajo la modalidad de prestación de servicios _____	46
Tabla 11. Datos informe anual 2193 _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12. Relación presupuesto año 2018 - ejecución _____	58
Tabla 13. Recaudos del 2018 _____	58
Tabla 14. Total de deudores _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15. Cartera por edades _____	61
Tabla 16. Proyectos gestionados HRN 2018 _____	73
Tabla 17. Estadística de satisfacción del usuario HRN _____	75
Tabla 18. Clasificación de derechos de petición y acciones de Tutelas _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19. Clasificación Tutelas _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20. Relación de los derechos de petición _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 21. Derechos de petición HRN 2018 _____	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22. Acciones de tutela HRN 2018 _____	¡Error! Marcador no definido.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE
NIT.807.008.857-9



PRESENTACION

“Dejando Huella”

Estimada ciudadanía en general Soy Maribel Trujillo Botello, Enfermera profesional, Especialista en Gerencia de Servicios de Salud, Especialista en Gerencia y Auditoria de la Calidad de la Salud, Especialista en Gerencia evaluación y Gerencia de proyectos, Magister en Gerencia de Salud Publica Magister Enfermería énfasis salud, Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Norte con sede en el municipio de Tibú, desde el 28 de agosto del 2012 , entidad del Gobierno que se encarga de brindar servicios de Salud de baja complejidad con calidad humana. Trabajamos en la consolidación de nuestros principios: la honestidad, transparencia y el compromiso social. Buscamos la participación y colaboración con otras entidades, organismos, grupos y ciudadanía en general. En segundo lugar, como administración, convertimos en una Institución auto sostenible, líder en la prestación de servicios de salud de calidad, con accesibilidad, eficiencia, y oportunidad.

Y reconociendo el esfuerzo individual y colectivo de los funcionarios de la E.S.E. los cuales han aportado desde diversas posturas del pensamiento, al actuar, la comunicación y labor. Este es un informe de equipo, de una manera concreta que reportan los logros obtenidos, en contraposición de las adversidades de un sistema de salud con dificultades en los hospitales públicos y porque no decirlo con base en nuestra historia,

Importante resaltar la recuperación de la E.S.E. Hospital Regional Norte y que el futuro demanda innovación y desarrollo en este contexto. Es importe reconocer y agradecer el esfuerzo gubernamental y acompañamiento por parte del Sr Gobernador del Departamento Norte de Santander Ingeniero William Villamizar y su grupo de asesores, del Director del Ente territorial de Salud Dr. Juan Alberto Bitar Mejía y su equipo de trabajo, lo miembros de la Junta directiva de nuestra Empresa y grupos directivos responsables del destino presente y futuro de la Regional Norte con lealtad y mística frente al desarrollo humano de toda la familia hospitalaria.

Para la Gerencia de la E.S.E. Hospital Regional Norte, es la oportunidad no solo para rendir información financiera si no para dar gracias; primero al equipo de trabajo que acompañó a la administración en esta propuesta que logra consolidar los esfuerzos

de cada uno de nosotros dentro de la entidad; permitiendo de esta manera alcanzar las metas propuestas y dentro de los cuales cabe resaltar el ser EVALUADA la E.S.E. por cinco años consecutivos sin riesgo fiscal y financiero

Y en resumen este informe presenta nuestras huellas (logros) y pone de presente los pasos a seguir cuyo sustento es el reto asumido por cada líder y teniendo como marco de referencia la plataforma estratégica del plan de gestión y desarrollo con miras a mantener una Empresa con sus servicios habilitados a la comunidad en general y buscando un mayor posicionamiento en el mercado en la prestación de servicios de salud, sostenibilidad financiera crecimiento, desarrollo y desde la perspectiva social.



MARIBEL TRUJILLO BOTELLO
GERENTE

INTRODUCCIÓN

“UNA MIRADA DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE”

La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su

gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Así mismo mediante el *Compes 3654 de 2010*, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la *Ley 1712 de 2014*, “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”; y el *Manual Único de Rendición de Cuentas*, de la E.S.E. Hospital Regional Norte, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

La rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, y el concepto de responsabilidad y acceso a la información como requisitos básicos en una expresión del control social, en tanto éste último comprende acciones de petición de información y explicación, así como la evaluación de la gestión.

Para la E.S.E. Hospital Regional Norte, es de vital importancia fortalecer espacios que permitan a la ciudadanía relacionarse con la labor misional y la gestión institucional de la entidad, en tal sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como uno de sus componentes la Rendición de Cuentas y a su vez, desarrolla la Dimensión de Gestión con valores para Resultados con la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

La Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 tiene como propósito fortalecer los medios para divulgar de manera clara y transparente la gestión institucional, mediante el diseño y la implementación de espacios de información y dialogo con el objeto de mantener informada a la ciudadanía y reforzar los ejercicios de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones que reflejen la transparencia en el ejercicio de la gestión de la entidad

1. ANTECEDENTES

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado (DAFP). La rendición de cuentas de la Administración Pública ante la sociedad implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las

autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión. En consecuencia, establecer una cultura de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana concede acceso público a la gestión de la Administración, y enmarca un entorno propicio para el desarrollo de datos abiertos, gestión de conocimiento, operaciones y contratación abierta. Por ende, La E.S.E. Hospital Regional Norte dentro de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la no tolerancia con la corrupción, ejecutó la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, a la ciudadanía con enfoque basado en derechos humanos y paz, con el propósito de construir un esquema integral y permanente de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión Institucional” esta estrategia permitió a los diferentes grupos de valor, usuarios e interesados acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad, con enfoque basado en derechos humanos y paz. La ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Regional Norte consideró tres componentes fundamentales: información, diálogo e incentivos, reconociendo la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público. En ese sentido, esta estrategia involucró las acciones que desarrolla la Entidad en cada componente, en un esquema integral y permanente de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión Institucional, cerrando con una audiencia pública y mesas de dialogo ciudadano de la gestión realizada en el Sector Gestión Pública en la vigencia 2019. El propósito de este informe de “Rendición de Cuentas Sector Gestión Pública 2019”, es presentar los logros sobre la gestión 2019 y los retos para 2020, así como los resultados del diálogo directo, Experiencia en el Servicio, Oportunidades y Rompiendo Paradigmas

La Ley 489 de 1998, el CONPES 3654 de 2010 y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 de participación democrática, establecen la Rendición Pública de Cuentas como uno de los mecanismos de participación con el que cuenta la ciudadanía para hacer control social a las entidades públicas respecto de las acciones y decisiones que éstas toman sobre los asuntos públicos. De conformidad con el artículo 33 de la Ley 489 y el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, por medio de los cuales se reglamenta la creación de escenarios para informar a la ciudadanía sobre su gestión, se crean las Audiencias Públicas de rendición de cuentas, como requisito obligatorio para las entidades públicas. Éstas se constituyen en espacios de integración con la ciudadanía, en las cuales se socializan los resultados de la gestión de cada entidad durante un período determinado. Dichos espacios permiten informar de manera integral los avances, resultados de metas de gestión, debilidades presentadas, retos, justificaciones de actos y toma de decisiones, previo acceso de la ciudadanía a los documentos que sustentan dicha información. Las Audiencias Públicas de Rendición también tienen un referente importante, con la Ley 489 de diciembre de 1998, capítulo 8, artículo 32, por medio

de la cual: “Todas las entidades y organismos de la administración Pública tienen el deber de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”. Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, las entidades públicas pueden adelantar las siguientes acciones, para el cumplimiento de tal fin: 1.) convocar a audiencias públicas. 2.) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana. 3.) Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. 4.) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos. 5.) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyen. 4 Finalmente, por medio de las audiencias públicas, los ciudadanos tienen garantizado su acceso tanto de manera individual como a la vigilancia de los actos de la administración pública, en un proceso que involucra desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos pertenecientes al erario público.

2. SECCION 1. INFORMACION GENERAL DE LA ESE

Descripción de la ESE nombre: EMPRESA SOCIAL DE ESTADO HOSPITAL REGIONAL NORTE:807-008-857

NIT: 807-008-857

NIVEL DE ATENCION: NIVEL 1

DIRECCION: Carrera 4ª N° 5-30 B. EL Carmen Tibú Norte de Santander.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE
NIT.807.008.857-9



TELEFONO: 5663847-5663240

GERENTE: MARIBEL TRUJILLO BOTELLO

2.1 Reseña histórica.

Desde el año 2.002 hacía atrás se contaba con hospitales y Centros de salud del Primer Nivel de Atención en las cabeceras de los Municipios; de Tibú, Sardinata, Puerto Santander, Bucarasica y el Tarra, establecidas como entidades dependientes del Servicio Seccional de Salud del Departamento Norte de Santander enmarcadas de acuerdo con la Ley 10 de 1.990. Sus Directores junto con los técnicos administrativos eran nombrados directamente por la Seccional Departamental de Salud, pero las decisiones tomadas por estos profesionales eran de su autonomía y lo acertada o no de las decisiones incidían en la institución. A partir del 01 de Enero de 2.003 mediante acuerdo de la Junta Seccional Departamental se suprimieron los cargos de los Directores y los Técnicos Administrativos del Hospital San José de Tibú, el cual tenía bajo su manejo el Centro de Salud del Municipio de el Tarra igualmente con el Hospital San Martín de Sardinata que tiene bajo su dirección el Centro de Salud del Municipio de Bucarasica, incorporándose la totalidad de los funcionarios de cada una de las Entidades al Servicio Seccional de Salud hoy Instituto Departamental de Salud Norte de Santander con representación única del Director de la Seccional Departamental. Con el Centro de Salud de Puerto Santander no hubo necesidad de ser incorporado ya que este venía en continuidad bajo la supervisión y control del Instituto Departamental de Salud.

Mediante Ordenanza N. 0017 del 18 de Julio de 2.003 la Honorable Asamblea de Norte de Santander creó para el Departamento cinco Empresas Sociales del Estado de acuerdo al ámbito geográfico del Departamento, constituyéndose la Empresa

Social del Estado Regional Norte agrupando en ella los centros de atención en salud de los Municipios de Tibú, Sardinata, Puerto Santander y Bucarasica, establecida como una categoría especial de Entidad Pública descentralizada de Nivel Departamental, con personería Jurídica, Patrimonio Propio y autonomía Administrativa adscrita al Instituto Departamental de Salud Norte de Santander; con sede administrativa en el municipio de Tibú, cuyo objeto principal es la prestación de servicios en cada uno de los municipios agrupados adelantando acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

Como se observa la ESE administra la IPS de El Tarra la cual no quedo incluida en la ordenanza pero por jurisdicción la ESE Norte viene manejando esta IPS, pero a la fecha dicha situación administrativa no se ha resuelto.

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Norte es una institución prestadora de servicios de salud, fue creada según la ordenanza N° 017 del año 2003, está conformada por los municipios de Tibú, Sardinata, Bucarasica, Puerto Santander y El Tarra. Como dato curioso el municipio de El Tarra no fue incluido en el documento de creación por la asamblea departamental pero siempre ha hecho parte de la institución.

2.2 Cultura corporativa y lineamientos estratégicos de la E.SE Hospital Regional Norte

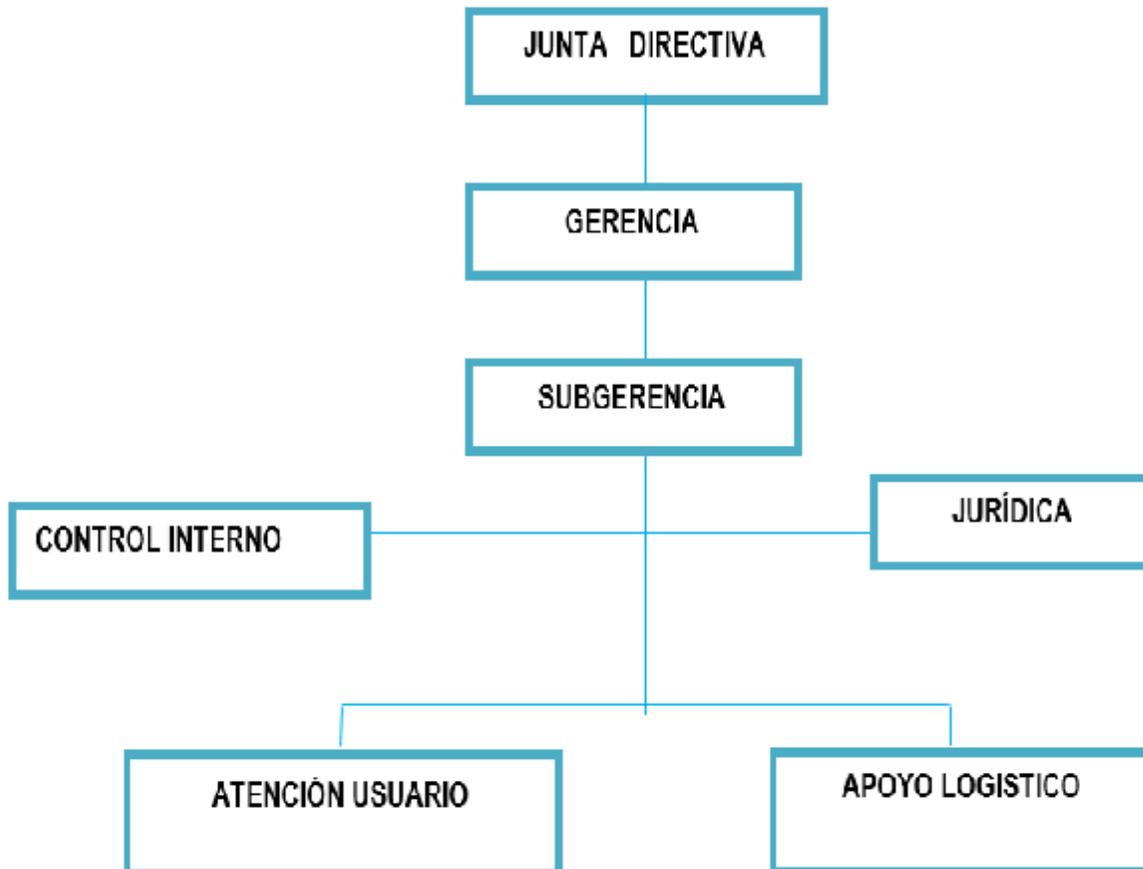
Es una entidad pública descentralizada del nivel departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la dirección seccional de salud.

La ESE Hospital Regional Norte, es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad, para el primer nivel de atención, cuya área de influencia está establecida por la cobertura geográfica de cinco municipios: Tibú(Corregimientos de La Gabarra, Campo Dos, Petrolea y Pachelly), El Tarra (Corregimientos de Orú y Filogringo), Puerto Santander, Sardinata (Corregimientos de El Carmen, Las Mercedes, La Victoria, Luis Vero, San Martín de Ioba y Zona Centro) y Bucarasica(La San Juana, La curva), con gran extensión y con presencia de agudización de problemas sociales y de alteraciones en el orden público, se rige por las normas del Código de Comercio y demás disposiciones vigentes en el país, conformada por una red de servicios integrada por dos Hospitales Locales, seis Centros de Salud y seis Puestos de Salud, distribuidos a lo largo y ancho de su área de influencia. Atiende el 90% de su población asignada, la cual está constituida por afiliados al Régimen Subsidiado, afiliados al Régimen Contributivo y Particulares.

