INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2020

LIFAN MAURICIO CAMACHO

GERENTE

Duitama, abril de 2021

1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas a la comunidad es una práctica de conversación entre las Instituciones del gobierno, la ciudadanía y demás organizaciones con el fin de forjar transparencia, claridad, confianza y a la vez mejorar el ejercicio del control social a la administración.

El presente informe presenta los aspectos más relevantes, relativos tanto a la prestación de servicios como a la gestión administrativa de la vigencia 2020. En cuanto a la gestión en la prestación de servicios de salud, se presentan los resultados de producción, así como los principales indicadores de calidad, comparando el resultado de los mismos con los estándares definidos en la normatividad vigente.

Dado el impacto generado sobre la gestión de la prestación de servicios y los resultados financieros de la entidad, se incluye un capítulo especial referente a las acciones implementadas para hacer frente a la pandemia por COVID 19.

En lo referente a la gestión administrativa se presentarán los principales indicadores financieros y se detallan los logros obtenidos frente a las EPS liquidadas en vigencias anteriores, de igual manera se incluyen otros aspectos como la formulación y aprobación del plan de desarrollo, el cumplimiento de Planes Operativos Anuales, las gestiones relativas a la participación de usuarios en la entidad, así como los avances en lo referente al Plan de Gobierno en Línea y el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Finalmente se enunciarán los proyectos que, a corto y mediano plazo, viene adelantando la entidad para ofrecer más y mejores servicios a nuestros usuarios.

2. GENERALIDADES

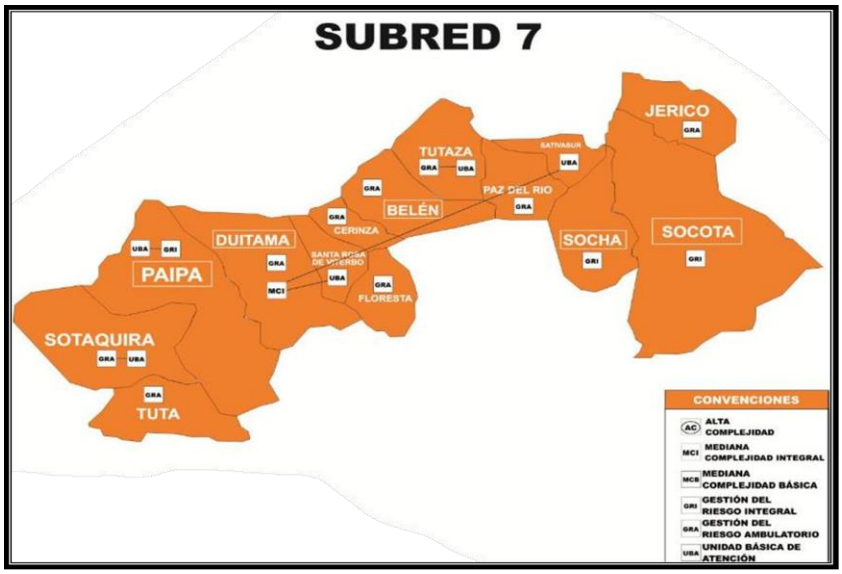
La Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama es una institución prestadora de servicios de salud, que presta servicios de mediana complejidad en su sede principal ubicada en el Municipio de Duitama y de baja complejidad en las sedes anexas, situadas en los Municipios de Santa Rosa de Viterbo y Sativasur.

La E.S.E. Hospital Regional de Duitama hace parte de la subred 7: Tundama y ha sido clasificado como una institución de mediana complejidad integral constituyéndose como centro de referencia de las siguientes instituciones:

- **Baja complejidad Gestión de Riesgo Integral:** ESE. Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Socha, ESE. Centro de Salud San Antonio de Socotá, y ESE Hospital San Vicente de Paúl de Paipa (cuenta con una Unidad Básica de Atención).

- **Baja Complejidad Gestión del Riesgo Ambulatorio:** ESE. Centro de Salud Tundama (cuenta con 7 Unidades Básicas de Atención), ESE Centro de Salud de Floresta, ESE. Centro de Salud Nuestra Señora de Belén, ESE Centro de Salud Simón Bolívar de Tutazá, (cuenta con una Unidad Básica de atención), ESE Centro de Salud de Cerinza, ESE Centro de Salud Paz de Río, ESE Centro de Salud Nuestra Señora de la Natividad, ESE Centro de Salud San Miguel de Tuta y ESE Centro de Salud Manuel Alberto Fonseca Sandoval de Sotaquirá (cuenta con una Unidad Básica de atención).

Figura 1.Mapa Subred 7. Departamento de Boyacá



Fuente: Documento Red Departamento de Boyacá

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Mediante acuerdo 06 del 21 de julio de 2020, la Junta Directiva de la ESE Hospital Regional de Duitama, aprobó el plan de desarrollo para la vigencia 2020 – 2024, *"Cuidar tu salud nuestra prioridad"*. El plan incluye los siguientes ejes estratégicos:

Ejes estratégicos

- Trabajando en condiciones de seguridad, calidad y calidez.
- Superando la pandemia
- Nos evaluamos y mejoramos
- Competitivos y sostenibles
- Socialmente responsables
- Administrativamente fuertes

En el mismo acuerdo se aprueba la plataforma estratégico tal como se presenta a continuación:

Misión: Prestar servicios de salud humanizados, con calidad, seguridad, alta tecnología, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, siendo amigables con el medio ambiente.

Visión: Para el 2030, ser reconocidos por la prestación de servicios humanizados, responsables con el medio ambiente; como una institución innovadora, con portafolio de servicios ampliado y de mayor complejidad, con una sólida estructura administrativa, física y financiera, con altos estándares de calidad y seguridad.

Objetivos Estratégicos

- Brindar servicios de salud en condiciones de seguridad buscando minimizar el riesgo de contagio por COVID-19 y así generar confianza en nuestros usuarios y en nuestros colaboradores

- Optimización de procesos y procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes
- Brindar servicios humanizados buscando el bienestar de nuestros colaboradores y la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias
- Fortalecer el proceso de mejora continua mediante la gestión del riesgo y oportunidades de mejora
- Consolidar el liderazgo de la entidad en la región, mediante la ampliación del portafolio de servicios.
- Modernizar la prestación de los servicios mediante la adquisición de equipos biomédicos de alta tecnología
- Fortalecer la implementación de programas de sostenibilidad ambiental como componente de la responsabilidad social

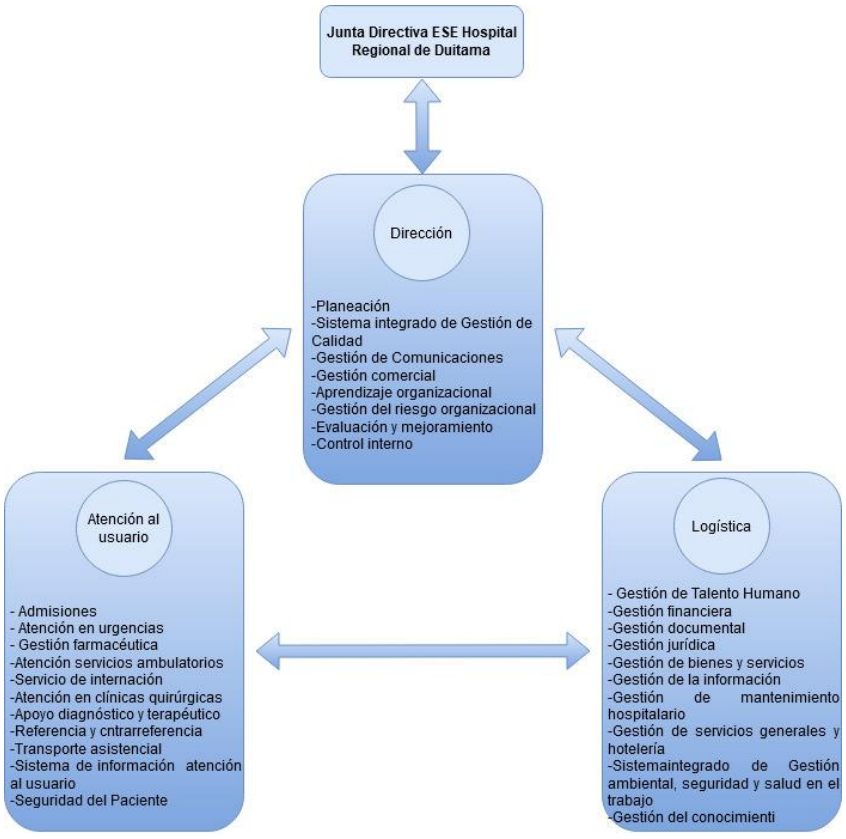
Principios

- Equidad: Hace referencia a la prestación de servicios, reconociendo la diversidad en nuestros usuarios, sin que las condiciones particulares de cada persona sean causa de discriminación. Implica reconocer las condiciones o características específicas de cada persona o grupo humano (sexo, género, clase, religión, edad, etc.) y los derechos e igualdad en el acceso al equipamiento material y simbólico de cada cultura. La equidad social es la justa distribución de bienes y servicios, de recursos.
- Transparencia: Hace referencia a la ética en el actuar y a la responsabilidad de dar a conocer a nuestros usuarios, las gestiones actividades e inversiones realizadas por la entidad.
- Responsabilidad social: Este principio se refiere a la conciencia que tenemos como entidad, sobre el impacto que tendrán nuestras acciones e intervenciones, sobre la sociedad y el medio ambiente.
- Eficiencia: Buscamos el logro de nuestros objetivos con un uso racional de recursos.
- Calidad: principio mediante el cual buscamos que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir su recuperación, logrando el mejor resultado con el mínimo riegos y la máxima satisfacción del paciente.

Valores institucionales

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Humanización

Estructura Organizacional: Se define en tres áreas funcionales las cuales incluyen dirección atención al usuario y logística. Gráficamente se visualiza de la siguiente manera:



Fuente: Acuerdo de Junta Directiva No. 06 de 2020

Talento Humano. En la actualidad la ESE Hospital Regional de Duitama cuenta con el talento humano necesario para cumplir con los requerimientos de la normatividad relativa a

habitación y para el desarrollo de actividades tanto del área asistencial como administrativa. A partir de la reestructuración realizada en el año 2.005, los colaboradores de la entidad se encuentran prestando sus servicios mediante diferentes formas de vinculación/contratación, información presentada en la tabla 1.

