



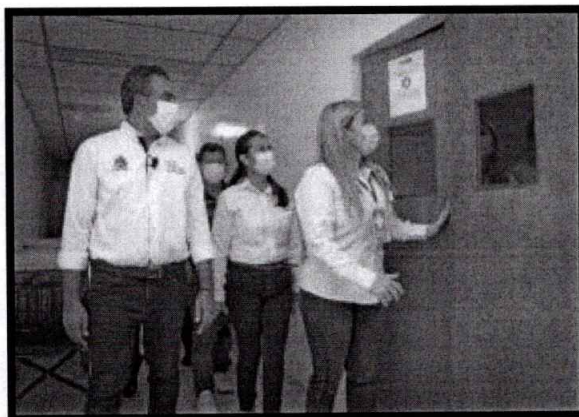
**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

**INFORME AL CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA DE  
LA VIGENCIA DE MAYO A AGOSTO DE 2020**



**DRA. ESMERALDA MARIA OTERO ALVAREZ  
GERENTE**

**OCTUBRE, 2020**



## INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES Y PLATAFORMA ESTRATEGICA
3. CAPACIDAD INSTALADA
4. MODELO DE ATENCIÓN
5. RESULTADOS
  - 5.1 INFORME DE RESULTADOS DE ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN
  - 5.2 INFORME DE RESULTADOS DE CONSULTA EXTERNA
  - 5.3 INFORME DE RESULTADOS DE CONSULTA MEDICA URGENCIAS
  - 5.4 INFORME DE RESULTADOS DE ATENCION EN LABORATORIO MORBILIDAD
  - 5.5 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE ATENCION EN LABORATORIO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN
  - 5.6 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE ATENCION EN ODONTOLOGIA
  - 5.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL AREA OPERATIVA
  - 5.8 BRIGADAS EN SALUD
6. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
  - 6.1 INFORME FINANCIERO Y PRESUPUESTAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA A 31 DE AGOSTO 2020
  - 6.2 ANALISIS A LOS INDICADORES FINANCIEROS A 31 DE AGOSTO 2020
  - 6.3 INFORME FINANCIERO POR CENTROS DE SALUD
  - 6.4 CARTERA A 31 DE AGOSTO 2020
  - 6.5 PRESUPUESTO A 31 DE AGOSTO 2020
  - 6.6 SINTESIS DEL AREA FINANCIERA Y CONTABLE
7. SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
8. PLAN DE ACCION
9. CONCLUSIONES GENERALES



## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja – ESEB planteo una actividades a desarrollar las cuales fueron trazadas en el Plan de Desarrollo Institucional GC-OT002 Versión 4 para el cuatrienio 2020-2024.

Estas actividades se enuncian en las diferentes líneas estratégicas que se describen a continuación: Garantía de la Calidad, Talento Humano, Desarrollo de Servicios, Equilibrio Financiero, Proyectos Estratégicos y Mejora Continua.

La Subdirección Científica y la Subdirección Administrativa de la ESEB han diseñado e implementado estrategias que permitan la atención segura de los usuarios y buscando siempre el cumplimiento de las normas de calidad para mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, con el único propósito de alcanzar una atención segura, óptima y eficiente.

En este informe se consolidan los resultados obtenidos en la gestión operativa y administrativa de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja en el periodo de mayo a agosto de 2020.



## **2. DEFINICIONES Y PLATAFORMA ESTRATEGICA**

### **2.1 MISIÓN**

Somos la única Empresa Social del Estado de baja complejidad ubicada en el Distrito Especial, Portuario, Petroquímico y Turístico de Barrancabermeja, con influencia en la región del Magdalena Medio, contribuyendo al mejoramiento de la salud y calidad de vida de los barranqueños, ofreciendo los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nuestros usuarios de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud, plan de intervenciones colectivas y brigadas en salud.

### **2.2 VISIÓN**

Para el año 2024 la Empresa Social del Estado Barrancabermeja será líder en la prestación de servicios de salud de bajo nivel de complejidad, donde se enfocara en consolidar una infraestructura sostenible, con un excelente talento humano con alto grado de humanización con nuestros usuarios generando la satisfacción del mismo, calidad y seguridad a nuestro cliente interno y externo; competitiva, con utilización eficiente y eficaz de los recursos, que genere sostenibilidad económica, ambiental y social con el mejor modelo de atención en salud.

### **2.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, se compromete a orientar su gestión institucional hacia el bienestar social de nuestros usuarios, por lo cual se obliga a implementar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y a la mejora continua de los procesos, contando con funcionarios idóneos, con una cultura de seguridad del paciente, con la participación de las organizaciones, y el acceso de la ciudadanía a la información, a los trámites y servicios para una atención oportuna y efectiva.



## 2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
2. Garantizar el desarrollo y seguimiento del modelo de prestación de servicios en salud, con enfoque de atención primaria en salud que fortalezca la cultura del autocuidado y mejoramiento del entorno social.
3. Gestionar y optimizar los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad financiera y el equilibrio económico de la Entidad.
4. Conocer la percepción de los usuarios, con el fin de ser resolutivos en las inconformidades y así alcanzar los más altos niveles de satisfacción.
5. Mejoramiento continuo de los procesos.