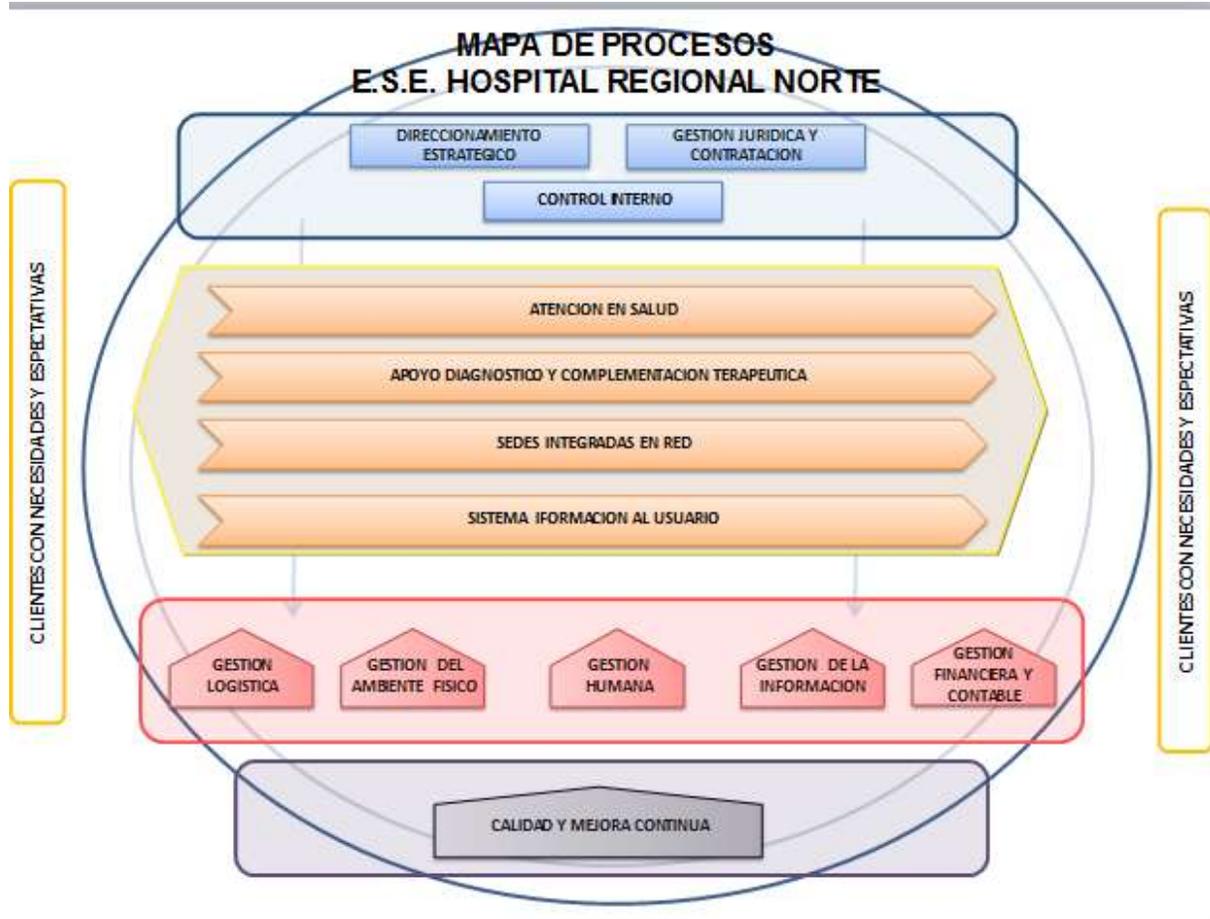
La administración actual de la ESE Regional Norte ha reconocido la necesidad de desarrollar el sentido de pertenencia del talento humano requerido para la generación de nuestros productos finales, mediante capacitación y motivación, como base fundamental de cualquier proceso de crecimiento con desarrollo sostenible que se propone alcanzar con la correcta implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, estado que le permitirá a la institución prestar sus servicios enfocados en sus pacientes y dirigir todos sus esfuerzos hacia la mejora continua de los procesos y resultados de la atención en salud ofertada.

Por lo tanto se dio inicio a un proceso de lectura crítica al modelo de atención con servicios de salud aplicado en la ESE, buscando el lograr alcanzar estándares de calidad superiores a los actualmente producidos, mejorando el proceso de operación al ejecutar las actividades inherentes a la producción de manera homogénea, aplicando un proceso administrativo, planeado, ejecutado y controlado sistemáticamente, buscando crear la cultura del autocontrol para alcanzar la calidad centrada en la atención a los pacientes, con el paradigma de hacer las cosas bien un ambiente seguro, siendo constantes, imaginativos, innovadores y abiertos al cambio.

2.3 Estructura organizacional E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE



2.4 Mapa de procesos E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE



2.5 Política de calidad

La E.S.E Hospital Regional Norte ofrece y garantiza servicios de salud cumpliendo con la exigencias legales, institucionales y estándares de calidad a través del fortalecimiento de competencias del talento humano, el cuidado del medio ambiente la gestión de recursos e infraestructura apropiada a nuestra oferta de servicios, brindando un trato justo y humanizado que nos permita llegar a los usuarios y sus familias de manera oportuna, disminuyendo los riesgos en la atención, orientados al mejoramiento continuo.

2.6 Objetivo de calidad

2.6.1 Objetivo General

Establecer un plan durante la vigencia (2013-2018) que permita mantener y mejorar el desempeño de los procesos institucionales de acuerdo a nuestro nivel de complejidad cumpliendo con exigencias legales e institucionales convirtiéndola así en una entidad competitiva y sustentable en la prestación de servicios hospitalarios en la región.

2.6.2 Objetivos Específicos

Mantener y mejorar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios mediante la atención humanizada de sus necesidades que se verá reflejada en una fidelidad y confianza hacia la entidad.

Lograr un equilibrio financiero mediante el buen manejo de los recursos que nos permita ser sostenibles en el tiempo.

Implementar un modelo de salud pública que nos permita mantener un control sobre los casos más comunes y de las nuevas apariciones.

Establecer canales de comunicación que permitan una retroalimentación con los usuarios sus familias y el entorno, que refleje el mejoramiento continuo de la atención en nuestros procesos.

Elaborar y gestionar proyectos orientados hacia el fortalecimiento y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica que permita una mayor y mejor calidad de los servicios prestados.

Elaborar y desarrollar un programa de educación continuada y capacitación que permita optimizar el trabajo del recurso humano y una mejor calidad en la prestación de los servicios.

2.7 Misión

Somos una empresa social del estado que presta servicios en salud de baja complejidad con un servicio humanizado, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y salud de la comunidad fortaleciendo la participación social y el desarrollo del talento humano y la sostenibilidad social institucional.

2.8 Visión

Para el año 2020, seremos una Empresa reconocida a Nivel Departamental por ser solida confiable, sostenible con un alto tacto y calidez humana con el mejoramiento continuo de sus colaboradores y procesos.

2.9 Principios corporativos.

Universalidad. Es la garantía de la protección para todas las personas. Sin ninguna discriminación en todas las etapas de la vida.

Responsabilidad social. La **ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE**, debe asumir compromisos con todos los habitantes, en donde todos los miembros de la organización deben comprometerse a prestar un mejor servicio.

Integridad. Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general de condiciones de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por esta ley.

Eficiencia. Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponible para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.

Solidaridad. Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil.

Unidad. Es la articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestaciones para alcanzar los fines de seguridad social.

2.10 Código de integridad

Este código inicia con una verdad poderosa para lograr servidores públicos íntegros activamente optando normas e instrumentos técnicos, también es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias, es imprescindible acompañar y respaldar las políticas de la ESE sus objetivos de calidad técnicas y normativas con un ejercicio pedagógico, comunicativo fomentando la cultura del autocontrol alternativo y en búsqueda de alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos.

Así mismo, la E.S.E. Hospital Regional Norte decidimos crear el CODIGO DE INTEGRIDAD lo suficientemente general y claro para ser aplicable a todos los servidores públicos, basados en la honestidad, el respeto, compromiso diligencia y justicia.

2.11 Ubicación de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE

La **E.S.E HOSPITAL REGIONAL NORTE** está ubicada en la región norte del departamento Norte de Santander y su sede se encuentra a 125 kilómetros de la ciudad de Cúcuta, prestando a la población los servicios de salud de primer nivel

de atención con calidad humana, bajo los principios de ética, identidad, compromiso y mejoramiento continuo, contribuyendo a mejorar la atención en salud y calidad de vida a todos sus usuarios.

Su distribución organizacional se estableció mediante acuerdo de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado con una estructura organizacional específica definida en dos niveles dentro de la organización, directivo y operativo ajustadas a lo establecido en la Leyes 100 de 1.993, 443 de 1.998 y 617 del año 2.000, con línea de autoridad de la Junta directiva y de Ejecución del Gerente, para la época de su creación.

2.12 Accesibilidad Geográfica

La E.S.E Hospital Regional Norte cuenta con vías de acceso directas para los municipios de su red, pero algunas se encuentran en mal estado, dificultando el acceso y aumentando el riesgo en la prestación del servicio de traslado asistencial básico.

El siguiente cuadro presenta la información básica de accesibilidad geográfica para las diferentes IPS de los municipios pertenecientes a la red:



2.13 ¿Cómo lo hemos hecho?

El Sistema de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Regional Norte es una de las acciones que hace parte de la participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Norte de Santander y se, diseñó el informe para la implementación del Acuerdo como lo estipule la Ley de transparencia y como propósito articular un conjunto de actores, directrices y herramientas para rendir cuentas sobre la implementación, facilitando el acceso a información específica y generando espacios de diálogo efectivos en torno al proceso de paz.

2.14 Herramientas.

Las herramientas que se tomaron en el informe, son metodologías, modelos, formatos, información suministrada por los líderes de cada proceso a cargos, instrumentos virtuales, entre otros, que alimentan o facilitan el diseño y la implementación del mismo. Estas herramientas fueron identificadas por el Sistema de Rendición de Cuentas vigencia año 2019 y serán puestas a disposición de las entidades en el año 2019. Así mismo, en el 2019 se inició el desarrollo de un espacio en la página web de la E.S.E. Hospital Regional Norte, en la cual se podrá consultar toda la información del Sistema de Rendición de Cuentas, que se vincula con los componentes ya enunciados y con otros elementos articuladores que tienen como objeto dinamizar el diálogo. Al finalizar el desarrollo Informe de

Rendición de Cuentas a la ciudadanía y los servidores públicos podrán consultar: Obligaciones o compromisos del Acuerdo con instrumentos relacionados, Obligaciones que involucran la participación ciudadana, Actores o entidades responsables, u órganos de control.

El Informe contiene productos e indicadores dentro del Plan Marco de Implementación relacionados a los compromisos, grupos de valor o ciudadanía, oferta de dinamizadores que voluntariamente han manifestado interés en hacer parte del Sistema, calendarios de la rendición de cuentas, documentos técnicos que explican a profundidad el objetivo de cada uno de los elementos articuladores que se desarrollaron y otra información relacionada. Finalmente, el diseño e implementación del Sistema es de responsabilidad de E.S.E. Hospital Regional Norte y a cargo de la Gerencia doctora Maribel Trujillo Botello y, articulado con su equipo de trabajo.

2.15 Portafolio de servicios actual ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE

PORTAFOLIO ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE									
SERVICIO		MODALIDAD						COMPLE	
		Intramural							
		Amb.	Hosp.	Telemedicina	Domiciliaria	Extra mural	Unidad Móvil	Baja	Mediana
Hospitalario	General adultos		X					X	
	General pediátrico		X					X	
	Obstetricia		X	X				X	X
Consulta Externa	Cardiología			X					X
	Dermatología			X					X
	Endocrinología			X					X
	Ginecobstetricia	X		X					X
	Medicina física y rehabilitación			X					X
	Medicina interna			X					X
	Nefrología			X					X
	Neumología			X					X
	Neurología			X					X
	Nutrición y dietética	X		X					X
	Ortopedia y/o traumatología			X					X
	Otorrinolaringología			X					X
	Pediatría	X		X					X
	Nefrología pediátrica			X					
	Neumología pediátrica			X					
	Diagnóstico cardiovascular			X					
	Dermatología			X					X
	Medicina interna			X					X
	Neumología			X					X
	Neurología			X					X
Nutrición y dietética			X					X	

PORTAFOLIO ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE									
SERVICIO		MODALIDAD					COMPLE		
		Intramural					Baja	Mediana	
		Amb.	Hosp.	Telemedicina	Domiciliaria	Extra mural			Unidad Móvil
	Enfermería	X					x	X	
	Medicina general	X			X		x	X	
	Odontología general	X					x	X	
	Terapia Física	X							
	Terapia respiratoria	X						X	
	Psicología	x							
	Terapia respiratoria	X							
Promoción y prevención	Detección temprana - alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor a 10 años)	X				X	x	X	
	detección temprana - alteraciones del desarrollo del joven (de 10 a 29 años)	X				X	x	X	
	Detección temprana - alteraciones del embarazo	X				X	x	X	
	Detección temprana - alteraciones en el adulto (mayor a 45 años)	X				X	x	X	
	Detección temprana - cáncer de cuello uterino	x				X	x		
	Detección temprana - alteraciones de la agudeza visual	x				X	x		
	Protección específica - vacunación	x				x	x		
	Protección específica - atención preventiva en salud bucal	x				X	x		
	Protección específica - atención en planificación familiar hombres y mujeres	x				X	x		
Urgencias	Servicio de urgencias	X						X	
Traslado asistencial	Traslado asistencial básico	X						X	
	Traslado asistencial medicalizado	X							X
Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Laboratorio clínico	X						X	X
	Radiología e imágenes diagnósticas	X		x				X	
	Servicio farmacéutico		X					X	
	Esterilización		X					X	
	Ultrasonido	x							x
	Tamización Cáncer Cuello Uterino	X						X	



REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL NORTE
NIT.807.008.857-9



2.16 Análisis de productividad

Tabla 1. Análisis de productividad HRN



UNIDAD FUNCIONAL	CENTRO DE COSTOS	SERVICIO	2018						2019					
			DISPONIBILIDAD (No.)	OFERTA DISPONIBLE AÑO (CAPACIDAD FISICA)	OFERTA REAL AÑO (OFERTA CON PROFESIONALES)	SERVICIOS PRESTADOS - PRODUCCION DEL AÑO	PRODUCTIVIDAD CAPACIDAD FISICA (OFERTA DE CAPACIDAD FISICA/ SERVICIOS PRESTADOS)	PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO (OFERTA REAL / SERVICIOS PRESTADOS)	DISPONIBILIDAD (No.)	OFERTA DISPONIBLE AÑO (CAPACIDAD FISICA)	OFERTA REAL AÑO (OFERTA CON PROFESIONALES)	SERVICIOS PRESTADOS - PRODUCCION DEL AÑO	PRODUCTIVIDAD CAPACIDAD FISICA (OFERTA DE CAPACIDAD FISICA/ SERVICIOS PRESTADOS)	PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO (OFERTA REAL / SERVICIOS PRESTADOS)
			A	B	C	D	E= D/B	F=D/C	A	B	C	D	E= D/B	F=D/C
Servicios ambulatorios		CONSULTA EXTERNA												
		Consulta externa y procedimientos	22	253440	113088	100827	39,78%	89,16%	22	253440	124032	109166	43,07%	88,01%
		Actividades de promoción y prevención												
		Consultorios enfermería	10	144000	197232	173439	120,444%	87,94%	10	144000	202200	176156	122,33%	87,12%
		Consulta especializada		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Actividades de salud oral	8	92160	106176	64079	69,53%	60,35%	8	92160	88896	60467	65,61%	68,02%
	Consultorio servicios apoyo					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
	Otras actividades	Consultorios Múltiples					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
SUBTOTALES SERVICIOS AMBULATORIOS							#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
Urgencias		URGENCIAS					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Consultorio triage		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Consulta y procedimientos	Consultorio Urgencia	8	138240	65472	32069	23,20%	48,98%	8	138240	71808	39.708	28,72%	55,30%
		Sala Procedimientos	8	138240	7440	1442	1,04%	19,38%	8	138240	8160	1351	0,98%	16,56%
		Sala de reanimación		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!		0			#/DIV/0!	#/DIV/0!
Observación	Camillas de Observación	29	250560	22320	6623	2,64%	29,67%	29	250560	24480	6627	2,64%	27,07%	
	Salas especiales					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
Hospitalización	Estancia general	HOSPITALIZACION					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Pediatría	10	3600	3720	1705	47,36%	45,83%	10	3600	4080	1105	30,69%	27,08%
		Ginecobstetricia	4	1440	3720	333	23,13%	8,95%	4	1440	6936	653	45,35%	9,41%
		Medicina general adultos	17	6120	6324	4496	73,46%	71,09%	17	6120	4080	2738	44,74%	67,11%
	Recién nacidos	Quirúrgica					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Recién nacidos					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	General					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
	Quemados	Unidades quemados					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Cuidados intermedios	Unidades cuidado intermedio					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Cuidados intensivos	Unidades de intensivos					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
Salud mental	Salud Mental					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
Otros cuidados especiales	Otros					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
Quirófanos y salas de parto	Salas de parto	CIRUGIA					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Salas de parto	8	69120	4092	304	0,44%	7,43%	8	69120	4092	625	0,90%	15,27%
		Quirofanos obstetricos					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
		Quirofanos Cirugia Programada					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Quirofanos Urgencias					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!	
SUBTOTALES			8	69120	4092	304	0,44%	7,43%	8	69120	4092	625	0,90%	15,27%
Apoyo diagnóstico	SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Imagenología	Imágenes Diagnósticas	2	17280	13440	8472	49,03%	63,04%	2	17280	13440	9952	57,59%	74,05%
	Laboratorio clínico	Exámenes de Laboratorio	6	120960	155736	158475	131,01%	101,76%	6	120960	155736	152.828	126,35%	98,13%
	Anatomía patológica	Anatomía patológica	8	69120	20160	8275	11,97%	41,05%	8	69120	20160	9465	13,69%	46,95%
	Otras unidades de apoyo diagnóstico						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
SUBTOTALES							#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
Apoyo terapéutico	Unidad hemodinamia						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Rehabilitación y terapias						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Banco de componentes anatómicos						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Banco de sangre						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Unidad renal						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Terapias oncológicas						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Farmacia e insumos hospitalarios						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Otras unidades de apoyo terapéutico						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
Servicios conexos a la salud	Medio ambiente	Otros servicios					#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!
	Servicios de ambulancias		23	198720	5520	4542	2,29%	82,28%	23	198720	5520	2790	1,40%	50,54%
	Otros servicios						#/DIV/0!	#/DIV/0!					#/DIV/0!	#/DIV/0!



SECCION 2

3 Aspectos principales objeto de la rendición de cuentas

El proceso anual de evaluación y control político de la IPS Pública E.S.E. Hospital Regional Norte incluye los siguientes aspectos:

3.1 Mínimos institucionales obligatorios

Metas del Plan de Desarrollo bajo responsabilidad de la entidad.

Acciones para el fortalecimiento Institucional.

3.2 Temas de interés ciudadano

Con el fin de promover la Participación Ciudadana de la E.S.E. Hospital Regional Norte en el proceso de Rendición Cuentas a que hay mención se hizo llegar mediante correo electrónico y físico la encuesta “Temas de interés para la rendición de cuentas vigencia 2019” entregada a todos nuestros usuarios estratégicos y ciudadanía en general y, antes de control.

La Gerencia de la E.S.E. Hospital Regional Norte ha gestionado en proyectos enfocados en el mejoramiento de la atención en la calidad en los servicios de salud dentro de los que se destacan, remodelación, adecuación y ampliación de la IPS Hospital de Tibú, y proyecto remodelación, adecuación, y ampliación de la IPS Hospital de Sardinata asignación de recursos mediante resolución 002295 de agosto 23 de 2019; así mismo dotación básica que han sido entregada a todas las catorce IPS que se encuentran adscritas a la E.S.E Hospital Regional Norte, de igual forma proyectos como transporte asistencial básico h unidades móviles que fortalecido significativamente la resolutivez en servicio de urgencias y la atención en los programas de promoción y prevención

Metas y acciones del plan de desarrollo adelantadas de la gestión realizada por E.S.E. Hospital Regional Norte.

El plan de gestión de la E.S.E Hospital Regional Norte para el corte de la vigencia 2019 está compuesto por diez (10) Proyectos y setenta y siete (77)

acciones de las cuales se debían cumplir en 2019, prioritarias para su cumplimiento, las actividades se definen como metas según la Resolución 408 de 2018 emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, algunas de las cuales son de evaluación anual y son continuas en el tiempo ya que ayudan a mantener los logros alcanzados en los periodos anteriores. Se planteó un plan de desarrollo con 10 proyectos cada uno con sus líneas estratégicas, dentro de los objetivos a desarrollar fueron tres ejes principales como son:

1. Gestión para el cumplimiento de las acciones de dirección y gerencia de la E.S.E. Hospital Regional Norte
2. Gestión para el mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN.
3. Gestión para el mejoramiento organizacional en la ESE HRN.
4. Gestión para el mejoramiento de la eficiencia en la ESE HRN.
5. Planificación y ejecución de acciones para la terminación del proceso de saneamiento de patronales ESE HRN.
6. Gestión para el mejoramiento en la cobertura de atención a grupos críticos de población en la ESE HRN.
7. Mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN..
8. Gestión para el mejoramiento de las condiciones técnicas y humanísticas del personal en la ESE HRN.
9. Mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN.
10. Fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional de la ESE HRN.

La E.S.E Hospital Regional Norte, para el análisis de sus metas y poder verificar el cumplimiento de las mismas, estableció unos rangos de medición, los cuales permiten evidenciar el avance de las actividades, para esto se evaluaron los proyectos de forma individual mediante la estratificación de los mismos por medio de los 4 años de gestión con *el propósito de dividir los objetivos a mediano plazo para de esta manera poder ejecutarlos, dichas actividades se ven evidenciadas mediante la semaforización, los cuales se encuentran clasificados de la siguiente manera:*

3.3 Avance de las metas propuestas.

Tabla 5 Ponderación del avance de las metas según informe de Gestión por la Gerencia.

PROYECTO	ACCIONES A EJECUTAR	ACCIONES	RESULTADO DE LOS PERIODO (2018)	CONSOL	SI	NO
Proyecto 1. Gestión para el cumplimiento de las acciones de dirección y gerencia de la E.S.E REGIONAL NORTE	Línea Estratégica o tipo de proyecto. Proyecto orientado al cumplimiento los indicadores de Dirección y Gerencia de la Resolución 743 de 2013.	R1. Establecer el nivel de desarrollo de cada uno de los indicadores aplicables e implementar estrategias de mejoramiento si se detectan desviaciones por debajo de lo esperado.	100%	100%	X	
		R2. Establecer el nivel de desarrollo de cada indicador aplicable e implementar estrategias de mejoramiento si se detectan desviaciones por debajo de lo esperado.	100%			
		R3. Cumplir lo planificado en el Plan de Desarrollo, para la vigencia 2017.	100%			
Proyecto 2. Gestión para el mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN.	R1. Componente Infraestructura.	Establecer el estado actual de la infraestructura en cada IPS de la ESE Regional Norte	100%	100%	X	
		Priorizar las intervenciones a realizar en cuanto a infraestructura se refiere en las IPS de la ESE Regional Norte	100%			
	R2. Componente de Dotación de bienes muebles y equipo biomédico.	Establecer el estado actual de la Dotación de equipo biomédico y bienes muebles en cada IPS de la ESE Regional Norte.	100%			
		Priorizar las intervenciones a realizar en cuanto a dotación de equipo biomédico y bienes muebles en las IPS de la ESE Regional Norte.	100%			
	R3. Componente parque automotor.	Establecer el estado actual del parque automotor con que se cuenta en cada IPS de la ESE Regional Norte.	100%			
		Priorizar las intervenciones a realizar en cuanto a dotación de parque automotor en las IPS de la ESE Regional Norte.	100%			

Proyecto 3. Gestión para el mejoramiento organizacional en la ESE HRN.	Proyecto de Gestión institucional.	Mantener la oportunidad en la consulta externa en un rango no superior a dos (2) días.	100%	100%	X
		La ESE Regional Norte ha reportado durante cada vigencia del Plan de Desarrollo, con oportunidad y suficiencia, la información correspondiente al Decreto 2193.	100%		
Proyecto 4. Gestión para el mejoramiento de la eficiencia en la ESE HRN.	R1. Gestión para la racionalización del gasto	Realizar un análisis detallado del gasto identificando las áreas que mayor incidencia tienen en el resultado.	70%	97%	X
		Identificar estrategias de racionalización sin que se afecte la prestación del servicio.	80%		
		Implementar medidas de intervención para reducir gasto superfluo.	100%		
	R2. Adquisición de insumos y medicamentos a través de cooperativas	Se ha establecido contacto con las cooperativas de hospitales para conocer condiciones de venta a la ESE	100%		
		El comité de compras ha evaluado el contenido del informe presentado con base en ofertas de las cooperativas de hospitales.	100%		
		Llevar a cabo la adquisición de los medicamentos y material médico quirúrgico a través de la cooperativa seleccionada.	100%		

	R3. Mejoramiento del recaudo.	Realizar un análisis del comportamiento de la deuda superior a 30 días con personal de planta y contratistas.	90%			
		Monitorear el comportamiento de esta deuda e implementar acciones correctivas si se detecta desfase respecto de lo planificado.	90%			
		Evaluar resultados.	90%			
	R4. Gestión para el control de deuda a contratistas y personal de planta.	Realizar un análisis del comportamiento de la deuda superior a 30 días con personal de planta y contratistas.	100%			
		Monitorear el comportamiento de esta deuda e implementar acciones correctivas si se detecta desfase respecto de lo planificado.	100%			
		Evaluar resultados.	100%			
Proyecto 5 Planificación y ejecución de acciones para la terminación del proceso de saneamiento de patronales ESE HRN.	R1. Saneamiento de patronales.	Elaborar un diagnóstico sobre el estado actual del proceso de saneamiento de patronales con EPS, ARL y Fondos de pensiones y cesantías. .	90%	96%	X	
		Retomar el proceso de conciliación con aquellas entidades con las cuales exista diferencia entre los valores a reconocer a la ESE o	100%			
		Elaborar de manera conjunta, si es posible, las actas de conciliación con las entidades con las cuales se haya conciliado.	90%			
		Envío de las actas de conciliación firmadas con las EPSs con las cuales se culminó el proceso de saneamiento patronal	90%			
		Continuar el proceso de conciliación con las entidades con las cuales no se ha alcanzado acuerdo.	100%			
	R2 Saneamiento de bienes muebles e inmuebles.	Elaborar un diagnóstico sobre el estado actual del proceso de saneamiento de bienes inmuebles donde funcionan puntos de atención de la ESE Regional Norte	90%			

		Continuar el proceso de conciliación con las entidades con las cuales no se ha alcanzado acuerdo.	90%			
Proyecto 6. Gestión para el mejoramiento en la cobertura de atención a grupos críticos de población en la ESE HRN.	Gestión para el mejoramiento en la cobertura de atención a grupos críticos	Se ha mejorado la captación temprana de las gestantes.	90%	94%	X	
		Se ha mejorado la detección de casos de sífilis en la gestante y se inicia, con oportunidad su tratamiento, según protocolo.	100%			
		Se ha mejorado y/o mantenido la aplicación de la guía de manejo en enfermedad hipertensiva.	100%			
		Se ha mejorado y/o mantenido la aplicación de la guía de manejo técnica para la detección temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo.	100%			
		Se ha mejorado el nivel de resolutivez en la atención de urgencias en la ESE HRN.	100%			
Proyecto 7 Mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN.	Mejoramiento en la calidad de prestación de servicios	Realizar, durante cada vigencia, las actividades tendientes al desarrollo del componente de acreditación o del ciclo de mejoramiento	100%	100%	X	
		Ejecutar las acciones de mejora priorizadas, derivadas de las auditorías realizadas	100%			
Proyecto 8. Gestión para el mejoramiento de las condiciones técnicas y humanísticas del personal en la ESE HRN.	R1. Componente Técnico.	Se han identificado las áreas técnicas sobre las cuales se requiere capacitación.	100%	96%	X	
		Se ha preparado el plan de capacitación de la entidad, para ejecutar en 2017	100%			
		Ejecutar el plan de capacitación en áreas técnicas desempeño.	100%			
		Evaluar resultados.	100%			
	R.2 Componente Humanístico.	Se han identificado las áreas de sensibilización/ humanización sobre las cuales se requiere capacitación.	100%	60%		
	Se ha preparado el plan de capacitación de la entidad, para ejecutar en 2017					

		Identificar trabajadores de la ESE que cumplen requisitos de pensión.	100%			
	R3.Componente de apoyo a pre pensionados.	Identificar situación particular de cada trabajador.	100%			
		Elaborar plan de trabajo para brindar apoyo a cada trabajador, según requerimientos de cada uno.	100%			
		Identificar trabajadores de la ESE que cumplen requisitos de pensión.	100%			
Nombre del Proyecto 9. Mejoramiento en la calidad de prestación de servicios en la ESE HRN.	R1. Se ha brindado apoyo técnico y jurídico a trabajadores de la ESE que cumplen requisitos de pensión para que puedan acceder a su derecho.	Entre 2016 y 2019 la ESE HRN ha brindado apoyo técnico y jurídico a trabajadores que cumplen requisitos de pensión para que puedan acceder a la misma.	100%	100%	X	

3.4 Estrategias para el cumplimiento de objetivos:

La Gerencia y su equipo interdisciplinario de la E.S.E Hospital Regional Norte para el logro de sus objetivos planteó 10 Objetivos generales, los cuales forman parte del Plan de Desarrollo para la vigencia, mediante la utilización y asignación que permiten la obtención de las metas planificadas, las cuales se dividen de la siguiente manera.

3.4.1 GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUÓ DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACREDITADAS, EN LA ESE HRN.

Este proyecto se encuentra orientado al cumplimiento los indicadores de Dirección y Gerencia de la Resolución 408 de 2019, en cuanto a autoevaluación, PAMEC, y plan de desarrollo. De manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 100%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento-

3.4.2 MEJORAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, Y EL EQUIPAMIENTO EN LAS IPS QUE CONFORMAN LA ESE HRN.

Este proyecto se encuentra orientado en mejorar y mantener la infraestructura física, y el equipamiento en las IPS que conforman la ESE HRN, de manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 97%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.3 MANTENER Y/O MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EN EL REPORTE DE LA INFORMACIÓN.