Tabla 1. Tipo de contratación/vinculación del Talento Humano

Vinculación/contratación	Número	Porcentaje
Personal de planta	43	6,3%
Contrato de Prestación de servicios	122	18,0%
Empresas temporales/S.A.S	439	64,7%
Servicios externalizados (Vigilancia, serv. generales, cocina)	75	11,0%
TOTAL	**679**	**100%**

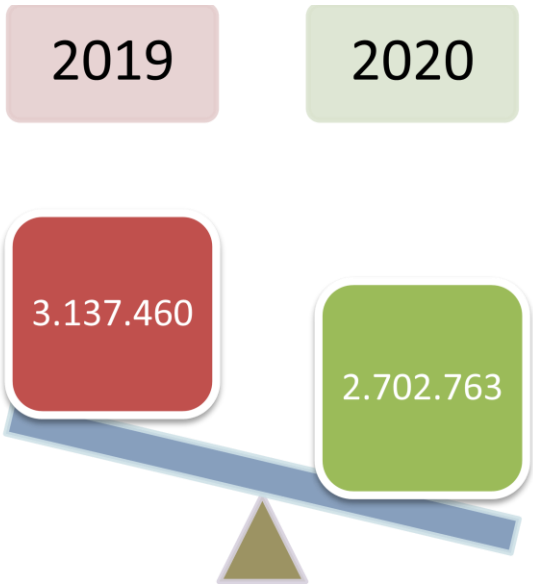
Fuente: Oficina de Talento Humano

4. GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

4.1. PRODUCCION EQUIVALENTE

Durante la vigencia 2020, la producción equivalente, medida en unidades de valor relativo (UVR), disminuyó frente a la vigencia 2019 en 434.697 unidades correspondientes al 13,8% (Datos presentados en la gráfica 1); lo anterior obedeció a la disminución de servicios de consulta externa, hospitalización y cirugía ambulatoria durante los meses de marzo y septiembre, producto de la declaración del estado de emergencia económica, social y ecológica, como medida para descongestionar los servicios de salud y lograr hacer frente a la Pandemia por COVID-19. Durante este tiempo la entidad se enfoca en la adecuación de la Unidad de Cuidados Intensivos y en la ampliación de camas hospitalarias lo que ha permitido brindar servicios a las personas que así lo han requerido, durante el primer y segundo pico de infección por COVID 19.

Gráfica 1. Producción Equivalente en UVR. ESE Hospital Regional de Duitama.
Vigencia 2019 vs 2020



Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

A partir del mes de junio se da apertura a la prestación de la totalidad de servicios incluidos en el portafolio, sin embargo, el uso efectivo de los mismos por parte de los usuarios se da de forma gradual por lo que se alcanza una relativa normalidad en la prestación a partir del mes de septiembre. Pese a las dificultades, la entidad buscó alternativas como la implementación de teleconsulta, adecuación de rutas y espacios exclusivos para pacientes respiratorios, entre otros, a fin de dar cumplimiento al portafolio de Mediana Complejidad Integral aprobado por el Documento Red del departamento de Boyacá, garantizando así la integralidad y continuidad en la prestación de servicios de salud. En la tabla 2 se presentan los datos de producción de servicios durante las vigencias 2019 y 2020.

Tabla 2. Producción de servicios durante las vigencias 2019 y 2020

Variable	2019	2020
Total de egresos	8.936	7.143
Porcentaje Ocupacional	84,43	72,19
Promedio Días Estancia	3,73	3,79
Giro Cama	78,39	54,11
Consultas Electivas	53.179	31.412
Consultas de medicina general urgentes realizadas	55.472	32.295
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	22.673	19.124
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos y cesáreas)	7.473	6.107
Número de partos	1.471	1.279
% Partos por cesárea	28,62	27,91
Exámenes de laboratorio	219.721	232.158
Número de imágenes diagnósticas tomadas	48.976	35.812
Dosis de biológico aplicadas	17.503	13.755
Citologías cervicovaginales tomadas	785	535
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	724	641

Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

En la tabla 2 se evidencia que el número de exámenes realizados es el único ítem que

evidencia incremento en el 2.020 frente al 2.019, esto debido a la realización de pruebas de anticuerpo y antígeno para diagnóstico de COVID 19.

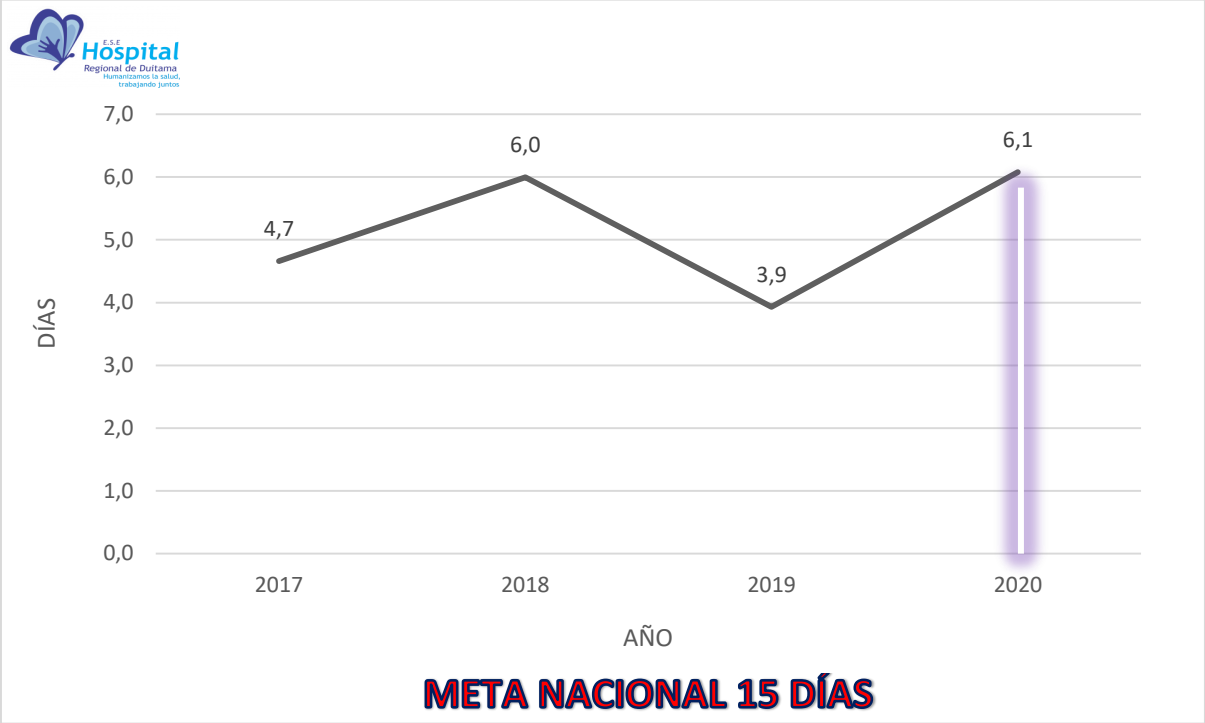
4.2. INDICADORES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Durante la vigencia 2020, los indicadores de oportunidad para la atención de usuarios en los servicios de consulta externa presentaron un alza notable frente a los resultados obtenidos en la vigencia 2019. Tal como se explicó en el numeral anterior, este fenómeno radica principalmente en la adopción de los lineamentos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y Secretaria Departamental como fueron el cierre temporal del servicio de consulta externa desde el 17 de Marzo de 2020 hasta el primero de junio del mismo año, la suspensión de realización de cirugías ambulatorios, así como la implementación de medidas estrictas de control y prevención del contagio del nuevo virus SARS-COV-2, una vez se autorizó la apertura de servicios. Las medidas adoptadas por nuestra institución en pro de disminuir la propagación del virus y salvaguardar la salud de nuestros usuarios permitieron prestar servicios en condiciones de calidad y seguridad, sin embargo, hicieron que nuestros indicadores de oportunidad en la atención aumentaran. En este punto es importante aclarar que en ningún momento el hospital ha superado las metas de oportunidad en la prestación de servicios, continuando con indicadores muy por debajo de los parámetros establecidos por la Resolución 1552 de 2013. A continuación se muestra el comportamiento de los principales indicadores de oportunidad.

- **Oportunidad de la asignación de cita en la consulta de medicina interna por primera vez**

Tal como se muestra en la gráfica 2, el resultado del indicador es de 6.1 días, cifra que se encuentra muy por debajo de la meta nacional, establecida en 15 días. El indicador tuvo un aumento importante respecto a vigencias anteriores, sin embargo es un indicador favorable teniendo en cuenta todas las medidas de detección temprana, control y atención ante el coronavirus.

Gráfica 2. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de medicina interna. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2017 a 2020

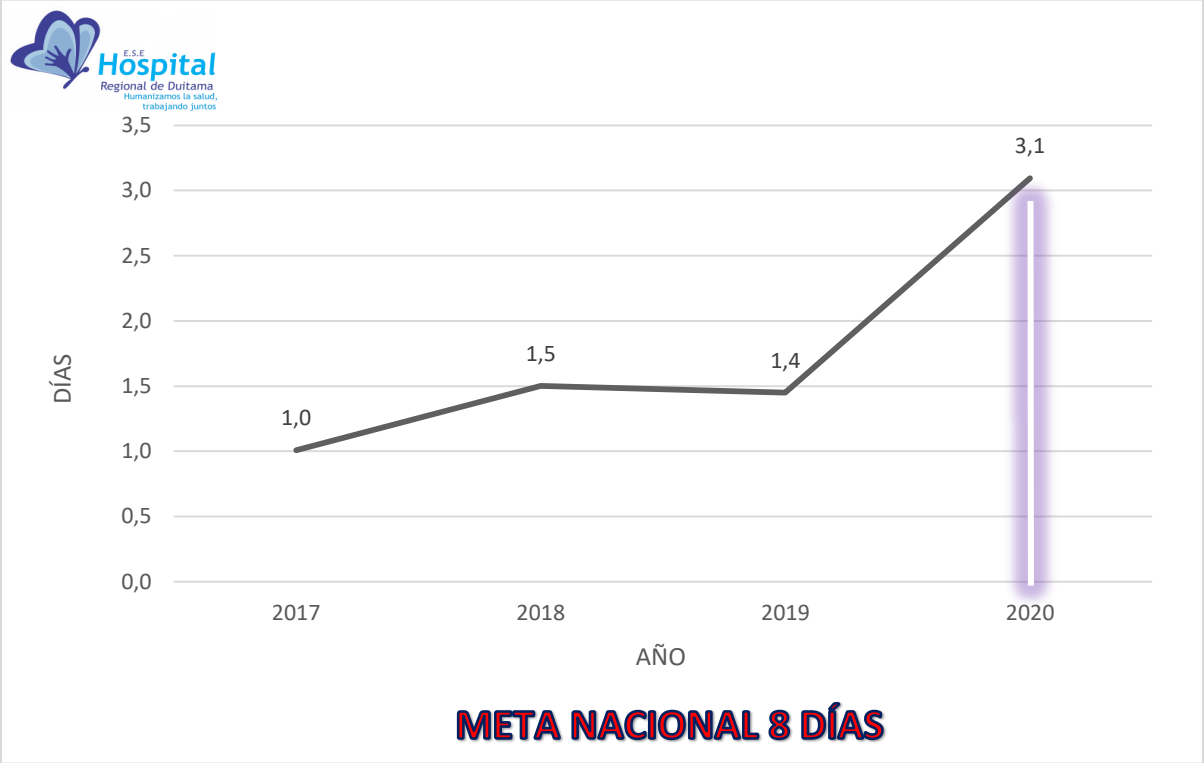


Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita en la consulta de obstetricia por primera vez**

Para el periodo 2020, la oportunidad para esta especialidad fue en promedio de 3.1 días, este resultado demuestra que a pesar de la pandemia y de las múltiples restricciones, la institución garantizó la oportunidad de atención del binomio Madre-hijo, cumpliendo a su vez como institución certificada como institución IAMII. La meta de oportunidad establecida para este servicio está definida en 5 días. Los datos se presentan en la gráfica 3.