Este proyecto se encuentra orientado a Mantener y/o mejorar la oportunidad en la prestación de servicios y en el reporte de la información de manera general el

cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 100%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.4 MANTENER Y/O MEJORAR EL EQUILIBRIO FINANCIERO.

Este proyecto se encuentra orientado Mantener y/o mejorar el equilibrio financiero de manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 87%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.5 TERMINACIÓN DEL SANEAMIENTO DE PATRONALES

Este proyecto se encuentra orientado en la terminación del Saneamiento de patronales, de manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 86%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.6 MEJORAMIENTO DE LA COBERTURA Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Este proyecto se encuentra orientado mejoramiento de la cobertura y la calidad en la prestación de servicios, de manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 94%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.7 EJECUCIÓN DE ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE HABILITACIÓN.

Este proyecto se encuentra orientado a la ejecución de acciones para el fortalecimiento del proceso de habilitación, Se ha priorizado las actividades de Auto Evaluación que nos han permitido evaluar nuestras fortalezas y debilidades para de esta manera implementar un mejoramiento continuo de nuestros procesos con el objetivo de identificar el potencial de los mismos, de esta misma forma, se ha dado fiel cumplimiento a las auditorias para el mejoramiento en la calidad en la atención, atendiendo los requisitos legales vigentes apoyando nuestra gestión en la resolución 2003 del 2014, para obtener mejores resultados, de manera general el

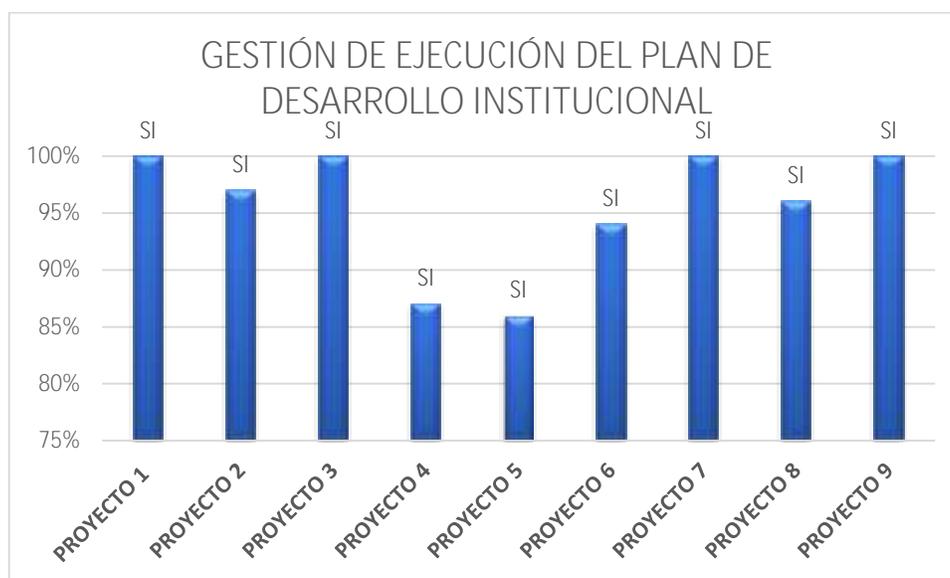
cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 100%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.8 DESARROLLAR PROCESOS DE CAPACITACIÓN TÉCNICA Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.

Este proyecto se encuentra orientado a desarrollar procesos de capacitación técnica y humanización de la atención, de manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 96%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.

3.4.9 BRINDAR APOYO JURÍDICO Y ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS QUE CUMPLEN REQUISITOS DE PENSIÓN PARA QUE PUEDAN ACCEDER A LA MISMA.

Este proyecto se encuentra orientado a brindar apoyo jurídico y asistencia técnica a funcionarios que cumplen requisitos de pensión para que puedan acceder a la misma. De manera general el cumplimiento de estas metas se establece en base a un indicador que para la actualidad se establece en un 100%, lo cual lo ubica en un **SI** de cumplimiento.



PROYECTOS	ORIGEN DE LOS RECURSOS	2019
INFRAESTRUCTURA HOSPITAL SARDINATA	MSPS- NACION 100%	7.242.464.484
EQUIPOS HOSPITALARIOS PARA EL AREA DE INFLUENCIA	MSPS - NACION 100%	1.211.000.000
DOS AMBULANCIAS PARA ZONA URBANA Y RURAL IPS DEL MUNICIPIO DE TIBU	GOBERNACION NORTE SDER 55% MSPS NACION 45%	536.873.948
RADIOS COMUNICACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA ESE HOSPITAL REGIONAL TIBU	ONG 100%	117.540.000
TOTAL EJECUTADO		\$ 9.107.878.432

CONCLUSION

En síntesis después de realizar los análisis de nuestros proyectos y sus líneas bases de desarrollo, podemos notar que la Dirección de la E.S.E Hospital Regional Norte, gracias al seguimiento de las actividades propuestas y arduo trabajo ha logrado llevar a cabo por medio de la ejecución del Plan de Desarrollo, el fiel cumplimiento de sus metas, las cuales se evidencian en cada proyecto el cual se obtiene mediante la unión de los resultados individuales obtenidos por cuarenta y ocho actividades como se puede evidenciar también en la siguiente gráfica:

3.4.10 Mejorar la capacidad de respuesta frente a las necesidades en la salud colectiva de la población de su área de influencia de migrantes extranjeros

La Oficina de Control Interna certifica que realizo Auditoria Interna de la población Migrante vigencia 2019 y es de aclarar que se realizó y se verifico la producción la cual se contrasta con los indicadores de la circular de la Supersalud para medir el tiempo de espera y asignación de citas y brindar una atención adecuada que no afecte la calidad de la misma

En cuanto a la población extranjera atendida en los últimos tres años podemos observar que Tibú es el municipio con mayor población usuaria triplicando año a año, seguida del municipio de Puerto Santander y por ultimo los municipios de Sardinata, el Tarra y Bucarasica

AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	TOTAL
205	4.620	3.314	8.139

De acuerdo al total de las atenciones efectuadas durante los últimos cuatro años se destacan:

APLICACIÓN DE BIOLÓGICOS	ATENCIÓN DE PARTOS	ATENCIÓN DE URGENCIAS
3.246	1.553	4.500

3.5 Acciones para el fortalecimiento institucional.

3.5.1 Acciones del sistema de gestión de calidad

En este cuadro se analiza la evolución de los indicadores se hace el análisis del consolidado teniendo en cuenta el análisis por IPS.

**RESOLUCIÓN 0256
 AÑO 2019**

Variable	META	1-semestre-2019	Resultado-1 Semestre	2-semestre-2019	Resultado-2 Semestre	Total 2019	Resultado Anual
P.2.6. Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	1.5%	0	0	0	0	0	0
P.2.6 Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.		2299		2197		4496	
P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	3%	277	1,3	96	0,5	373	0,9
P.2.13 Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo.		20898		18810		39708	
P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo.	1%	0	0,0	0	0,0	0	0,0
P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.		1455		1255		2710	

Variable		1-semestre-2019	Resultado-1	2-semestre-2019	Resultado-2	Total 2019	Resultado Anual
----------	--	-----------------	-------------	-----------------	-------------	------------	-----------------

			Semestre		Semestre		
P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	3	44898	2,2	19435	1,3	64333	1,8
P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.		20321		15495		35816	
P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	2	13639	2,0	2399	0,4	16038	1,2
P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.		6920		6131		13051	
P.3.4 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	15	0	0,0	0	0,0	0	0
P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas.		0		0		0	

P.3.5 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	15	1084	7,6	811	11,6	1895	8,9
P.3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas.		142		70		212	
P.3.6 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	15	0	0,0	490	6,7	490	6,7
P.3.6 Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas.		0		73		73	
P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	30	338399	31,9	224820	31,5	563219	31,7
P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.		10608		7140		17748	
P.3.14 Número de usuarios que respondieron ?muy buena? o ?buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su	85%	2992	87,7	4061	90,6	7053	89,3

experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?.						
P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.		3412		4483		7895

Información para Otros Indicadores			
Variable	1- SEMESTRE	2- SEMESTRE	TOTAL ANUAL
No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario	5755	4944	10699
No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores	1529	1261	2790
No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	155	215	370

Fuentes decreto 2193.ESE Hospital Regional Norte-Primer y Segundo semestre 2018

De acuerdo a la normatividad vigentes el ministerio de la protección social mediante resolución número 0256 del 05 de febrero del 2016 reorganiza el sistema de información para la calidad y establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Los indicadores de calidad permiten evaluar los estándares de calidad y realizar monitoria al sistema obligatorio de garantía de calidad en el sector salud, estos son una herramienta vital para trazar acciones de mejora en los servicios que presente desviaciones, coadyuvan a realizar estrategias de mejora continua y sistemática, La ESE Hospital Regional Norte, en miras a mejorar la prestación de los servicios con estándares de calidad eficientes realiza seguimiento periódico mediante la aplicación de indicadores de calidad, realizando seguimiento a los programas de mejora direccionando la calidad del servicio.

A continuación realizaremos un breve análisis de los indicadores de calidad del año 2019 de por semestre, para evaluar las metas establecidas en las fichas técnicas de cada indicador

Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización

La ESE regional Norte presta el servicio de hospitalización en la IPS Hospital San José de Tibú y la IPS Hospital San Martín de Sardinata, sin embargo para el primer y segundo semestre no se reportaron eventos de caídas en el servicio, las políticas de seguridad del paciente propenden a realizar seguimientos a los incidentes y acciones inseguras que puedan poner en peligro la integridad física de los usuarios ocasionando eventos adversos por lo tanto en el año 2019 no se presentaron caídas de pacientes en el servicio de Hospitalización.

Proporción de Reingresos de paciente al servicio de urgencias en menos de 72 horas

Los reingresos en el servicio de urgencias son una de las causas que generan ausencia de capacidad resolutoria de una institución por lo tanto ocasionan pérdida de tiempo, malestar en el usuario y desgaste tanto de los recursos humanos como materiales lo que hacen que se generen sobre costos en la atención en el servicio. Para el primer semestre la proporción de reingresos de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas fue de 1,3 % y para el segundo semestre del 0.5 % y el total del año fue del 0.9 % las metas para este indicador es de 3 % por lo tanto se cumple la meta de este indicador.

Tasa de reingresos de pacientes hospitalizados en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.

Los reingresos en el servicio de Hospitalización se generan por la no adherencia de los usuarios al tratamiento poniendo en peligro la vida del paciente, por lo tanto ocasionan pérdida de tiempo, y desgaste tanto de los recursos humanos como materiales lo que hacen que se generen sobre costos en la atención en el servicio. En el año 2019 no se presentaron reingresos de pacientes hospitalizados antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso, para el primer semestre y el Segundo semestre fue del 0 %, por lo tanto se cumple la meta para este periodo del 1%

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general de primera vez:

Este indicador nos permite evaluar el impacto que ocasiona en la atención de los usuarios que acuden a solicitar citas de consulta de medicina general de primera vez, el tiempo de espera para la asignación de cita de medicina general de primera vez en el primer semestre fue; del 2,2 días, en el Segundo semestre fue de; 1,3

días, el total del año fue de 1.8 días se cumple con el estándar nacional de 3 días en la oportunidad en la asignación de citas.

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología general de primera vez:

Las enfermedades de los dientes inciden en la salud de la población general por tanto se deben tomar acciones oportunas que influyan en el mejoramiento de salud oral de la población objeto mejorando la calidad de vida de los usuarios.

La oportunidad en la atención de consulta de odontología general de primera vez en el primer semestre fue de; 2.0 días y en el Segundo semestre el tiempo de espera para la asignación de cita es de 0.4 el indicador para el año 2019 es de 1,2 días de espera, el estándar o metas nacional es de 2 días por tanto se no cumple con la meta.

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría de primera vez:

Teniendo en cuenta el índice de enfermedades que prevalecen en los niños es de vital importancia realizar valoraciones a estos menores de medicina especializada por pediatría de primera vez, la ESE regional Norte tiene habilitado el servicio de consulta de pediatría programada de acuerdo a los contratos estipulados para el fin, para el primer y segundo semestre no se realizaron consultas de primera vez de pediatría, cabe resaltar que a pesar de que se oferto el servicio por los diferentes diarios del país no hubo propuestas de profesionales pediatras para cubrir el servicio.

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología de primera vez:

Las mujeres son susceptibles a las enfermedades del sistema reproductor y a las enfermedades que se ocasionan en las mujeres gestantes que pueden poner en riesgo la vida de la materna y el feto, la ESE Regional Norte tiene habilitado el servicio de Ginecología programada de acuerdo a los contratos estipulados para el fin, para el primer semestre el indicador es de 7,6 días de espera y el Segundo semestre la oportunidad en la asignación de citas de Ginecología de primera vez fue de 11,6 días de espera, el consolidado del indicador para el año 2019 queda de 8,9 días de espera para la asignación de citas de Ginecología de 1 vez, La meta es de 15 días por lo tanto se cumple el estándar definido.

Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia de primera vez:

El servicio de obstetricia propende cuidar la salud de la gestante, el parto y puerperio, enfocado en el bienestar del el riesgo binomio madre, hijo, por ello es de vital importante realizar las valoraciones de consulta obstétrica de primera vez que permitan mitigar tanto físico, como psicológico y sociales vinculados a la maternidad.

Para el primer semestre el indicador es de 0 días de espera y el Segundo semestre la oportunidad en la asignación de citas de Ginecología de primera vez fue de 6.7 días de espera, el consolidado del indicador para el año 2019 queda de 6.7 días de espera para la asignación de citas de ginecología de 1 vez, La meta es de 15 días por lo tanto se cumple el estándar definido

Tiempo promedio de espera para la atención de pacientes clasificados como triage II:

La oportunidad de respuesta en los servicios de urgencias son de gran importancia pues de la resolución y eficiencia con que se atienda el usuario implica la integridad física y vital, por tanto se debe realizar una respuesta oportuna a la solicitud del servicio.

En la ESE Hospital regional Norte la oportunidad en la atención de pacientes clasificados como triage II en el primer semestre es de 31.9 minutos, para el segundo semestre es de 31.5 minutos el consolidado general 31.7 minutos de espera para la atención.

Como podemos observar este indicador no cumple con los estándares definidos de 30 minutos de espera para la clasificación del triage dos.

Este factor se debe al incremento de atención de pacientes críticos y al aumento de la demanda de servicios por el éxodo masivo de migrantes venezolanos.

Tasa de satisfacción Global

La percepción de calidad con la que se presta el servicio a los usuarios es importante porque de ella se mide el grado de satisfacción que tiene el usuario de la atención recibida y permite realizar planes de mejoramientos cuando existe insatisfacción en la prestación del servicio.

En la ESE Hospital Regional Norte la tasa de satisfacción se mide con las encuestas que se realiza a los usuario por la oficina del SIAU.