Gráfica 3. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de obstetricia. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2017 a 2020

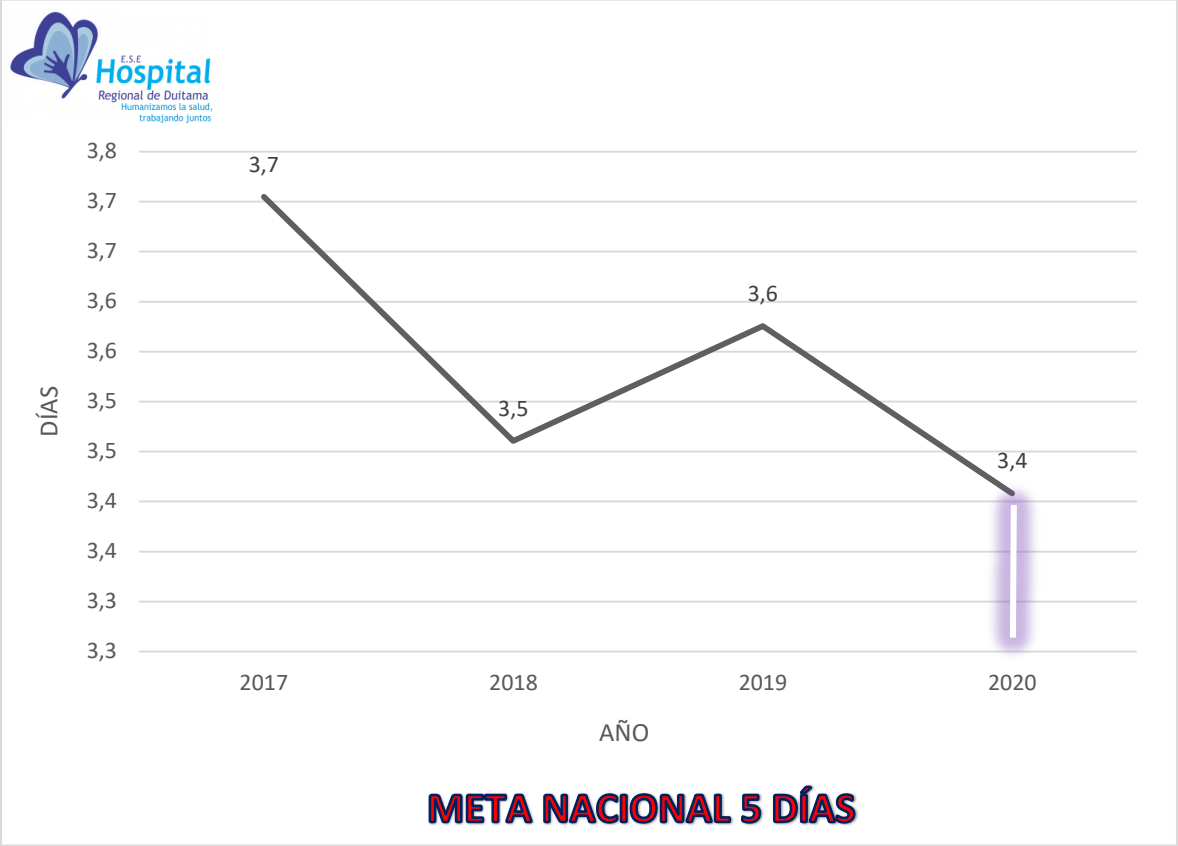


Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita en la consulta de pediatría por primera vez.**

En 2020 el promedio de días para la asignación de cita de primera vez por pediatría, fue de 3.4 días, siendo este la dato de oportunidad el más bajo en los últimos tres años, ver gráfica 4. A pesar de la baja asistencia de los usuarios a nuestra institución en el segundo trimestre de 2020 por las restricciones por la pandemia, el hospital garantizó el especialista para la atención de los usuarios de manera oportuna. La meta nacional de la especialidad corresponde a 5 días.

Gráfica 4. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de pediatría. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2017 a 2020

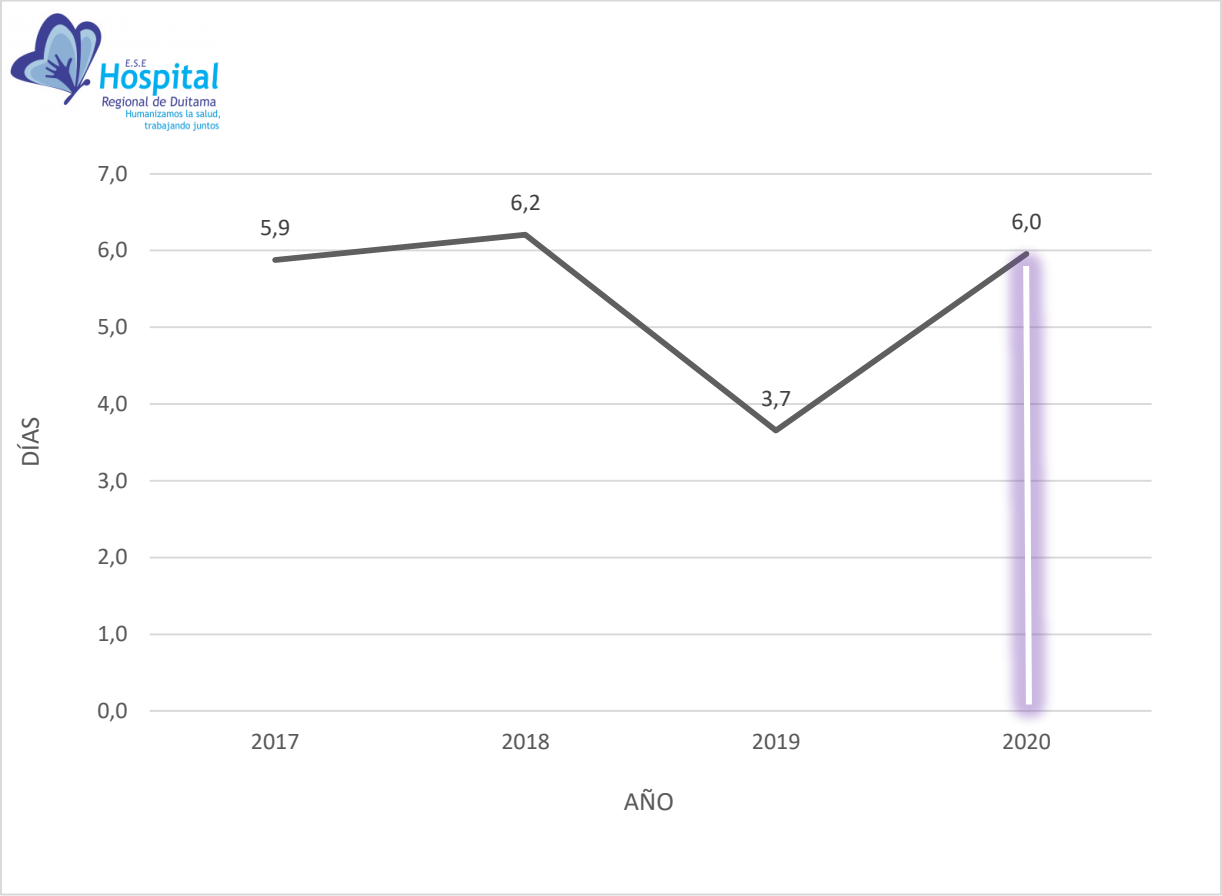


Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita en la consulta de cirugía general por primera vez.**

El promedio del indicador en el año 2020 para la asignación de cita de primera vez por cirugía general fue de 6.0 días. Dada la demanda de esta especialidad, el hospital ha implementado jornadas adicionales a fin de prestar la atención de manera oportuna. Los resultados del indicador se presentan en la gráfica 5.