En el primer semestre la tasa de satisfacción fue de 87.7 % y el Segundo semestre la tasa de satisfacción global fue del 90.6 % el consolidado del indicador en el año es de 89.3 %, se puede definir que cumple con los estándares de calidad y meta definida

4. OTROS INDICADORES

No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario

Estos pacientes hacen referencia a las remisiones desde el servicio de consulta externa y los pacientes que se encuentran en el servicio de internación, los cuales ameritan ser valorados por medicina especializada en otro nivel de complejidad para definir un diagnóstico oportuno que conlleve a iniciar un tratamiento eficaz para mejorar el estado de salud del paciente. El total de remisiones a niveles superiores desde el servicio ambulatorio y hospitalario en el primer semestre 5755 remisiones y el segundo semestre fue de 4944, el total de remisiones por el servicio de urgencias en el año fue 10699

No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores

Las remisiones de pacientes desde el servicio de urgencias a otros niveles se realizan teniendo en cuenta que la ESE Regional Norte es una entidad de baja de complejidad y que debido a la variedad de patologías de alto riesgo amerita que los pacientes sean tratados por medicina especializada que permitan mejorar el estado de salud de los pacientes evitando poner en riesgo la vida de estos, en el primer semestre el total de pacientes remitidos por el servicio de urgencias fue 1529 y el segundo semestre se realizaron 1261 remisiones, el total de pacientes remitidos en el año fue de 2790

No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores

En lo pertinente a las remisiones de gestantes para la atención del parto a otro nivel de complejidad se realiza teniendo en cuenta que la ESE no cuenta con el servicio de Ginecoobstetricia de manera permanente, por lo tanto las gestantes de alto riesgo obstétrico que ameritan que sean valorada por ginecología y a la vez se realice cesárea para evitar poner en riesgo el binomio madre-hijo, el total de remisiones para la atención de parto del primer semestre fue de 155 y en el segundo semestre de 215, el consolidado total de pacientes remitidos para la atención de partos a niveles superiores es de 370 en el año 2019, podemos analizar que del total de las remisiones realizadas por el servicio de urgencias a otros niveles de complejidad el 13,2 % pertenecen a las gestantes.

5. Talento humano

De acuerdo a la cancelación de nómina del personal de la vigencia 2019, de la ESE Hospital Regional Norte cuentan con 114 empleados de planta y los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes Municipios por medio de los Centros de Salud adscritos, a la ESE Hospital Regional Norte. A 31 de diciembre de 2019 se ve reflejado un 13.68 % de los cargos vacantes.

El recurso humano de la ESE Hospital Regional Norte tuvo un costo total en el año causado a 31 de diciembre *de 2019 de \$ 4.292.139.855*. Clasificación del Recurso Humano de Planta.

CLASIFICACIÓN	N°	%
Carrera Administrativa	19	17%
Libre nombramiento	2	2%
Periodo Fijo	1	1%
Provisional	80	70%
Trabajador Oficial	12	11%
T O T A L	114	100%

Tabla 2. Planta temporal

El recurso humano de la ESE Hospital Regional Norte tuvo un costo total en el año causado a 31 de diciembre de 2019 de \$ 35.816.429 Clasificación del Recurso Humano de Planta Temporal.

CLASIFICACIÓN	N°	%
Trabajador asistencial	1	100%
T O T A L	1	100%

Tabla 3. Contratistas bajo la modalidad de procesos

PROCESO	NÚMERO DE PROCESOS
----------------	---------------------------

	CONTRATADOS
Procesos administrativos	19
Procesos asistenciales	60
Salud Pública	28
Facturación y sistema de información, cartera y recaudo coactivos	28
Transporte Básico	30
Vigilantes	8 x 12 horas 1 rotativo
Servicio Patologías	Cubrimiento por evento
Aseo, limpieza y desinfección	19
Servicio de Alimentación	2

Tabla 4. Contratistas bajo la modalidad de prestación de servicios

SERVICIO	CANTIDAD	DISPONIBILIDAD
INGENIERO	1	Permanente
BIOMEDICO		
REVISOR FISCAL	1	Visita semanal
TECNICO EN RADIOLOGIA	2	Permanente
MEDICOS	30	Permanente
ODONTOLOGÍA	3	Permanente
BACTERIOLOGÍA	4	Permanente

ENFERMERAS JEFE	4	Permanente
PSICOLOGÍA	1	Permanente
TRABAJO SOCIAL	2	Permanente
FISIOTERAPIA	1	Permanente
GINECOLOGÍA	2	Visita semanal

6. Acciones de fortalecimiento de control interno MECI-calidad

6.1 Control Interno: Estado general del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG

El Sistema de Control Interno de la E.S.E. Hospital Regional Norte Tibú, está liderado por la Gerente y su diseño garantiza una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos institucionales, no obstante el compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos que laboran en la ESE Hospital Regional Norte, debe proyectarse hacia el mejoramiento continuo de los procesos, al cumplimiento de los estándares únicos de calidad, que permitan brindar nuestros servicios con oportunidad y el sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, con la expedición del decreto 943 DEL 21 DE Mayo de 2014, y en su actualización y frente al nuevo modelo Integral de Planeación y Gestión la Entidad, de acuerdo al Decreto 1499 de 2017 en su artículo 2.2.23.2 Actualización del Modelo Control Interno: Estado general del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG

El Sistema de Control Interno de la E.S.E. Hospital Regional Norte Tibú, está liderado por la Gerente y su diseño garantiza una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos institucionales, no obstante el compromiso de todos y cada uno de los servidores públicos que laboran en la ESE Hospital Regional Norte, debe proyectarse hacia el mejoramiento continuo de los procesos, al cumplimiento de los estándares únicos de calidad, que permitan brindar nuestros servicios con oportunidad y el sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, con la expedición del decreto 943 DEL 21 DE Mayo de 2014, y en su actualización y frente al nuevo modelo Integral de Planeación y Gestión la Entidad, de acuerdo al Decreto 1499 de 2017 en su artículo 2.2.23.2 Actualización del Modelo Estándar de

Control Interno. La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento Y aplicación para las entidades Y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993. Está en la obligación de establecer una estructura básica de control

En este informe encontrará la información sobre las operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el estado de avance de acuerdo al auto-diagnóstico realizado a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, y permitirán que el MIPG funcione.

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a la E.S.E. Hospital Regional Norte a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Se debe resaltar que el control interno tal como ha sido concebido en la Constitución Política de 1991 busca: i) garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; ii) proteger los recursos buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; iii) velar porque la E.S.E. disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, lo que en su conjunto permitirá aumentar la confianza de los ciudadanos en la entidad pública.

Es de resaltar que la Oficina de Control Interno cuenta con una planeación diseñada y estructurada con un Jefe del área llevando acabalad y cumpliendo con la información ante los entes de control, que aseguran el cumplimiento de la misión.



CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución **HOSPITAL REGIONAL NORTE**, a través del usuario **furag3547JCIU**, diligenció el **Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG**, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes de febrero de 2019.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
 Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá, D.C., Colombia * Teléfono: 7396657 * Fax: 7396657 *
 Línea gratuita: 016000917770
 Código postal: 111711. www.funcionpublica.gov.co * eva@funcionpublica.gov.co



Certificación de información reportada en el FURAG II

El informe fue diligenciado por medio de las encuestas de MECI y Planeación a través del FURAG y se envió en la fecha establecida.

A través de la herramienta de Autodiagnóstico brindada por el DAFP, diligenciada por las diferentes oficinas y direcciones de la Corporación se plantea como el ejercicio inicial para la identificación de las acciones y/o actividades de mejora para la vigencia 2019 y que se encuentran plasmadas en el Plan de Acción del MIPG 2019, cuyo fin principal es fortalecer y mejorar la gestión institucional, todo esto contribuyendo al ejercicio de autoevaluación.

DIMENSION	POLITICA	AVANCE
TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	60.1
	INTEGRIDAD	74.4
DIRECCIONAMIENTO	PLAN INSTITUCIONAL	58.1

ESTRATEGICO	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	82.2
GESTION CON VALORES POR RESULTADOS	GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GATO PUBLICO	73.7
	GOBIERNO DIGITAL	63.8
	DEFENSA JURIDICA	72.4
	SERVICIO AL CIUDADANO	61.4
	RACIONALIZACION DE TRAMITES	54.8
	PARTICIPACION CIUDADANA	67.1
	RENDICION DE CUENTAS	80.5
GESTION DE RESULTADOS	SEGUIMIENTO Y EVALUACION INSTITUCIONAL	73.9
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	GESTION DOCUMENTAL	43.6
	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	65.0
CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO	87.0
AVANCE%		71.5%

6.2 Estatuto anticorrupción

La ESE Hospital Regional Norte Tibú dentro del principio de transparencia y anticorrupción ha adelantado tareas para dar cumplimiento al artículo 209 de la constitución política de Colombia. Adicionalmente en su página web, dando cumplimiento a los Conceptos de la transparencia y control social se publicó en el

2019, informes pormenorizados de control Interno, los planes de compras y presupuesto, Balance General, al igual que el informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Se dio cumplimiento oportuno a la elaboración de Informes a los Entes de Control en términos de la normatividad vigente, verificación, seguimiento y control de los procesos y procedimientos de acuerdo al mapa de procesos que tiene la E.S.E. Hospital Regional Norte

La Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Regional Norte, de conformidad al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se establece que “(...) El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave (...)”, y dando cumplimiento a este lineamiento se presenta y publica el Informe Pormenorizado del Estado actual del Sistema de Control Interno de la Entidad, Séptima dimensión Esta dimensión corresponde al Sistema de Control Interno SCI (previsto en la Ley 87 de 1993), integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El SCI se opera a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI. Séptima dimensión – Control Interno Fuente: Manual Operativo MIPG –

La ESE Hospital Regional Norte Tibú dentro del principio de transparencia y anticorrupción ha adelantado tareas para dar cumplimiento al artículo 209 de la constitución política de Colombia. Adicionalmente en su página web, dando cumplimiento a los Conceptos de la transparencia y control social se publicó en el 2017, informes pormenorizados de control Interno, los planes de compras y presupuesto, Balance General, al igual que el informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Se dio cumplimiento oportuno a la elaboración de Informes a los Entes de Control en términos de la normatividad vigente, verificación, seguimiento y control de los procesos y procedimientos de acuerdo al mapa de procesos que tiene la E.S.E. Hospital Regional Norte

6.3 Acciones financieras vigencia 2019

RIESGO FISCAL:

META PARA EL 2019: SIN RIESGO - CUMPLIDO 100%

La ESE HRN es calificada en Riesgo Alto en la vigencia 2014, como resultado del comportamiento financiero de vigencias anteriores, con el PSFF, seguimiento y control ha sido calificada sin riesgo las vigencias 2015 a 2018 inclusive, para la vigencia 2.020 evaluada con la información de la vigencia 2.019, y teniendo en cuenta el comportamiento de los elementos de evaluación del riesgo y aplicando la metodología establecida por el Ministerio de Hacienda, presenta como resultado para la vigencia 2.020 la calificación de **SIN RIESGO**.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Resolución xx (con información cierre año 2019)							Sin riesgo
Resolución 1342 (con información cierre año 2018)						Sin riesgo	
Resolución 2249 (con información cierre año 2017)					Sin riesgo		
Resolución 1755 (con información cierre año 2016)				Sin riesgo			
Resolución 2184 (con información cierre año 2015)			Sin riesgo				
Resolución 1893 (con información cierre año 2014)		Sin riesgo					
Resolución 2090 (con información cierre año 2013)	Riesgo alto						

Tabla 5. Datos del informe anual 2193

Orden	Concepto	CodS C	Subconcepto	Observaciones	Valores en \$	Formula	Resultado
A	Ingresos operacionales corrientes recaudados más estimación de recaudo de cartera de corto plazo ajustada por nivel de atención	A1	Ingresos por venta de servicios de salud recaudados		16.831.767.955	A1(+)+A2(+)+A3; si IPS es Nivel 1 ó A4; si IPS es nivel 2 o 3 (+)+A5	26.309.798.873
		A2	Otros ingresos corrientes recaudados		8.083.656.019		
		A3	80% de la cartera por venta de servicios de salud menor a 90 días	Aplica para nivel 1	1.394.374.899		

Orden	Concepto	CodS C	Subconcepto	Observaciones	Valores en \$	Formula	Resultado
B	Gastos Operacionales Corrientes Comprometidos	B1	Gastos de funcionamiento comprometidos		17.363.890.507	B1(+)-B2	18.570.554.089
		B2	Gastos de operación comercial y prestación de servicios comprometidos		1.206.663.582		
C	Superávit o Déficit de la Operación Corriente	A	Ingresos operacionales corrientes recaudados + estimación de recaudo de cartera de corto plazo ajustada		26.309.798.873	A(-)-B	7.739.244.784
		B	Gastos Operacionales Corrientes Comprometidos		18.570.554.089		
D	Estimación de recaudo de cartera de largo plazo ajustada por nivel de atención	D1	70% de la cartera por venta de servicios de salud entre 90 y 360 días	Aplica para nivel 1	1.275.593.397	Primer Nivel de Atención : D1 (+) D3	6.627.317.448
		D3	50% de la cartera por venta de servicios de salud mayor a 360 días	Se descuenta la cartera mayor a 360 días por concepto de atención particulares	5.351.724.051		
E	Gastos Comprometidos Sin Pagar de la Vigencia	E1	Gastos totales comprometidos en la vigencia	Total gastos comprometidos (-) compromisos por cuentas por pagar de vigencias anteriores	22.665.493.693		

Orden	Concepto	CodS C	Subconcepto	Observaciones	Valores en \$	Formula	Resultado
		<u>E2</u>	Pagos realizados sobre gastos comprometidos en la vigencia	Total pagos (-) pagos por cuentas por pagar de vigencias anteriores	22.524.495.1 27		
<u>E</u>	Pasivos mayores a 360 días, descontando los pasivos estimados.	<u>F1</u>	Pasivos mayores a 360 días		1.836.015.15 8	F1 (-) F2	968.825.825
		<u>F2</u>	Pasivos estimados mayores a 360 días		867.189.333		
<u>G</u>	Total pasivos netos, descontando pasivos estimados	<u>G1</u>	Total Pasivo		8.856.959.9 28	G1(-)G2-g3	7.961.824.391
		-	Pasivo por identificar Recursos a favor de terceros		2.893.973		
		-			25.052.231		
		<u>G2</u>	Total pasivos estimados		867.189.333		
<u>H</u>	Pasivo No corriente	<u>G</u>	Total pasivos netos, descontando pasivos estimados		7.961.824.39 1	G (-) E	7.820.825.825
		<u>E</u>	Gastos Comprometidos Sin Pagar de la Vigencia		140.998.566		
<u>I</u>	Pasivos adquiridos en vigencias anteriores	<u>F</u>	Pasivos Netos mayores a 360 días, (descontando los pasivos estimados)		968.825.825	Max(F;H)	1.836.015.158
		<u>H</u>	Pasivo no corriente		1.836.015.15 8		
<u>J</u>	Superávit o Déficit de la Operación No Corriente	<u>D</u>	Estimación de recaudo de cartera de largo plazo ajustada por		6.627.317.44 8	D (-) I	4.791.302.290

Orden	Concepto	CodS C	Subconcepto	Observaciones	Valores en \$	Formula	Resultado
			nivel de atención				
		I	Pasivos adquiridos en vigencias anteriores		1.836.015.158		
K	Superávit o Déficit Operacional Total	C	Superávit o déficit de la operación corriente		7.739.244.784	C(+) J	12.530.547.074
		J	Superávit o déficit de la operación no corriente		4.791.302.290		
L	Ingresos Operacionales Totales	A	Ingresos operacionales corrientes recaudados + estimación de recaudo de cartera de corto plazo ajustada		26.309.798.873	A(+) D	32.937.116.321
		D	Estimación de recaudo de cartera de largo plazo ajustada		6.627.317.448		
M	Índice de Riesgo	K	Superávit o Déficit Operacional Total		12.530.547.074	K/L	0,38
		L	Ingresos Operacionales Totales		32.937.116.321		
N	Superávit o Déficit Presupuestal	N1	Total Ingresos Reconocidos		32.776.941.303	N1(-) N2	9.108.351.128
		N2	Total Gastos Comprometidos		23.668.590.175		

Orden	Concepto	CodS C	Subconcepto	Observaciones	Valores en \$	Formula	Resultado
<u>O</u>	Tiene Información consolidada, validada y presentada por la Dirección Territorial?			Fuente: Reporte de información anual 2011. Reportada, consolidada, validada y presentada a través de SIHO. Corte 16 de agosto de 2012			si
<u>P</u>	CATEGORIZACIÓN DEL RIESGO	<u>M</u>	Sin riesgo			$M(\geq 0,00)$	Sin Riesgo
		<u>M</u>	Riesgo bajo			$M(\text{Entre } -0,01 \text{ y } -0,10)$	
		<u>M</u>	Riesgo medio			$M(\text{Entre } -0,11 \text{ y } -0,20)$	
		<u>M</u>	Riesgo Alto			$M(\leq -0,21)$	

7. Estados financieros del periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2.019

Datos del informe anual 2193

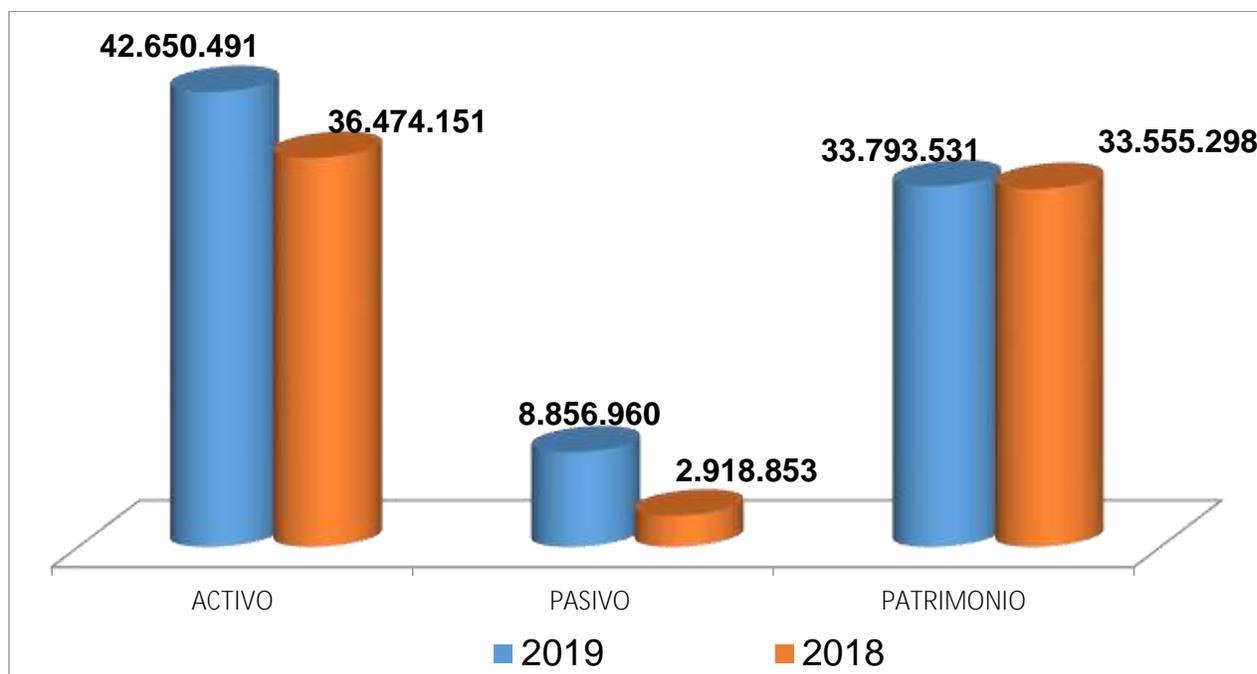
Los Estados financieros de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NORTE TIBU (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio y las correspondientes Notas explicativas) con corte a **diciembre 31 de 2019** fueron preparados bajo la responsabilidad de la administración expresadas en cumplimiento de la Resolución 414 de 2014 expedida por la Contaduría General de la Nación y del Marco Normativo emitido por la Contaduría General de la Nación para Empresas que no Cotizan en Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran ahorro del público; esta responsabilidad incluye: La Administración debe diseñar, implementar y mantener el control interno adecuado para garantizar que estén libres de errores de importancia relativa, ya que sea debidas a fraude o error, mediante la aplicación de políticas contables apropiadas y estimaciones razonables; dictaminados por la Revisora Fiscal de la entidad, aplicando las normas

de auditoria y de interventoría de cuentas con dictamen limpio y para presentar a la Junta Directiva para su aprobación.

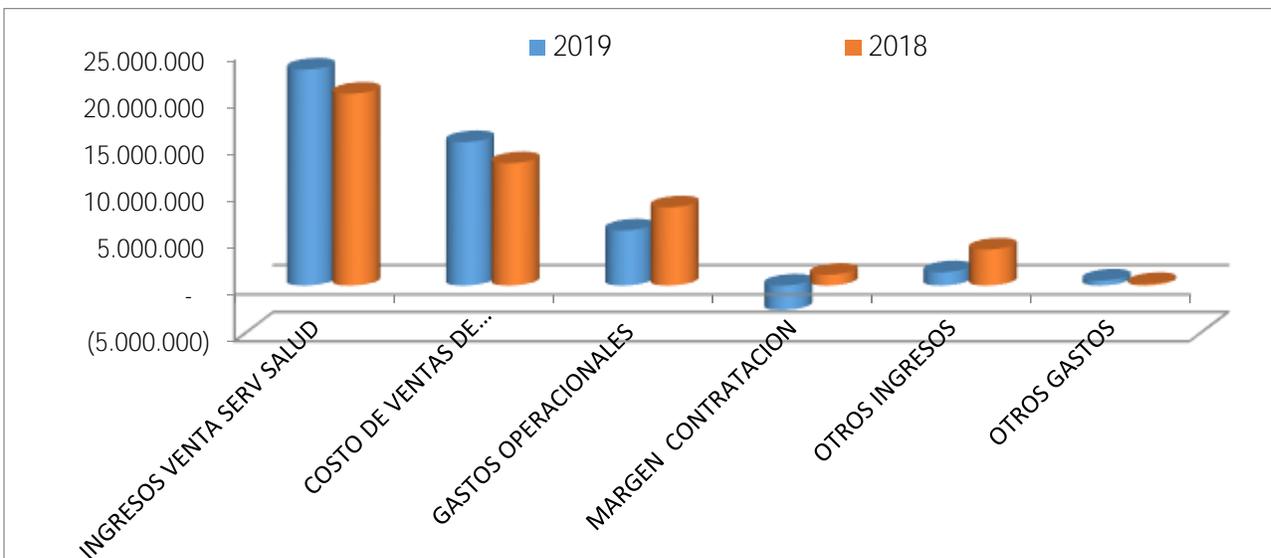
7.2 Estados financieros dictaminados

De acuerdo al informe de la Revisora Fiscal de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NORTE, los estados financieros básicos de la vigencia 2.019 reflejan razonablemente la situación económica y financiera de la ESE Hospital Regional Norte de Tibu. y el correspondiente Informe de Gestión es concordante con los mismos.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2.018 – 2019



ESTADO DE ACTIVIDAD ECONOMICA 2.018 – 2019



MARGEN EN LA CONTRATACION: Presenta en el 2018 un valor positivo y en el 2019 valor negativo representando en ésta vigencia mayores servicios prestados en la ejecución de los contratos CAPITA.

Tabla 6. Relación presupuesto año 2019 - Ejecución

Durante la vigencia de 2019, se continuo con la metodología del control y seguimiento en la ejecución del presupuesto, aplicando mecanismos de control y racionalización de los costos y gastos teniendo en cuenta el reconocimiento de ingreso y los recaudados, orientado al mejoramiento continuo de la prestación de servicios de salud, atención con oportunidad, con los principios de austeridad del gasto y cumpliendo con los estándares de habilitación.

Tabla 13. Reconocimiento de ingresos: 2019 vs 2018

	2018	2019
Total Venta de Servicios	20.872.912	20.310.013
Aportes	3.828.000	8.063.000
Otros Ingresos	4.287.704	1.472.239
Cuentas por cobrar Vig Anter(s)	2.010.974	2.931.690

Tabla 7. Recaudos de Ingresos: 2019 vs 2018

	2018	2019	
Total Venta de Servicios	14.306.284	16.831.768	18%
Aportes	3.531.126	8.063.000	128%
Otros Ingresos	4.287.704	1.472.239	-66%
Cuentas por cobrar Vig Anter(s)	2.010.974	2.931.690	46%

Tabla 15. Reconocimiento Vs Recaudo 2.019

	RECONOC	RECAUDO	%
Total Venta de Servicios	20.310.013	16.831.768	83%
Aportes	8.063.000	8.063.000	100%
Otros Ingresos	1.472.239	1.472.239	100%
Cuentas por cobrar Vig Anter(s)	2.931.690	2.931.690	100%

En el recaudo se incluye recuperación de cartera de vigencias anteriores y la incorporación de la disponibilidad inicial de la vigencia, excedente presupuestal de la vigencia 2018.

Las estrategias de crecimiento de ventas por prestación de servicios o de producción se realizaron teniendo en cuenta la necesidad del usuario prestándosele con calidad y oportunidad, teniendo en cuenta las dificultades de conectividad que se presentan en algunos municipios, así como la actualización y capacitación permanente del personal del proceso de facturación, de otra parte se realizó seguimiento continuo a la facturación, radicación y respuesta de glosas.

7.3 CARTERA

El cobro de cartera en ESE Hospital Regional Norte se realizar mediante el cobro directo, aplicando estrategias como: visitas personalizadas, llamadas telefónicas, requerimientos, circularización de cartera, Mesas de conciliación de cartera (circular 030), compulsas de copias a los entes de control por el no pago oportuno de algunas aseguradoras; identificación de pagos, Aviso cobro de saldos y requerimiento cruce de saldos notificación realizada a las diferentes Entidades Responsables de Pago, conciliación ante la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

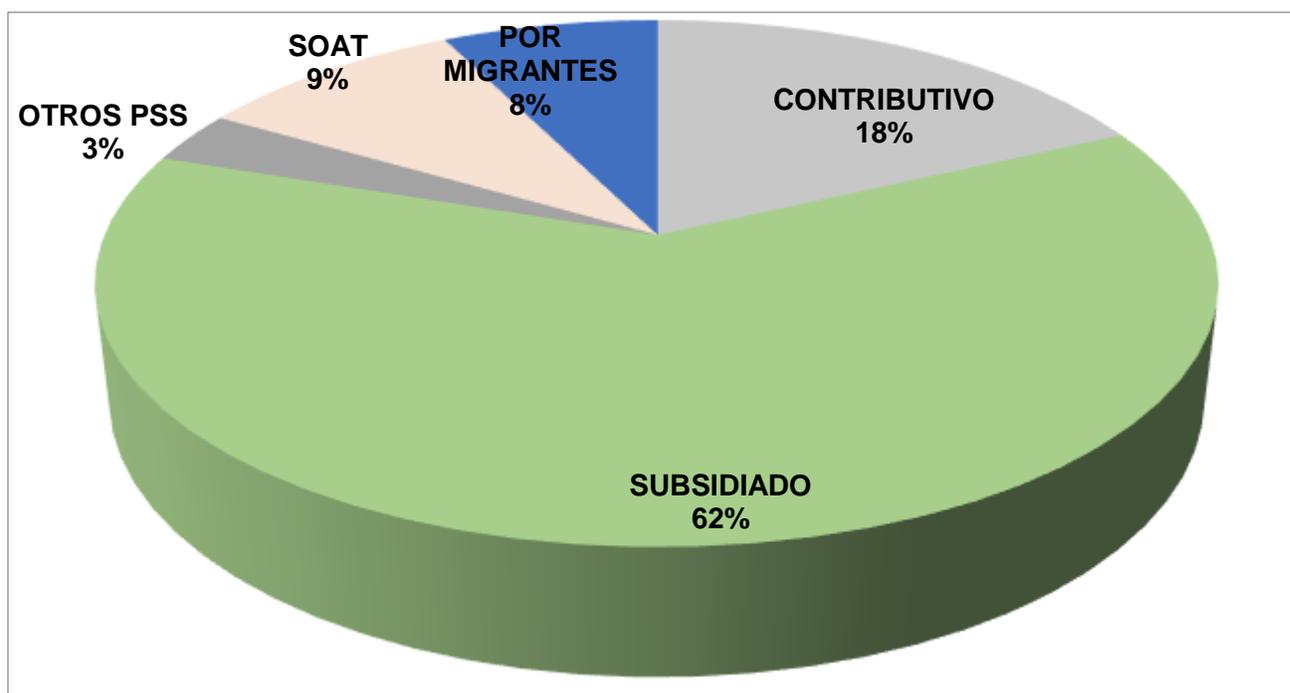
La cartera por deudores servicios de salud con corte a diciembre 31 de 2019, presenta la siguiente información:

Tabla 16. CARTERA SERVICIOS DE SALUD A DICIEMBRE 31 DE 2019

	En miles de pesos
CONTRIBUTIVO	2.576.902
SUBSIDIADO	8.862.140
REGIMEN PRIVADO	149.003
MEDICINA PREPAGADA	1.266
REGIMEN ESPECIAL	92.001
ARL	183.901
SOAT	1.315.056
SALUD PUBLICA	13.063
IPS PUBLICAS	17.550
OTRAS CUENTAS POR COBRAR SERV SALUD	1.057.812

TOTAL CUENTAS POR FACTURACION RADICADA	\$ 14.268.693
---	----------------------

No incluye facturas por radicar.



Cartera por edades

Tabla 8. Cartera por edades

Hasta 60 días	971.875	12%
De 61 a 90	771.093	6%
De 91 a 180	799.043	12%
De 181 a 360	1.023.234	18%
Mayor 360	10.703.448	53%
Total cartera deudores servicios de salud	\$ 14.268.693	
Facturación Por Radicar	\$ 737.551	

Evolución de la facturación realizada por grupo responsable

Para la ESE Hospital Regional Norte como entidad prestadora de servicios de salud, presta servicios de salud a usuarios cubiertos o no con contrato con entidades responsables de pago orientada a la prestación oportuna del servicio. Por tal motivo la evolución en la producción de los servicios busca aumentar la oferta a fin de que las diferentes ERP con presencia en la jurisdicción de la Regional contraten los nuevos servicios ofertados; la mayor demanda de servicios se hace hacia los regímenes subsidiado y contributivo, esto a su vez hace que la calidad de la atención prestada tanto por las EPS como por la ESE HRN sea la que se ha esperado en la región del Catatumbo, a fin de poder subsanar las necesidades de los diferentes grupos poblacionales prestados en nuestra jurisdicción y que han sido ocasionadas por las diferentes situaciones de Orden Público y de acceso geográfico presentes en la Zona.