Gráfica 5. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de cirugía general. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2017 a 2020



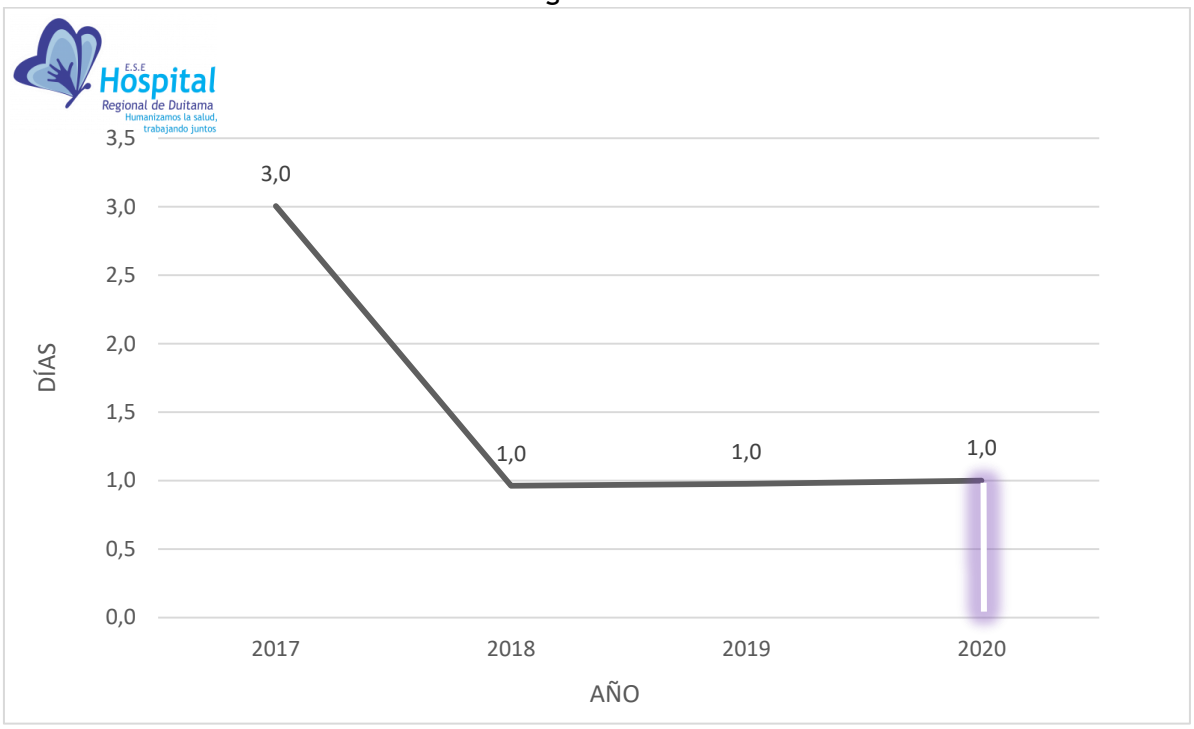
Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita para la toma de ecografías.**

En la gráfica 6 se puede observar que en promedio para el año 2020, la oportunidad de este indicador fue de 1 día, siendo este un excelente resultado en la atención de los usuarios que acuden a nuestra institución en búsqueda de la realización del estudio. El hospital ha realizado inversiones importantes humano para garantizar la atención de calidad y oportuna a nuestros usuarios; además de la inversión en talento humano, se adquirió un ecógrafo de gama media - alta para el servicio de ecografías de imágenes diagnósticas, lo cual ha permitido generar imágenes de mayor calidad de las imágenes y

por ende de los diagnósticos.

Gráfica 6. Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2017 a 2020



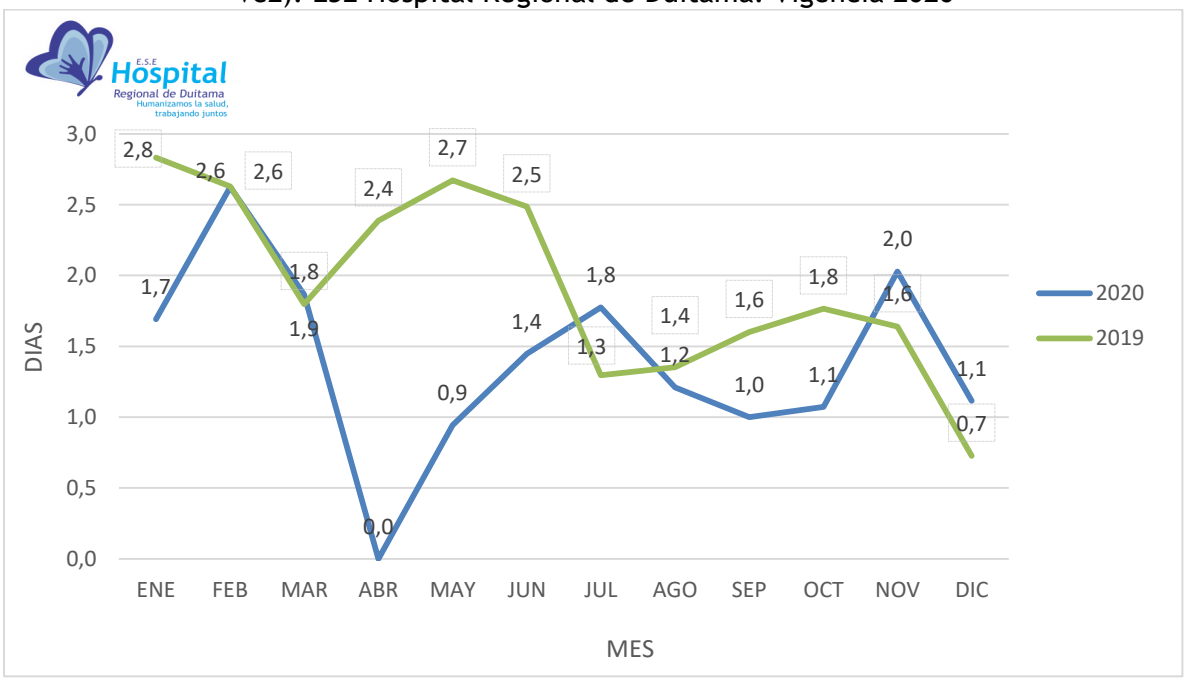
Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita de medicina general (primera vez).**

Para el año 2020 se asignaron 506 citas de medicina general por primera vez en el año, logrando una oportunidad de 1,55 días, resultado que se ubica por debajo del estándar máximo, establecido en menos de 3 días por la Resolución 1552 de 2.013. Los resultados del indicador se presentan en la gráfica 8.

Las estrategias para lograr cumplir el indicador incluyen la implementación de comparendos pedagógicos, la remisión de listado de usuarios insistentes a las EAPB, asignación de citas telefónicas y realización de teleconsulta.

Gráfica 7. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de medicina general (primera vez). ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020



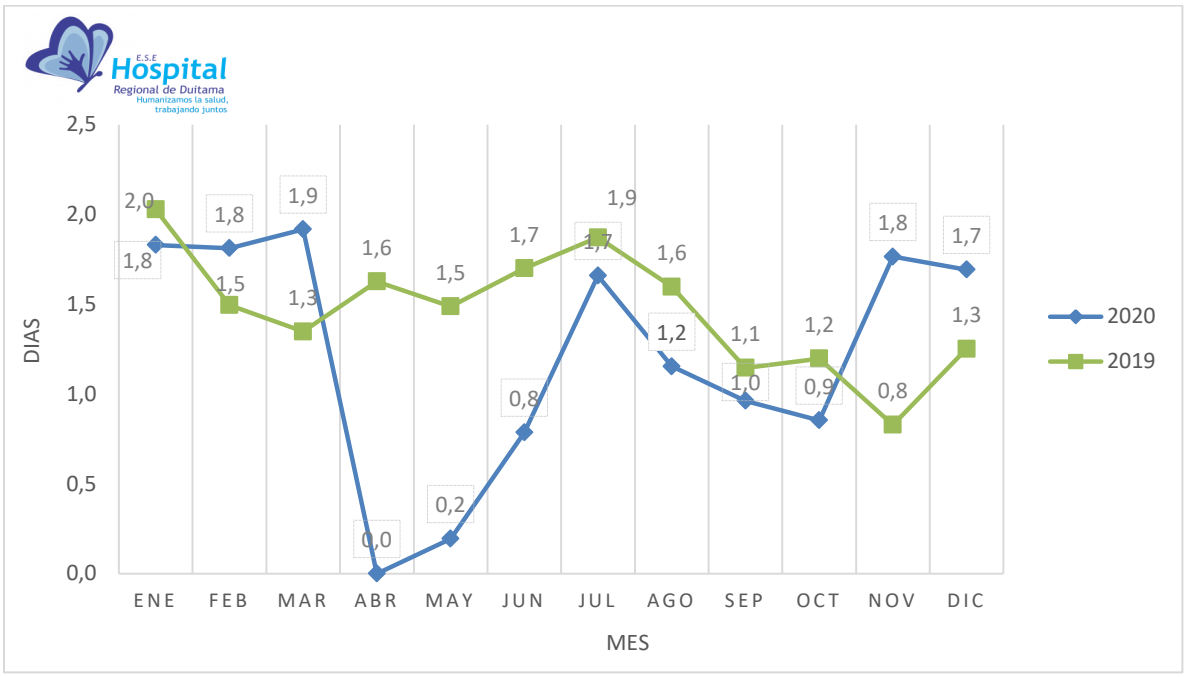
Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

- **Oportunidad de la asignación de cita de odontología (primera vez).**

Para el año 2020 se asignaron 1440 citas de odontología por primera vez en el año, con una oportunidad de 1,43 días, cumpliendo con el estándar máximo establecido en la Resolución 1552 de 2013, el cual corresponde a menos de 3 días; los datos referentes al comportamiento durante la vigencia 2.020 se presentan en la gráfica 8.

Las estrategias implementadas incluyeron la realización de brigadas de salud extramural, la habilitación de agendas con 2 odontólogas, así como atención telefónica dos veces por semana para atender solicitudes de salud oral y para brindar educación.

Gráfica 8. Tiempo promedio de espera para asignación de cita de odontología (primera vez). ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020



Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193

5. GESTIÓN OPERATIVA Y ASISTENCIAL FRENTE A COVID 19

5.1. Modificaciones a la capacidad instalada

Teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Ministerio de Salud y de Protección social y por la Secretaría de salud de Boyacá, el hospital realizó, de forma gradual, ajustes y adecuaciones en las áreas de hospitalización y cirugía. En la tabla 3 se presenta la distribución de camas con las que contaba el hospital antes de que fuera decretado el estado de emergencia en nuestro país.

Tabla 3. Distribución de camas hospitalarias. ESE Hospital de Duitama. Febrero de 2020

Servicio Hospitalización		Instaladas
A1 Pediatría	Incubadoras	**3**
	Cunas	**12**
	Camas	**5**
A2 Medicina Interna	Camas	**24**
B2 Quirúrgico (Covid19)	Camas	**24**
C2 Obstetricia	Camas	**26**
C3 Otras especialidades	Camas	**20**
TOTAL		**114**
Servicio Urgencias		Instaladas
Observación ginecobstetricia	Camas	**4**
Observación pediatría	Camas	**6**
Observación adultos	Camas	**17**
Reanimación de urgencias	Camas	**2**
TOTAL		**29**

Fuente: Oficina de Calidad

A partir del 18 de marzo de 2020 se inició la intervención en infraestructura del bloque B1, así como la consecución de dotación necesaria para la atención de personas en riesgo de infección y con infección por sars-cov-2 (covid-19). Se empezó a funcionar con espacios adecuados para ruta respiratoria que incluían 1 consultorio para triage, 1 consultorio para consulta, 1 sala de reanimación, 1 sala de procedimientos, 4 unidades para atención de

cuidado crítico, 4 unidades para atención de cuidado intermedio y 4 unidades para hospitalización.

A fin de lograr una solución a corto plazo que permitiera contar con una mayor capacidad instalada para la atención de pacientes que resultaron afectados por la COVID 19, de forma concomitante con las adecuaciones de infraestructura, el hospital realizó reconversión de camas hospitalarias, reduciendo algunas camas de pediatría y ginecoobstetricia para destinarlas a adultos con o sin sintomatología respiratoria. El viernes 25 de septiembre se presentó novedad de capacidad instalada para las camas de internación, realizando conversión de pediatría a adultos y de obstetricia para adultos. En este mismo mes se da inicio a la implementación de la ruta respiratoria en el bloque A3, dejando 1 consultorio para urgencias, 9 camas de observación urgencias y 11 camas de hospitalización. La nueva distribución de camas hospitalarias y de observación en urgencias se presenta en la tabla 4.

Tabla 4. Distribución de camas hospitalarias luego de reconversión de unidades. ESE Hospital de Duitama. Septiembre de 2020

Servicio Hospitalización		Instaladas
A2 Medicina Interna	Camas	**26**
B2 Quirúrgico	Camas	**26**
C2 Obstetricia	Camas	**20**
C2 Pediatría	Camas	**10**
C3 Otras especialidades	Camas	**22**
A3 Covid-19	Camas	**11**
TOTAL		**115**
Observación ginecobstetricia	Camas	**4**
Observación pediatría	Camas	**6**
Observación adultos	Camas	**17**
Observación respiratorios (A3)	Camas	**12**
Reanimación de urgencias	Camas	**2**
TOTAL		**41**

Fuente: Oficina de Calidad

En la medida en que se fueron realizando modificaciones a la infraestructura del hospital, se

fue solicitando la habilitación transitoria de camas hospitalarias, contando, para el 31 de diciembre de 2020 con 19 camas de Cuidado Intensivo, 2 camas de Cuidado Intermedio y 10 camas de hospitalización (la capilla se adecuó como ambiente para atención de pacientes) con autorización transitoria. El incremento progresivo de camas hospitalarias con habilitación transitoria se presenta en la tabla 5.

Tabla 5. Evolución de camas con habilitación transitoria. ESE Hospital de Duitama. Vigencia de 2020

FECHA	SERVICIO B1	CAMAS
16 abril 2020	Cuidado intensivo	**4**
	Cuidado Intermedio	**4**
	Hospitalización	**9**
13 junio 2020	Cuidado intensivo	**8**
	Cuidado Intermedio	**4**
	Hospitalización	**5**
31 julio 2020	Cuidado intensivo	**11**
	Cuidado Intermedio	**4**
	Hospitalización	**2**
5 agosto 2020	Cuidado intensivo	**15**
	Cuidado Intermedio	**2**
21 septiembre 2020	Cuidado intensivo	**19**
	Cuidado Intermedio	**2**
14 diciembre 2020	Hospitalización	**10**

Fuente: Oficina de Calidad

Como resultado de la reconversión y habilitación transitoria de camas, la ESE Hospital Regional de Duitama cuenta en la actualidad con una capacidad instalada de 187 camas. La distribución de las mismas se presenta en la tabla 6.

Tabla 6. Distribución de camas hospitalarias. ESE Hospital de Duitama. Diciembre de 2020

	SERVICIO	TOTAL DE CAMAS
HABILITADO	A2: COVID 19	26
	B2: CIRUGIA Y ORTOPEDIA	26
	C2: GINECO-OBSTETRICIA	20
	C2: PEDIATRIA	10
	C3: MEDICINA INTERNA Y OTRAS ESPECIALIDADES	22
	A3: COVID 19	11
TOTAL		115
AUTORIZACIÓN TRANSITORIA	HOSPITALIZACIÓN A4	10
	UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	19
	UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO	2
TOTAL		31
URGENCIAS	OBS GINECO	4
	OBS PEDIATRIA	6
	OBS ADULTOS NO RESPIRATORIO	17
	OBS ADULTO RESPIRATORIO (A3)	9
	SALA ERA (A3)	3
	REANIMACIÓN DE URGENCIAS	2
TOTAL		41
Capacidad instalada (camas):		187

Fuente: Oficina de Calidad

5.2. Estadísticas COVID 19

Durante la vigencia 2020 se atendieron en total 3.594 personas con síntomas respiratorios, de las cuales fueron positivos para SARS COV 2 1.121. De los casos positivos, 578, es decir el 52%, fueron mujeres, ver gráfica 7.

Gráfica 7. Distribución por género de pacientes COVID 19. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020

Fuente: Base de datos Salud Pública E.S.E Hospital Regional de Duitama

Respecto a la edad se observa que el grupo que presentó mayor afectación fue el de 15 a 44 años, representando el 47.2% de los casos atendidos. A este le siguen en orden descendente los grupos de 45 a 59 y mayores de 60 años. Datos presentados en la tabla 7.

Tabla 7. Distribución por edad de pacientes con sintomatología respiratoria. ESE Hospital de Duitama. Diciembre de 2020

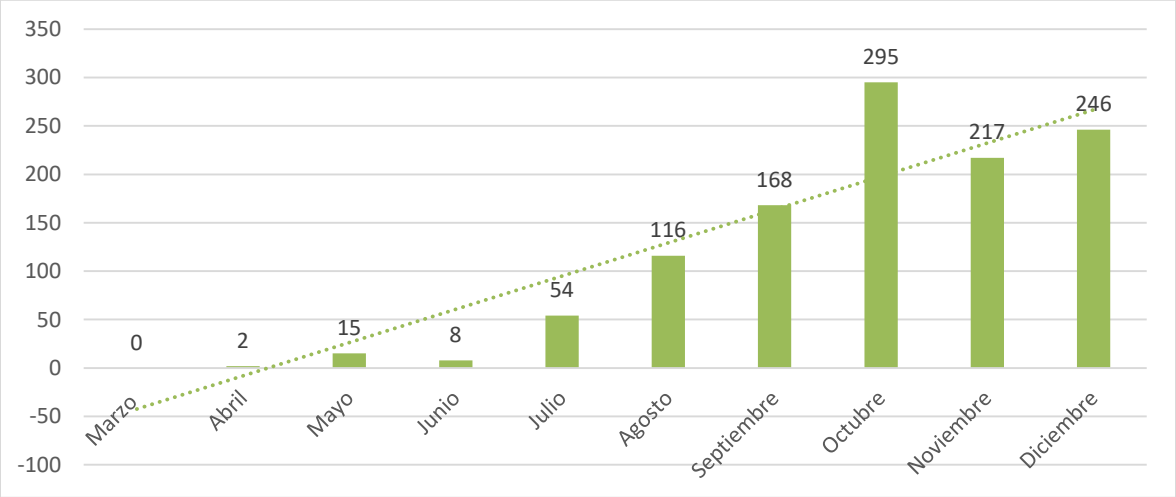
RANGO DE EDAD	PERSONAS SINTOMATICAS	CASOS POSITIVOS	PORCENTAJE DE CASOS POSITIVOS
< DE 1 AÑO	38	7	0,6%
1-4 AÑOS	71	14	1,2%
5-14 AÑOS	114	19	1,7%
15-44 AÑOS	1.768	529	47,2%
45-59 AÑOS	698	295	26,3%
>60	902	257	22,9%
NO DATO	3	0	0,0%
TOTAL	**3.594**	**1.121**	**100%**

Fuente: Base de datos Salud Pública E.S.E Hospital Regional de Duitama

A partir de la aparición de los primeros casos, y tal como ocurrió a nivel mundial, se evidenció una tendencia sostenida al aumento, situación que se hizo más notoria durante los

últimos 4 meses del año; datos presentados en la gráfica 8. Se evidenció además un incremento en la severidad de los casos lo cual se vio reflejado en la alta ocupación de la unidad de cuidados intensivos Institucional.

Gráfica 8. Casos positivos para COVID 19 atendidos en la ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020



Fuente: Base de datos Salud Pública E.S.E Hospital Regional de Duitama

Respecto al destino de los pacientes confirmados, se evidenció que el 77,4% de los casos fue remitido a su domicilio, mientras que los pacientes restantes requirieron atención en institución de salud. Por otra parte, se estimó la letalidad en el 4,3%. Los datos se presentan en la tabla 8.

Tabla 8. Distribución por edad de pacientes con sintomatología respiratoria. ESE Hospital de Duitama. Diciembre de 2020

Destino	Número de casos	Porcentaje
Casa	868	77,4%
Hospitalización	160	14,3%
UCI	40	3,6%
Fallecido en hospitalización	48	4,3%
Remisión institución de mayor complejidad	5	0,4%
TOTAL	1121	100,0%

Fuente: Base de datos Salud Pública E.S.E Hospital Regional de Duitama

6. GESTIÓN FINANCIERA

6.1. Gestión presupuestal de ingresos

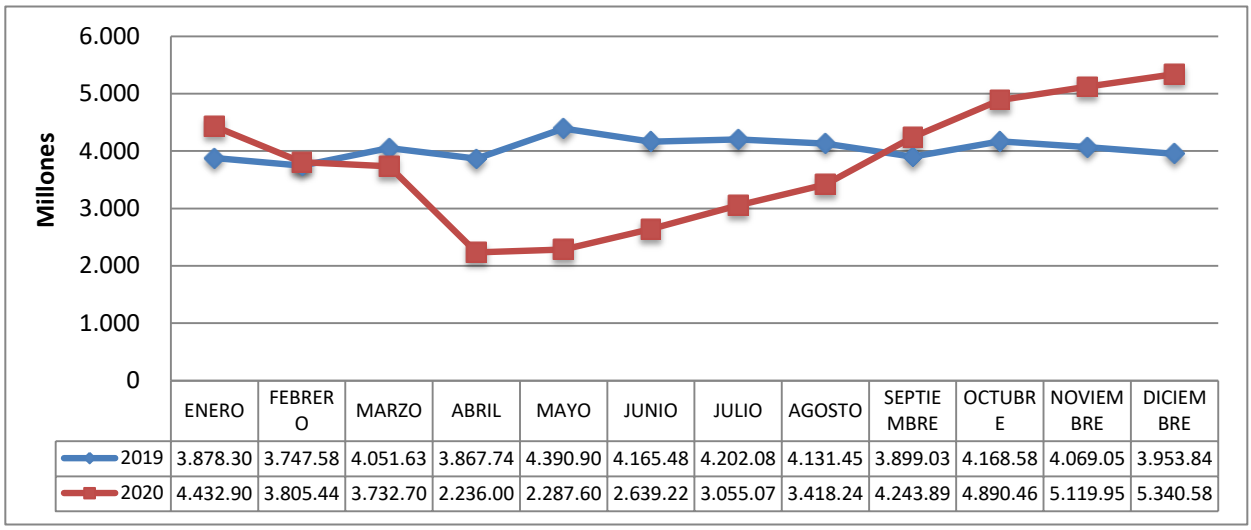
La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama aprobó el Presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia 2020, el cual ascendía a la suma de $43.444 millones que comparado con el aprobado en la vigencia 2019 presentó un incremento del 9% es decir, $3.703 millones. Al corte del 31 de diciembre de 2020 el Presupuesto de Ingresos y Gastos, registra adiciones presupuestales por el orden de $13.168, para un presupuesto definitivo de $56.612 millones durante la vigencia año 2020.