En el 2019 los servicios prestados fueron demandados significativamente por población migrante y servicios principalmente de urgencia y servicios a reinsertados, respecto a la ejecución de contratos cápita los servicios prestados fueron superiores en valor a la facturación por bases de datos, elemento que generó un margen negativo de contratación superior a los \$2.000 millones de pesos.

Tabla 9. Facturación por prestación de servicios

	PRODUCCION	RECONOCIDO
REGIMEN CONTRIBUTIVO	448.323	391.840
REGIMEN SUBSIDIADO	18.935.775	16.248.056
PPNA	630.375	630.375
SOAT	372.742	322.586
INTERVENCIONES COLECTIVAS	889.143	889.143
REGIMEN ESPECIAL	82.363	82.363
ARL	58.667	58.667
IPS PRIVADA	41.981	41.577
IPS PUBLICA	10.569	10.439
PARTICULARES	133.730	133.730
MEDICINA PREPAGADA	235	235
CONV (DESMOVLIZADOS, OIM, HALU)	279.095	279.095
OTRAS ENTIDADES IDS - MIGRANTES	1.221.906	1.221.906
TOTAL	23.104.906	20.310.013

MILES DE PESOS

Variación únicamente en régimen subsidiado por ejecución contratos cápita y que genera Margen en la Contratación, que para el 2019 fue negativo.

7.4 Acciones de fortalecimiento en equipos médicos, biomédicos y parque automotor

VEHICULOS

VEHICULO TIPO AMBULANCIA MODELO 2019	1	268,436,974.00
VEHICULO TIPO AMBULANCIA MODELO 2019	1	268,436,974.00

EQUIPOS BIOMEDICOS

PANTALLA FOSFORO 8X10	1	1,963,500.00
CHASIS 8X10	1	2,737,000.00
PANTALLA FOSFORO 10X12	1	2,737,000.00
CHASIS 10X12	1	3,808,000.00
PANTALLA FOSFORO 14X14	1	3,130,176.00
CHASIS 14X14	1	4,034,100.00
PANTALLA FOSFORO 14X17	1	3,510,500.00
CHASIS 14X17	1	4,034,100.00
BOMBA DE INFUSION 1 CANAL SYS-6010	1	5,375,375.00
BOMBA DE INFUSION 1 CANAL SYS -6010	1	5,375,375.00
BOMBA DE INFUSION 1 CANAL SYS-6010	1	5,375,375.00
BOMBA DE INFUSION 1 CANAL SYS-6010	1	5,375,375.00
REGULADOR "MANOMETRO" DE OXIGENO	1	370,900.00
REGULADOR "MANOMETRO" DE OXIGENO	1	370,900.00
REGULADRO "MANOMETRO " DE OXIGENO	1	370,900.00
SENSOR OXIMETRO PEDIATRICO	1	321,300.00
SENSOR OXIMETRO ADULTO	1	321,300.00
SENSOR OXIMETRO ADULTO	1	321,300.00
SENSOR OXIMERO ADULTO	1	321,300.00
SENSOR OXIMETRO PEDIATRICO	1	321,300.00

SENSOR OXIMETRO PEDIATRICO	1	321,300.00
SENSOR OXIMETRO PEDIATRICO	1	297,500.00
SENSOR OXIMETRO ADUTO	1	297,500.00
SENSOR OXIMETRO ADULTO	1	297,500.00
SENSOR OXIMETRO ADULTO	1	297,500.00
SENSOR OXIMETRO ADULTO	1	297,500.00
SENSOR OXIMETRO PEDIATRICO	1	297,500.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ACOPLA PEDIATRICO	1	53,550.00
MANGUERA BRAZALETE	1	104,720.00
MANGUERA DE BRAZALETE	1	104,720.00
MANGUERA DE BRAZALETE	1	104,720.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ACOPLA ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
OTOSCOPIO LUZ LED GMD	1	261,800.00
OTOSCOPIO LUZ LED GMD	1	261,800.00
BRAZALETE ADULTO	1	63,070.00
TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00
DOPLER FETAL EDAN	1	809,200.00
TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00

TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00
TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00
TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00
TERMOMETRO DIGITAL PUNTA RIGIDA	1	7,800.00
PUNTAS PARA CAVITRON BONARK 25 K	1	307,500.00
DOPPLER FETAL EDAN	1	809,200.00
LAMPARA DE FOTOCURADO LED E FROGENT	1	1,517,250.00
LAMPARA DE FOTOCURADO LED E FROGENT	1	1,517,250.00
DOPPLER FETAL EDAN	1	809,200.00
PUNTAS PARA CAVITRON BONARK 25 K	1	307,500.00
PUNTAS PARA CAVITRON BONARK 25 K	1	307,500.00
PUNTAS PARA CABITRON BONARK 25 K	1	307,500.00
PUNTAS PARA CABITRON BONARK 25 K	1	307,500.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 1 MTS	1	348,670.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3MTS	1	1,320,900.00
CIINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CILINDRO DE OXIGENO DE 3 MTS	1	1,320,900.00
CARRO DE PARO MARCA KRAMER	1	2,880,000.00
LARINGOSCOPIO	1	3,200,000.00
ESTILETE PARA ENTUBACION PEDIATRICO	1	15,000.00

ESTILETE PARA ENTUBACION ADULTO	1	17,000.00
DESFIBRILADOR BENEHEAR MARCA MINDRAY	1	26,000,000.00
AMBU ADULTO	1	380,000.00
BOMBA DE INFUSIÓN DE 1 CANAL	1	5,000,000.00
BOMBA DE INFUSIÓN DE 1 CANAL	1	5,000,000.00
AMBU PEDIATRICO	1	380,000.00
AMBU NEONATAL	1	380,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
OXIMETRO DE PULSO PORTATIL ADULTO	1	981,000.00
ELECTROCARDIOGRAFO DE TRES CANALES	1	9,250,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
LINTERNA DE DIAGNOSTICO	1	20,000.00
GLUCOMETRO	1	151,000.00
ELECTROCARDIOGRAFO DE TRES CANALES	1	9,250,000.00
NEBULIZADOR DE ALTO RENDIMIENTO	1	430,000.00
NEBULIZADOR DE ALTO RENDIMIENTO	1	430,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
FLUJOMETRO DE OXIGENO	1	125,000.00
FLUJOMETRO DE OXIGENO	1	125,000.00
LARINGOSCOPIO DE FIBRA OPTICA	1	3,150,000.00
BALA DE OXIGENO DE 6.5 M	1	2,250,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00
EQUIPO DE INSECCION DIU	1	820,000.00

EQUIPO DE INSERCIÓN DIU	1	820,000.00
BOMBA DE INFUSIÓN DE 1 CANAL	1	5,000,000.00
BALA DE OXIGENO DE 6.5 M	1	2,250,000.00
ASPIRADOR DE SUCCIÓN	1	910,000.00
EQUIPO DE INSECIÓN DIU	1	820,000.00
ELECTROCARDIOGRAFO DE TRES CANALES	1	9,250,000.00
EQUIPO DE RAYOS X FIJO	1	207,598,968.00
EQUIPO DE RAYOS X ELITY	1	15,000,000.00
MONITOR DE SIGNOS VITALES	1	7,150,000.00
CHALECO DE PLOMO	1	600,000.00
PROTECTOR GONADAL PLOMADO	1	300,000.00
PROTECTOR DE TIROIDES PLOMADO	1	300,000.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
CENTRIFUGA DE 24 TUBOS IHANIL FLETA 40 ROTOR	1	19,135,200.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00

TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
TERMOMETRO DE MAXIMA Y MINIMA NEVERA	1	253,470.00
LAMPARA CUELLO CISNE	1	208,250.00

MUEBLES Y ENSERES

CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
CAMILLA DE EXAMEN MEDICO FIJA	1	333,557.00
ATRIL PORTASUERO	1	142,800.00
CAMA HOSPITALARIA CON MANUAL CON CABECERO Y PIECERO	1	6,057,100.00
CUNA CON COLCHONETA	1	1,431,332.00
CARRO PORTA HISTORIAS CLINICAS	1	717,570.00
CARRO PORTA HISTORIAS CLINICAS	1	717,570.00
ATRIL PORTASUERO	1	142,800.00
CAMA HOSPITALARIA CON MANUAL CON CABECERO Y PIECERO	1	6,057,100.00
CAMA HOSPITALARIA CON MANUAL CON CABECERO Y PIECERO	1	6,057,100.00
CAMA HOSPITALARIA CON MANUAL CON CABECERO Y PIECERO	1	6,057,100.00
CAMA HOSPITALARIA CON MANUAL CON CABECERO Y PIECERO	1	6,057,100.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
VISORES	1	21,658.00

VISORES	1	21,658.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
VISORES	1	21,658.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
VISORES	1	21,658.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00

GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
REFRIGERADOR HORIZONTAL VESTFROST VLS 300	1	9,198,700.00
REFRIGERADOR HORIZONTAL VESTFROST VLS 300	1	9,198,700.00
REFRIGERADOR HORIZONTAL VESTFROST VLS 300	1	9,198,700.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
LAPIZ PUNTA DIAMANTE	1	97,461.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
GRADILLA EN ACRILICO	1	46,767.00
REFRIGERADOR HORIZONTAL VESTFROST VLS 300	1	9,198,700.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00
SILLA PACIENTE FIJA	1	194,803.00

CAMILLA TUBULAR CON ESTRIBOS	1	667,114.00
CAMILLA TUBULAR CON ESTRIBOS	1	667,114.00
CAMILLA TUBULAR CON ESTRIBOS	1	667,114.00
CAMILLA TUBULAR CON ESTRIBOS	1	667,114.00
CAMILLA TUBULAR CON ESTRIBOS	1	667,114.00
REFRIGERADOR HORIZONTAL VESTFROST VLS 300	1	9,198,700.00
ESCRITORIO RECTANGULAR	1	868,700.00
BUTACO GIRATORIO CON ALTURA GRADUABLE	1	126,140.00
MESA DE EMBALAJE EN ACERO INOXIDABLE	1	1,166,200.00
MESA DE EMBALAJE EN ACERO INOXIDABLE	1	1,166,200.00
MESA DE EMBALAJE EN ACERO INOXIDABLE	1	1,166,200.00
MESA DE EMBALAJE EN ACERO INOXIDABLE	1	1,166,200.00

PLANTAS ELECTRICAS

PLANTA ELECTRICA	1	13,000,000.00
PLANTA ELECTRICA	1	43,500,000.00

procedimiento se realiza en presencia de un usuario y acorde a las sugerencias encontradas se ejecuta el trámite correspondiente.

Además, se ha venido trabajando en el proceso de educación a los usuarios, en primer lugar en tema de los derechos que tienen, de la misma manera en los deberes ya que son de igual importancia, en segundo lugar educando a los usuarios en la implementación del triage, para que conozcan la clasificación de los usuarios según la resolución, hacia el tiempo de espera en la atención en el servicio de urgencias.

Por este motivo las trabajadoras sociales de la E.S.E Hospital Regional Norte realizan de tres veces a la semana charlas educativas en las diferentes salas de espera del hospital con el fin de culturizar a los usuarios, consiguiendo como resultado que ellos accedan a nuestros servicios con principios de calidad, oportunidad y humanizada y igualmente los usuarios tenga una actitud cálida y pasiva, creando una relación y ambiente agradable entre funcionarios y usuarios.



Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.

8.1 Indicador de encuesta satisfacción al usuario

MES Diciembre AÑO 2019

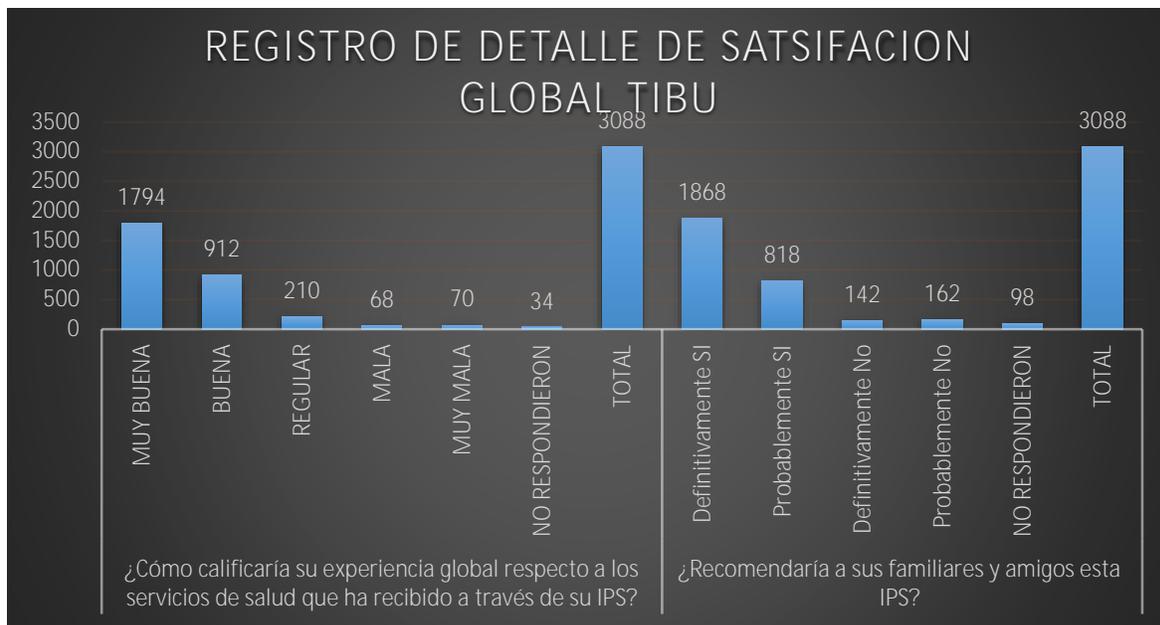
REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLOBAL		META	Buenavista	Campoale	El Tarra	San Martín	Lioyense	Fénix grande	La nueva	La guerra	La victoria	Las Mercedes	San	Pacífico	Peñalba	Puerto	Sarriena	Tibu
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	95%	6	2	12	0	5	13	10	0	12	0	18	22	14	41	20	154
	BUENA		22	19	15	28	22	12	20	14	15	8	4	0	14	15	118	19
	REGULAR		2	5	1	1	3	1	0	7	3	1	7	0	1	4	5	1
	MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0
	MUY MALA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	0
	NO RESPONDIERON		0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL			30	30	30	30	30	26	30	30	30	19	30	27	29	60	150	174
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI		26	9	19	27	12	18	20	16	22	9	20	25	20	39	136	129
	Probablemente SI		3	16	10	27	17	7	10	7	8	8	6	0	8	19	0	45
	Definitivamente No		0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	0	0	0	1	0	0
	Probablemente No		0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	1	0
	NO RESPONDIERON		1	4	1	3	0	1	0	1	2	0	1	2	1	1	4	0
	TOTAL			30	30	30	57	29	26	30	30	30	19	30	27	29	60	150

Formato: consolidacion de encuestas mensuales, mes diciembre 2019

Cuadro de consolidado de encuestas 2019 Tibu y otras sedes

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLOBAL		TIBU
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	1794
	BUENA	912
	REGULAR	210
	MALA	68
	MUY MALA	70
	NO RESPONDIERON	34
TOTAL		3088
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	1868
	Probablemente SI	818
	Definitivamente No	142
	Probablemente No	162
	NO RESPONDIERON	98
	TOTAL	3088