6.2. Ingresos Reconocidos

Respecto a los ingresos reconocidos, durante la vigencia 2020, el Hospital mostró un comportamiento variable en la facturación, afectado de forma importante por la declaratoria de emergencia por COVID 19, por parte del gobierno nacional. En la gráfica 9 se presenta la información relativa a reconocimientos de forma mensual, evidenciando una disminución importante en los meses de marzo a agosto, respecto a la vigencia 2019.

Se resalta que a partir del mes de septiembre, el hospital empieza a incrementar progresivamente los valores facturados, superando en el mes de noviembre los cinco mil millones de pesos, cifra que nunca habían sido facturadas en el hospital; lo anterior obedece a la facturación de servicios prestados en las unidades de cuidado intensivo e intermedio, y en la introducción de mejoras al proceso de facturación que han permitido identificar servicios objeto de cobro a los diferentes pagadores.

Gráfica 9. Comportamiento del Reconocimiento por venta de servicios de salud. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020**

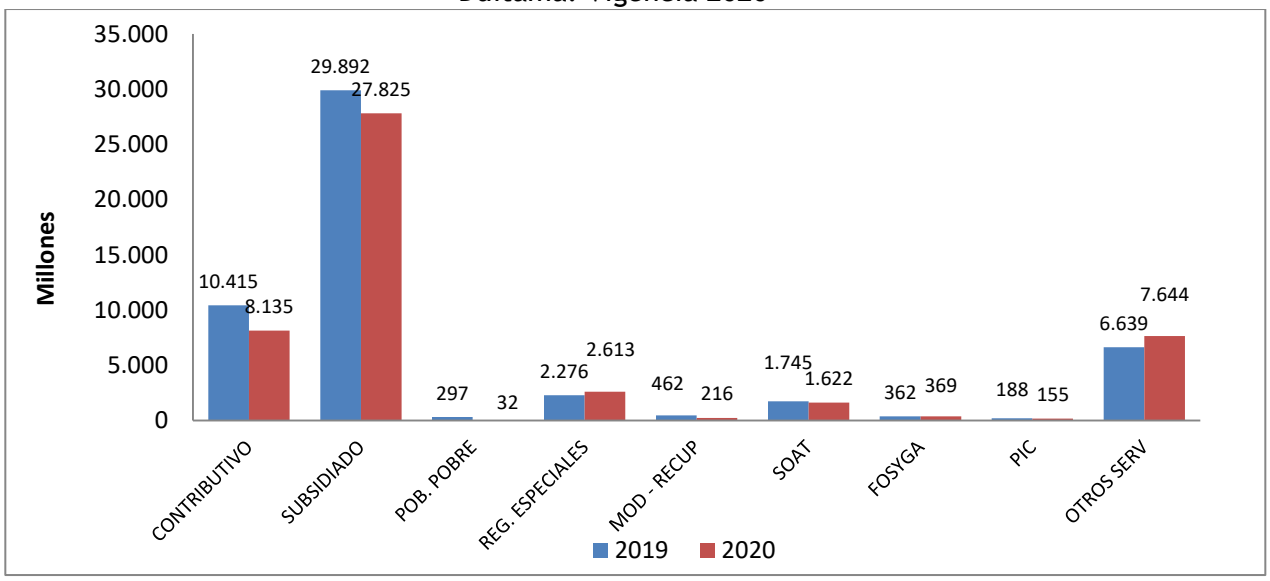


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2019	3.878.30	3.747.58	4.051.63	3.867.74	4.390.90	4.165.48	4.202.08	4.131.45	3.899.03	4.168.58	4.069.05	3.953.84
2020	4.432.90	3.805.44	3.732.70	2.236.00	2.287.60	2.639.22	3.055.07	3.418.24	4.243.89	4.890.46	5.119.95	5.340.58

Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193. **Datos presentados en millones de pesos

Respecto a la distribución de ingresos reconocidos es importante resaltar que la principal fuente corresponde a la venta de servicios de salud a EPS del régimen subsidiado, cuyo porcentaje para el 2.020 fue de 57,2 % del total reconocido, seguido por el régimen contributivo que aporta el 16,7% de los recursos facturados por la entidad. Los datos se presentan en la gráfica 10.

Gráfica 10. Distribución de ingresos reconocidos por concepto. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020**

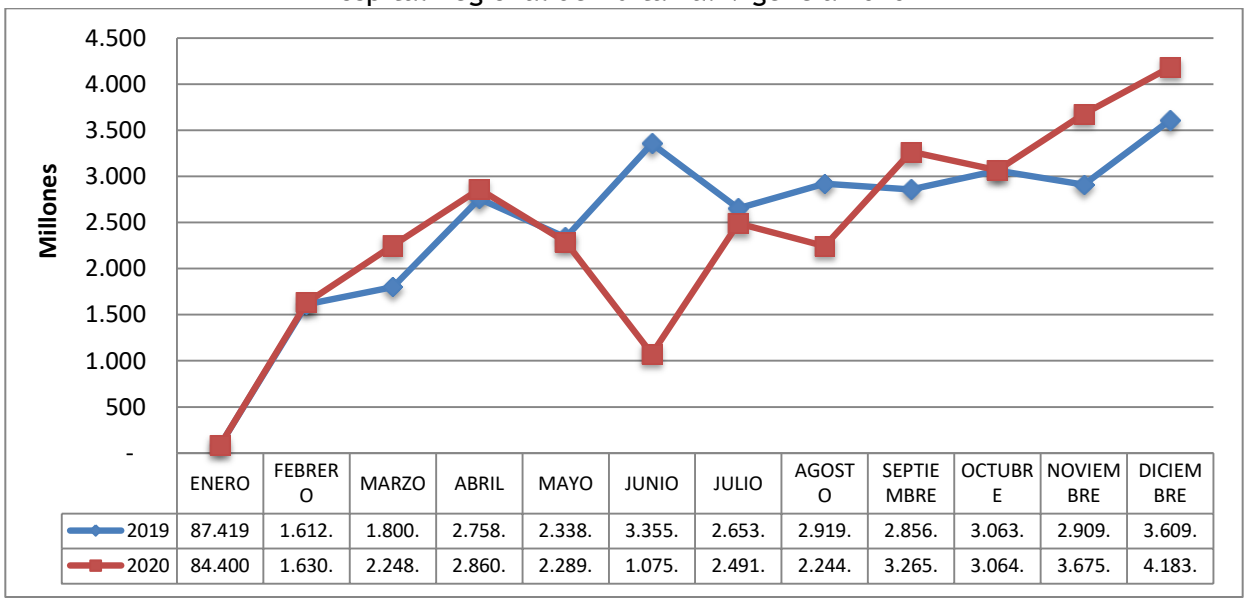


Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193. **Datos deflactados a 2.020 y presentados en millones de pesos

6.3. Ingresos recaudados

Pese a las dificultades generadas por la pandemia, la entidad realizó una adecuada gestión de recaudo durante la vigencia 2.020 lo que permitió recaudar valores similares al 2019, en lo referente a la facturación de la vigencia, que alcanzó un porcentaje del 66,9% respecto a los valores facturados, y superar en casi 1.400 millones el recaudo correspondiente a cuentas por cobrar de vigencias anteriores. Las gestiones realizadas incluyeron realización reuniones de cruce y conciliación de cartera, reuniones para celebrar acuerdos de pago con gerente de EPS, cobros jurídicos, participación en mesas de trabajo lideradas por la secretaría de salud y la superintendencia nacional de salud, entre otros. Los datos referentes al recaudo por venta de servicios de salud de la vigencia se presentan en la gráfica 11.

Gráfica 11. Comportamiento mensual del recaudo por venta de servicios de salud. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020**



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2019	87.419	1.612.	1.800.	2.758.	2.338.	3.355.	2.653.	2.919.	2.856.	3.063.	2.909.	3.609.
2020	84.400	1.630.	2.248.	2.860.	2.289.	1.075.	2.491.	2.244.	3.265.	3.064.	3.675.	4.183.

Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193. **Datos presentados en millones de pesos

De forma coherente con el comportamiento del reconocimiento, la principal fuente de ingresos recaudados corresponde al régimen subsidiado con un porcentaje de participación, para el año 2.020 del 66.2%, seguido por otros ingresos, que incluyen pago de particulares, aportes de la nación o del departamento, entre otros; datos presentados en la tabla 9.

Tabla 9. Distribución de ingresos recaudados por concepto. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020**

REGIMEN	2019	2019(DEFLAC) 3,18	2020
CONTRIBUTIVO	3.941.638.976	4.066.983.095	2.964.821.608
SUBSIDIADO	20.971.266.298	21.638.152.566	21.516.742.483
REGIMEN ESPECIAL	1.638.615.369	1.690.723.338	1.875.126.834
POB. POBRE	107.857.970	111.287.853	12.643.783
MODER. - RECUP.	447.842.163	462.083.544	215.628.423
SOAT	893.483.543	921.896.320	687.701.669
FOSYGA	44.753.846	46.177.018	100.088.697
PIC	110.923.245	114.450.604	41.195.240
OTROS	3.946.880.448	4.072.391.246	5.084.812.051
TOTAL	**32.103.261.858**	**34.276.652.686**	**32.498.760.788**
CxC	14.673.818.335	15.667.235.836	16.073.542.869
ARRENDAMIENTOS Y APROVECHAMIENTOS	370.311.709	395.381.812	249.159.816
TOTAL (Recaudo de la vigencia y cuentas por cobrar	**47.147.391.902**	**50.339.270.334**	**48.821.463.473**

Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193. **Datos deflactados a 2.020

6.4. Gestión frente a entidades liquidadas

Teniendo en cuenta que en las anteriores vigencias se han realizado procesos de liquidación de diferentes EPS, lo cual ha afectado de forma importante el flujo de recursos, en la tabla 10 se presenta un resumen del estado actual de las reclamaciones realizadas por la entidad. Es importante aclarar que los procesos de reclamación ante EMDISALUD, CAFESALUD y COMFAMILIAR CARTAGENA se están adelantando en la actualidad por lo cual aún no hay valores reconocidos.

Tabla 10. Estado de reclamaciones realizadas a EPS en proceso de liquidación. ESE Hospital de Duitama. Diciembre de 2020

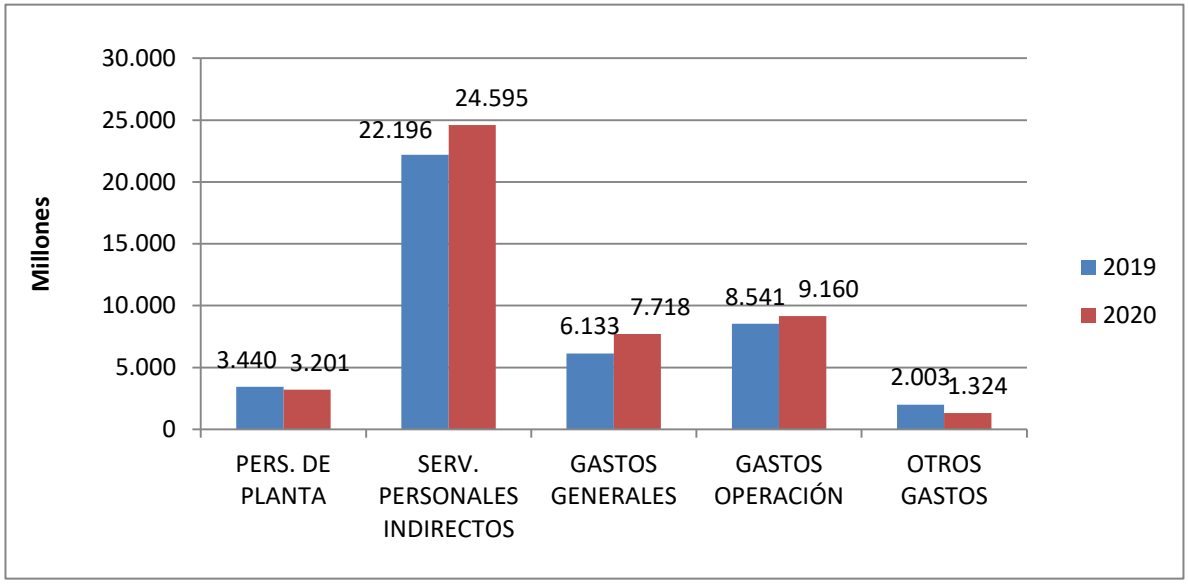
ENTIDAD	VALOR RECLAMADO	VALOR RECONOCIDO	PORCENTAJE DE VALOR RECONOCIDO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE VALOR RECAUDADO	SALDO
CAPRECOM	$ 8.268.355.111	$ 7.433.126.523	89,9%	$ 7.293.353.246	98%	$ 139.773.277
SALUDCOOP	$ 4.430.941.491	$ 4.142.621.611	93,5%	$ 2.071.325.508	50%	$ 2.071.296.103
CAFESALUD	$ 3.729.272.052	$ 0	0,0%	$ 0	0%	$ 3.729.272.051
COMFABOY	$ 3.038.513.789	$ 3.001.261.962	98,8%	$ 2.793.688.963	93%	$ 207.572.999
EMDISALUD	$ 4.030.948.307	$ 0	0,0%	$ 0	0%	$ 4.030.948.307
SALUD CONDOR	$ 167.370.217	$ 167.370.217	100,0%	$ 0	0%	$ 167.370.217
HUMANA VIVIR	$ 245.965.302	$ 245.965.302	100,0%	$ 0	0%	$ 245.965.302
SOLSALUD	$ 403.190.741	$ 403.190.741	100,0%	$ 0	0%	$ 403.190.741
COMFAMILIAR CARTAGENA	$ 23.649.490	$ 0	0,0%	$ 0	0%	$ 23.649.490
TOTAL CARTERA						**$ 11.019.038.487**

Fuente: Oficina de cartera

6.5. Gasto total comprometido.

Respecto al gasto, se observa que hubo un incremento del 8,7% en el 2021 frente al 2020. Este obedeció principalmente a las inversiones en adecuación de la infraestructura así como en la adquisición de medicamentos, insumos y equipo biomédico requerido para la atención de pacientes con sintomatología respiratoria. Los datos se presentan en la gráfica 12.

Gráfica 12. Gasto Total Comprometido. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020 vs 2019



Fuente: Aplicativo SIHO – Decreto 2193. **Datos deflactados a 2.020 y presentados en millones de pesos

6.6. Análisis de equilibrio.

Se evidencia que el equilibrio presupuestal con reconocimiento en la vigencia 2020 fue de 1.57, frente a 1.63 de 2.019. Lo anterior muestra que la facturación generada por el hospital cubre la totalidad de los gastos y compromisos adquiridos por la entidad en cada una de las vigencias. El ligero deterioro del indicador en la vigencia 2.020 se explica por el incremento en el gasto durante esta vigencia. Los resultados se presentan en la tabla 11.

Tabla 11. Equilibrio Presupuestal con reconocimiento. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020 vs 2019

VARIABLE / AÑOS		2019		2020	
Equilibrio presupuestal con reconocimiento	Ingreso total reconocido	67.002.263.302	1,63	72.208.590.374	1,57
	Gastos totales comprometidos	41.008.097.727		45.998.368.814	

Fuente: Ficha técnica decreto 2193

Frente al equilibrio con recaudo, conforme se presenta en la tabla 12, se observa que el 2.020 tuvo un mejor desempeño frente al 2.019, lo cual se explica por la adecuada gestión

de recaudo realizada en esta vigencia. Los resultados del indicador muestran que los recursos recaudados por concepto de cartera de la vigencia 2.020 cubren el 85% de los gastos en que incurrió la entidad. Los gastos pendientes fueron cubiertos con recursos correspondientes a servicios prestados durante vigencias anteriores.

Tabla 12. Equilibrio Presupuestal con recaudo. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020 vs 2019

VARIABLE / AÑOS		2019		2020	
Equilibrio presupuestal con recaudo (Sin cuentas por cobrar y sin cuentas por pagar)	Ingreso total recaudado	33.141.720.174	0,81	39.278.024.076	0,85
	Gastos totales comprometidos	41.008.097.727		45.998.368.814	

Fuente: Ficha técnica decreto 2193

6.7. Gestión contable: Estado de resultados

Los ingresos operacionales registran una reducción del 2% comparado con la vigencia 2019, lo cual obedece a la disminución en la venta de servicios ocasionada por las medidas de protección y prevención frente al COVID – 19.

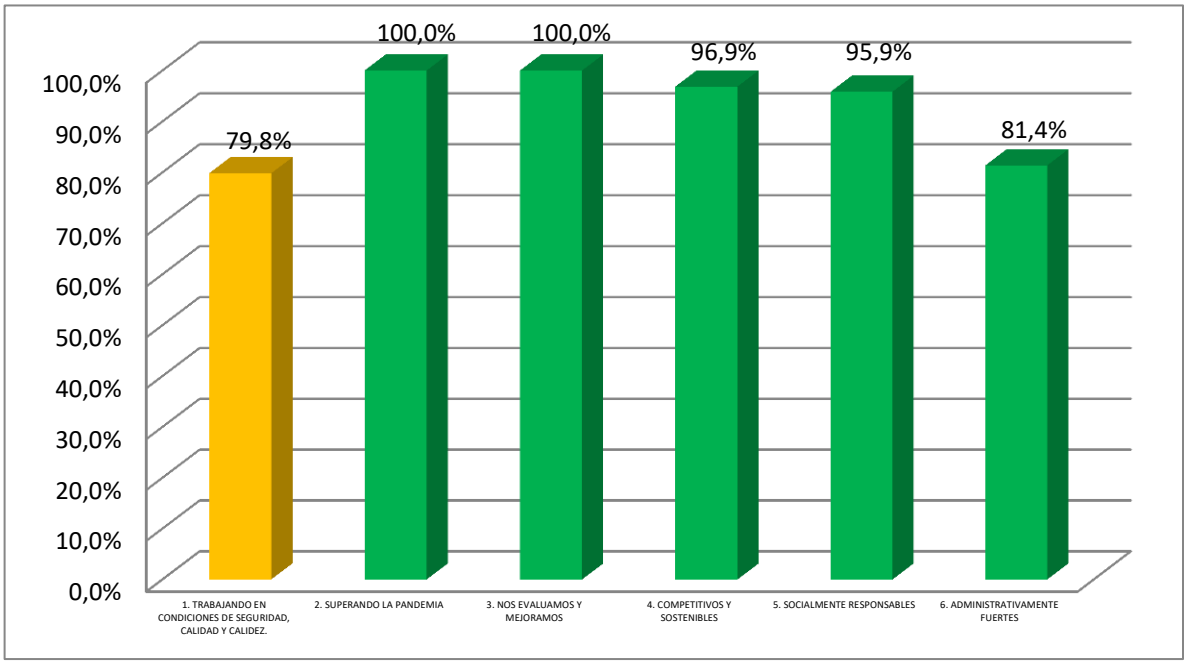
En cuanto a los costos, se evidencia un crecimiento del 11%, asociado al aumento en la mano de obra asistencial, la adecuación de infraestructura física y a la adquisición de elementos de Protección Personal así como mayor cantidad de medicamentos e insumos para la atención de la emergencia sanitaria, los cuales, como en el caso de anestésicos o sedantes de uso en Unidad de Cuidados Intensivos, presentaron un incremento importante en su precio, debido a la mayor demanda a nivel mundial.

7. CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE PLANES OPERATIVOS ANUALES

Durante la vigencia 2.020 muchos de los esfuerzos administrativos y asistenciales se enfocaron en actividades relacionadas con la preparación para la atención de pacientes afectados por COVID-19, no obstante, se logró un cumplimiento del 92,3% en la realización de actividades del Plan Operativo Anual aprobado para la vigencia 2.020. Los ejes estratégicos en donde hubo mejor desempeño fueron *Superando la pandemia* y *Nos evaluamos y mejoramos*, con un cumplimiento del 100% en las metas planteadas para la vigencia anterior.