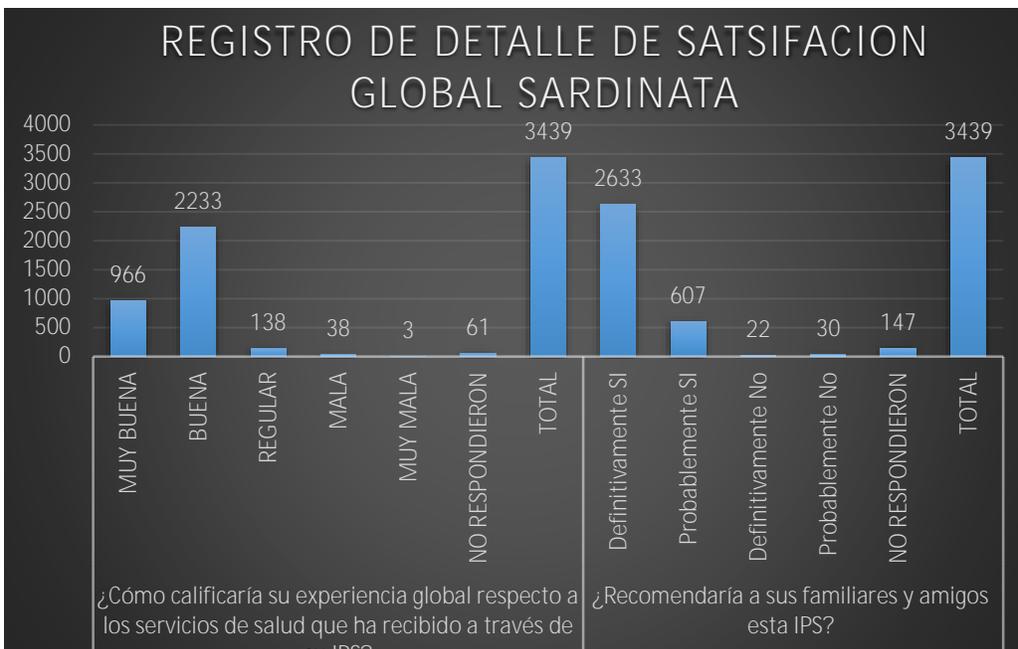
Grafica de variable del consolidado de encuestas 2019 Tibu y otras sedes



Cuadro de consolidado de encuestas 2019 Sardinata y otras sedes

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLOBAL	SARDINATA	
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	966
	BUENA	2233
	REGULAR	138
	MALA	38
	MUY MALA	3
	NO RESPONDIERON	61
	TOTAL	3439
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	2633
	Probablemente SI	607
	Definitivamente No	22
	Probablemente No	30
	NO RESPONDIERON	147
	TOTAL	3439

Grafica de variable del consolidado de encuestas 2019 Sardinata y otras sedes



Cuadro de consolidado de encuestas 2019 Puerto Santander

REGISTRO DE DETALLE DE SATISFACION GLOBAL		PUERTO SANTANDER
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	275
	BUENA	298
	REGULAR	23
	MALA	4
	MUY MALA	0
	NO RESPONDIERON	0
	TOTAL	600
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	370
	Probablemente SI	220
	Definitivamente No	1
	Probablemente No	4
	NO RESPONDIERON	5
	TOTAL	600

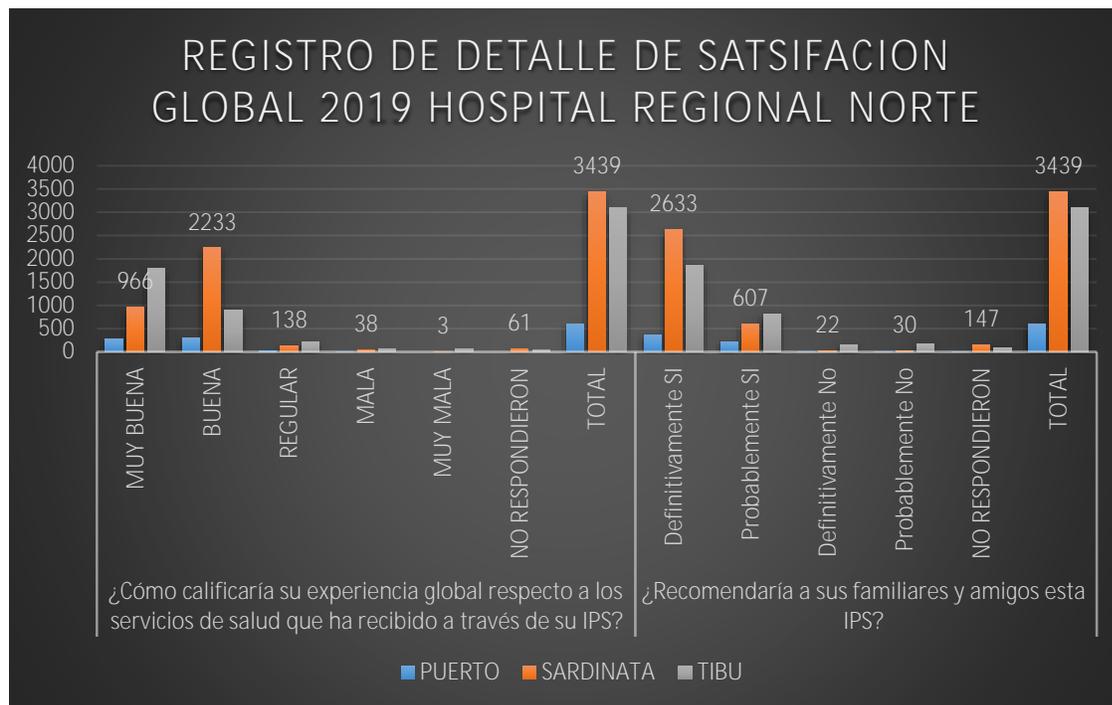
Grafica de variable del consolidado de encuestas 2019 Puerto Santander



Cuadro: Registro de detalle de satisfacción global 2019 HOSPITAL REGIONAL NORTE

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLOBAL		PUERTO	SARDINATA	TIBU
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	275	966	1794
	BUENA	298	2233	912
	REGULAR	23	138	210
	MALA	4	38	68
	MUY MALA	0	3	70
	NO RESPONDIERON	0	61	34
	TOTAL	600	3439	3088
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	370	2633	1868
	Probablemente SI	220	607	818
	Definitivamente No	1	22	142
	Probablemente No	4	30	162
	NO RESPONDIERON	5	147	98
	TOTAL	600	3439	3088

Grafica de variable del consolidado de encuestas 2019 HOSPITAL REGIONAL NORTE



Cuadro: Registro de detalle de satisfacción global 2019 HOSPITAL REGIONAL NORTE en total.

REGISTRO DE DETALLE DE SATSIFACION GLOBAL		TOTAL
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	3035
	BUENA	3443
	REGULAR	371
	MALA	110
	MUY MALA	73
	NO RESPONDIERON	95
	TOTAL	7127
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente SI	4871
	Probablemente SI	1645
	Definitivamente No	165
	Probablemente No	196
	NO RESPONDIERON	250
	TOTAL	7127

Grafica de variable del consolidado de encuestas 2019 HOSPITAL REGIONAL NORTE en total.



La ESE Hospital Regional Norte en el año 2019 alcanzó una satisfacción del 96% en cuanto a la experiencia global respecto a la prestación del servicio y en cuanto a la recomendación de esta IPS por parte de los usuarios fue de 97%. Podemos resaltar que se cumplió con la meta de la satisfacción global ya que la esperada era de 85%.

Tabla 11. Estadística de satisfacción del usuario HRN

Es conveniente recalcar que la información recopilada en la calidad con la que se presta el servicio a los usuarios es importante, porque desde allí se mide el grado de satisfacción que tiene el usuario de la atención recibida y permite realizar planes de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Agregando a lo anterior, en la ESE Hospital Regional Norte las encargadas de las oficinas del SIAU realizan encuestas de satisfacción global a los usuarios en las diferentes áreas y sedes de esta ESE. A través, de este proceso de aplicación, sistematización y consolidación de estas encuestas aplicadas obtenemos la tasa de satisfacción.

En el año 2019 se aplicaron 7.127 encuestas y la tasa de satisfacción global fue del 96% el valor esperado era del 85 % por ende no hay desviación. En las diferentes sedes de la IPS ESE Hospital Regional Norte se evidencio un eficiente comportamiento en la trazabilidad de este indicador, el resultado del indicador demuestra que los usuarios tienen una apreciación agradable en cuanto a la prestación de los servicios.

la IPS Centro de salud Bucarasica tiene una satisfacción del 94% la IPS centro de Salud Campo Dos presenta el 85%, de algunas observaciones que manifiestan es la no presencia de médico de tiempo completo para la atención, el centro de Salud el Tarra representa el 93% de la tasa de satisfacción global, las IPS Hospital San Martin de Sardinata representa el 96 % , la IPS Hospital San José de Tibu el 94 % , en el centro de salud la Gabarra el indicador es del 89%, No obstante, es necesario recalcar que existen ciertas dificultades de acceso por las condiciones de orden público, culturales, ambientales, carreteras o trochas en mal estado, que imposibilitan el acceso oportuno de la población a los servicios de salud.

Evidencias fotográficas



Evidencia de fotográfica indicación del procedimientos y de capacitación a los usuarios.

Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.



Evidencia de fotográfica de capacitación a los usuarios de urgencias.

Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.



Evidencia de fotografica de capacitación a los usuarios de consulta externa.
Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.



Evidencia de fotografica Indicación del procedimiento PQR y Apertura buzón.
Origen: Fotografía tomada en el desarrollo de la actividad.

8.2 Derechos y deberes de los usuarios:

Derechos

Recibir un trato con los principios de igualdad y dignidad.

Recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.

Tener privacidad durante su atención, así como confidencialidad con la información derivada de ella.

A ser informado sobre su estado de salud, el plan de tratamiento y la evolución de esta.

Recibir atención en sitios limpios tranquilos e higiénicos.

Recibir información sobre el costo económico de los servicios prestados cuando se solicite.

Derecho a estar en compañía de un familiar o persona de confianza a causa de limitaciones físicas, mentales sin interferir en el buen desarrollo del proceso.

Deberes

Tratar con respeto y amabilidad al personal que le brinda atención, demás usuarios visitantes.

Cuidar de su salud acatando las indicaciones del personal que lo atiende.

Respetar la privacidad de los usuarios.

Suministrar información necesaria para su atención de forma completa y veraz.

Preservar las instalaciones y los equipos de la institución.

Acatar los procesos internos de la institución y para el valor correspondiente a los servicios recibidos.

9. INFORME PROCESOS JUDICIALES ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE

PROCESOS JUDICIALES.

A corte del 31 de diciembre de 2019, en contra de la ESE HOSPITAL REGIONAL NORTE se siguen una totalidad de 42 procesos judiciales en curso que se adelantan en diferentes Juzgados y Tribunales, igualmente la entidad adelanta dos Acciones de repetición, lo anterior conforme el siguiente detalle:

#	Procesos en total de la ESE Hospital Regional Norte	Procesos activos sin fallo	Procesos Favorables	Procesos desfavorable	Total de procesos
1	Ejecutivos	0	1	1	2
2	Reparación directa	16	2	2	20
3	Nulidad y R del Derecho	7	1	2	10
4	Demandas Ordinarias Laborales	1	9	0	10
5	Acciones de repetición	2	0	0	2
6	Acciones populares	0	0	0	0
Total de procesos judiciales		26	13	5	44

Fecha	Descripción	Respuesta
08-01-19	Solicitud certificados laborales	Despachada afirmativamente
14-01-19	Solicitud historia clínica	Respuesta afirmativamente
21-01-19	Solicitud información contractual	Despachada favorablemente
31-01-19	Solicitud certificados laborales	Despachada favorablemente
04-02-19	Solicitud historia clínica	Despacha negativamente, por no cumplir rangos.
08-02-19	Solicitud historia clínica	Despacha positivamente
13-02-19	Solicitud información	Despacha positivamente
20-02-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
25-02-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
28-02-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
04-03-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
12-03-19	Solicitud información contractual	Despacha favorablemente
15-03-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
18-03-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
25-03-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
03-04-19	Solicitud certificados laborales	Despacha favorablemente
22-04-19	Solicitud acreencias laborales	Despacha negativamente
18-04-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
22-04-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
19-04-19	Solicitud información contractual	Despacha negativamente
29-04-19	Solicitud información	Despacha negativamente
30-04-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
06-05-19	Solicitud historia clínica	Despacha negativamente
09-05-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
16-05-19	Solicitud información de prestación de servicios	Despacha favorablemente
20-05-19	Solicitud certificados laborales	Despacha favorablemente
23-05-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
26-05-19	Solicitud pago acreencias laborales	Despacha negativamente
02-06-19	Solicitud reconocimiento	Despacha negativamente

	deuda laboral	
10-06-19	Solicitud historia clínica	Despacha negativamente
13-06-19	Solicitud historia clínica	Despacha negativamente
17-06-19	Solicitud certificación laboral	Despacha favorablemente
24-06-19	Solicitud certificación laboral	Despacha favorablemente
10-07-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
24-07-19	Solicitud información contractual	Despacha favorablemente
30-07-19	Solicitud de acreencias laborales	Despacha negativamente
02-08-19	Solicitud información familias en acción	Despacha favorablemente unas y otras negativamente
13-08-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
15-08-19	Solicitud información	Despacha negativamente
20-08-19	Solicitud certificados laborales	Despacha favorablemente
29-08-19	Solicitud certificados laborales	Despacha positivamente
10-09-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
15-09-19	Solicitud información familias en acción – varias-	Despacha favorablemente unas y otras negativamente
20-09-19	Solicitud información contractual	Despacha favorablemente
25-09-19	Solicitud información de prestación de servicios	Despacha favorablemente
30-09-19	Solicitud información familias en acción – varias-	Despacha favorablemente unas y otras negativamente
04-10-19	Solicitud información	Despacha positivamente
15-10-19	Solicitud pago acreencia laboral	Despacha favorablemente
22-10-19	Solicitud pago acreencia contractual	Despacha negativamente, sugiere acudir mecanismos judiciales
28-10-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
30-10-19	Solicitud información contractual	Despacha favorablemente
31-10-19	Solicitud información familias en acción- varias-	Despacha favorablemente
04-11-19	Solicitud certificación laboral	Despacha positivamente
08-11-19	Solicitud certificación laboral	Despacha positivamente
13-11-19	Solicitud de información de prestación de servicios de	Despacha favorablemente unas y otras negativamente.

	salud	
25-11-19	Solicitud historia clínica	Despacha positivamente
03-12-19	Solicitud de acreencias laborales	Despacha negativamente
18-12-19	Solicitud información	Despacha favorablemente
23-12-19	Solicitud historia clínica	Despacha favorablemente
30-12-19	Solicitud información contractual	Despacha positivamente
20-12-19	Solicitud de historia clínica	Despacha positivamente
21-12-19	Solicitud certificación laboral	Despacha positivamente
27-12-19	Solicitud información laboral	Despacha positivamente

ANEXOS. Evidencias fotográficas, mejoras Locativas.



FOTO. CONSTRUCCION PARTE INTERNA HRN -TIBU



FOTO. CONSTRUCCION PARTE INTERNA HRN -TIBU



FOTO. CONSTRUCCION PARTE INTERNA HRN -TIBU



Gerencia ha hecho cambios importantes en las 14 IPS que conforman la E.S.E Hospital Regional Norte Así