El eje que presentó en el que hubo menor avance fue el de trabajando en condiciones seguridad, calidad y calidez, debido a que no se logró finalizar la documentación y socialización de las políticas de humanización y seguridad del paciente, actividades que fueron programadas en la presente vigencia y que se vienen realizando en la actualidad. Los datos anteriormente descritos se presentan en la gráfica 13.

Gráfica 13. Porcentaje de cumplimiento de Plan Operativo, por eje estratégico. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2020 vs 2019



Fuente: Oficina de planeación

8. INVERSIÓN Y GESTIONES REALIZADAS FRENTE A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y LA DOTACIÓN BIOMÉDICA

8.1. Intervenciones y adecuaciones a la infraestructura física

Durante la vigencia 2.020 se realizaron mejoras y adecuaciones a la infraestructura física, buscando cumplir con los estándares de habilitación y contar con áreas adecuadas para atención exclusiva de usuarios con sintomatología respiratoria garantizando así la seguridad de nuestros pacientes.

Es importante aclarar que todas las intervenciones han sido realizadas directamente por el equipo de mantenimiento del hospital lo cual ha permitido optimizar costos.

Cambio de cubierta de consulta externa

Antes

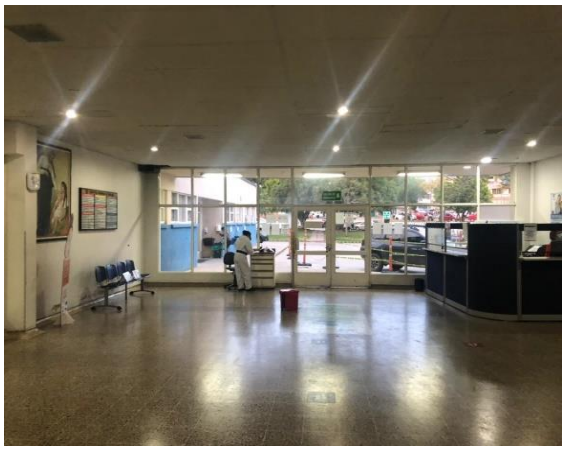
Después

Fuente: Oficina de mantenimiento infraestructura

Cambio de techo falso en pasillos de primer piso y hall de consulta externa

Antes

Después

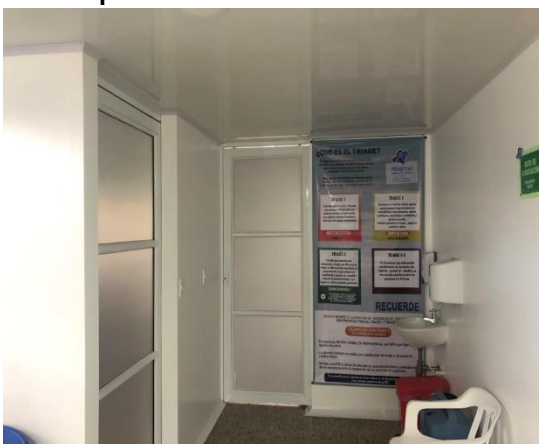


Fuente: Oficina de mantenimiento infraestructura

Reconversión de servicios A3 para adecuación de Área de expansión

Antes

Después



Fuente: Oficina de mantenimiento infraestructura

Adecuación área de capilla

Antes

Después

Adecuación área terapia respiratoria

Antes

Después

Separación área respiratoria de hospitalización general

Antes

Después

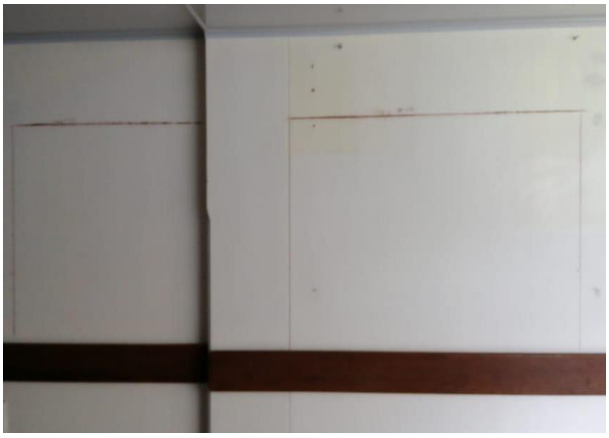
Adecuación área oratorio

Antes

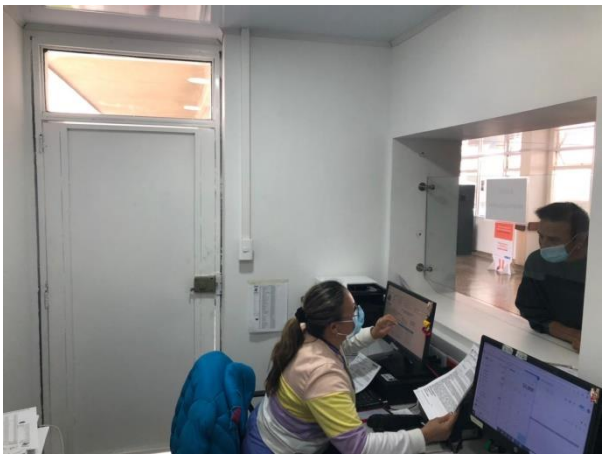
Después

Adecuación punto de facturación primer piso

Antes



Después



Adecuación área de terapia física en hospitalización respiratoria

Antes

Después

Construcción de rampa para acceso independiente a área respiratoria

Antes

Después

8.2. Dotación de equipo biomédico

Durante la vigencia 2.020 el Hospital realizó inversiones para la adquisición de equipo biomédico tanto para las áreas de atención de pacientes respiratorios como en los servicios de atención de patología general. Por otra parte, se recibieron donaciones de equipos del Ministerio de Salud, de la gobernación de Boyacá y de la Alcaldía de Duitama. En la tabla 10 se presenta un condesado de los equipos biomédicos adquiridos y recibidos durante la vigencia anterior. La descripción del equipo adquirido durante la vigencia 2.020 se presenta en la tabla

Tabla 13. Equipo biomédico adquirido/recibido durante la vigencia 2.020. ESE Hospital Regional de Duitama.

NOMBRE DEL EQUIPO BIOMEDICO	CANTIDAD	UBICACIÓN
Desfibrilador	3	UCI Urgencias
Ecógrafo	2	Sala de partos Imagenología
Ecógrafo portatil	1	Salas de cirugía
Electrocardiograma	2	UCI
Monitor de signos vitales	46	Hospitalización general Hospitalización ruta respiratoria UCI Urgencias
Ventiladores	21	UCI Urgencias
Unidades odontológicas	2	Sede Santa Rosa de Viterbo
Unidad odontológica portátil	2	Sede Santa Rosa de Viterbo Sede Sativasur
Camas hospitalarias mecánicas	10	Hospitalización general Hospitalización ruta respiratoria
Camas hospitalarias eléctricas	30	UCI

Fuente: Mantenimiento Biomédico

9. INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU AÑO 2020

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio. El tiempo promedio de respuesta de PQRS interpuestas de forma presencial o virtual se estableció en 9 días.

El siguiente informe está basado en la información recolectada en los diferentes espacios proporcionados por la institución tales como buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones, página web, correo electrónico, oficina SIUA cuyo objetivo es propiciar la participación de los usuarios en la calificación y evaluación de los diferentes servicios brindados en la institución.

De los 915 PQRS recibidos en los buzones ubicados en las instalaciones de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama, 796 fueron comentarios positivos y reflejan la satisfacción de los usuarios; así mismo, se recibieron 119 sugerencias que se tienen en cuenta para mejorar la calidad de la prestación de servicio que brinda la institución. Los datos se presentan en la tabla 14.

Tabla 14. Clasificación de PQRSF suministradas por los usuarios a través de los buzones. ESE Hospital Regional de Duitama. Vigencia 2.020

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	TOTAL 2020
Hospitalización	443	55	498
Urgencias	5	14	19
Consulta externa	82	13	95
Santa rosa	81	24	105
Sativasur	53	1	54
Cirugía ambulatoria	122	3	125
Sala de partos	8	4	12
Administrativos	2	5	7
TOTAL GENERAL	**796**	**119**	**915**

Fuente: Oficia SIAU

Respecto a las encuestas realizadas de manera mensual en los servicios de las tres sedes durante el año 2020, fueron aplicadas en total 3.961 de las cuales 3886, reflejan el alto grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos; así mismo, se recepcionan 75 encuestas que reflejan insatisfacción, las cuales se tienen en cuenta dentro del plan de mejora del presente año, ver tabla 15.

Tabla 15. Resultado de satisfacción obtenido en encuestas aplicadas en la vigencia 2.020. ESE Hospital Regional de Duitama.

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	TOTAL 2020
Santa rosa urgencias	542	4	546
Santa rosa ambulatorio	431	5	436
Sativa sur	149	4	153
Urgencias	920	35	955
Ambulatorio	862	18	880
Internación	982	9	991
Total general	**3886**	**75**	**3961**

10. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DEL PLAN DE GOBIERNO EN LÍNEA.

A fin de garantizar la trasparencia en los procesos financieros y contractuales, se elaboró el Plan de Gobierno en Línea – hoy Gobierno Digital - de la mano con las áreas de sistemas, calidad y SIAU. En la vigencia 2.020 se dio cumplimiento a las actividades dentro de las cuales se incluyen la publicación de ejecuciones presupuestales de manera mensual, así como la publicación de la totalidad de la contratación en el SECOP y SIA Observa (Plataforma Tecnológica de la Contraloría) así como la publicación del 100% de las convocatorias de menor y mayor cuantía.

Otro aspecto en el que se ha venido trabajando y con el cual se pretende facilitar la relación del usuario con la entidad, es la implementación del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. En la actualidad se tienen inscritos 9 trámites en la plataforma los cuales son:

- Atención inicial por urgencias
- Solicitud de resultados de radiología e imágenes diagnósticas
- Certificado de paz y salvo
- Asignación de cita de terapias
- Certificado de nacido vivo
- Solicitud de historia clínica
- Certificado de defunción
- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud y examen de laboratorio.

Actualmente se tiene racionalizado el trámite de solicitud de copia de historia clínica, lo cual consistió en habilitar la solicitud de la copia de la historia clínica a través de la página web. De esta manera el usuario puede realizar la solicitud sin tener que desplazarse hasta la institución.