## 2.5 VALORES INSTITUCIONALES

1. **Honestidad:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



### **3. CAPACIDAD INSTALADA**

#### **3.1 INFRAESTRUCTURA**

La Empresa Social del Estado E.S.E. Barrancabermeja es una institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, creada mediante Acuerdo Municipal 072 del 29 de diciembre de 1999, como entidad pública del orden municipal, con autonomía administrativa y financiera.

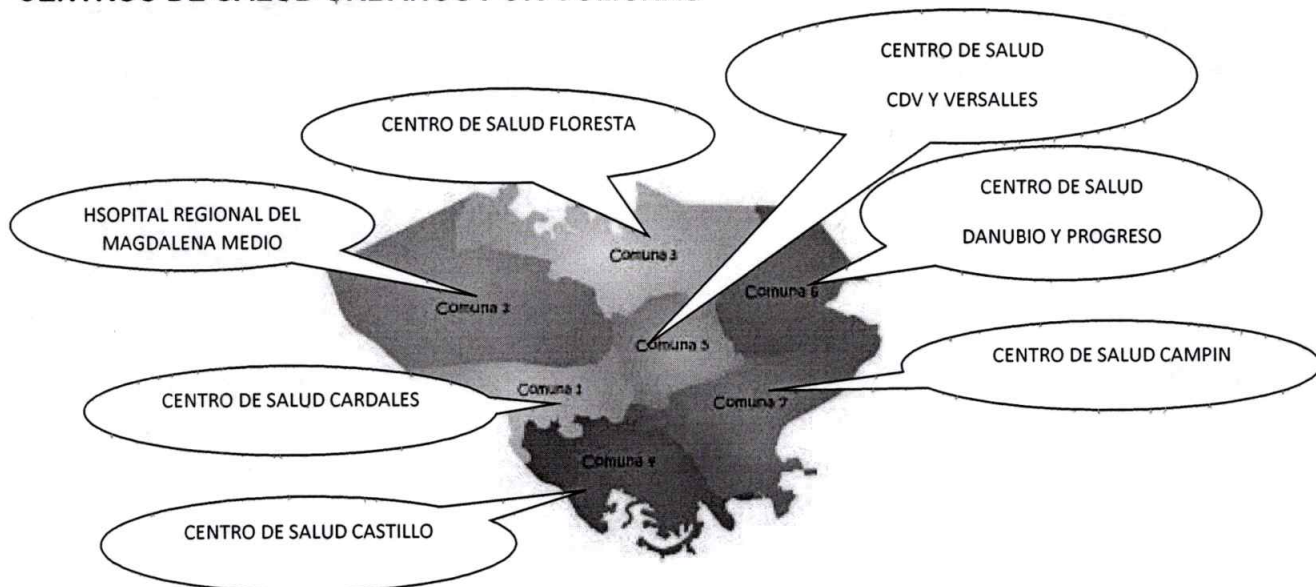
Esta empresa tiene a cargo los centros de salud con camas y sin camas de Barrancabermeja, que desde 1991 eran administrados por la Alcaldía Municipal, hecho que no desconocen que su personal de planta globalizada haya recogido experiencia en la prestación de servicio y que haya vivido además los procesos de cambio que hoy generan su presentación como una entidad con práctica y comprometida con el reto de afrontar el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La gran infraestructura física, su capacidad funcional instalada, la más amplia red de atención estratégicamente distribuida en el perímetro urbano y en seis corregimientos del área rural del Municipio, sus equipos tecnológicos y la calidad en la atención personalizada integran un excelente equipo al servicio de los usuarios, garantizando condición y oportunidad.

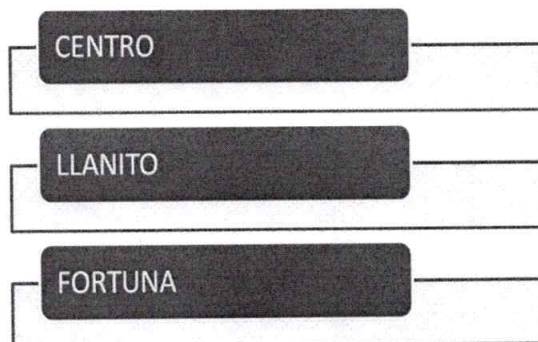
Dentro de sus clientes se cuentan la población pobre no cubierta con subsidio, beneficiarios del régimen subsidiado, los usuarios de régimen contributivo y algunos regímenes de excepción, pero además cualquier persona que requiera prestación del servicio. Los servicios que ofrecemos son: atención de urgencias, consulta médica externa, consulta odontológica, acciones de detección temprana y protección específica, hospitalización, ayudas diagnósticas, consulta social, apoyo terapéutico, transporte de pacientes y atención al cliente.



**CENTROS DE SALUD URBANOS POR COMUNAS**

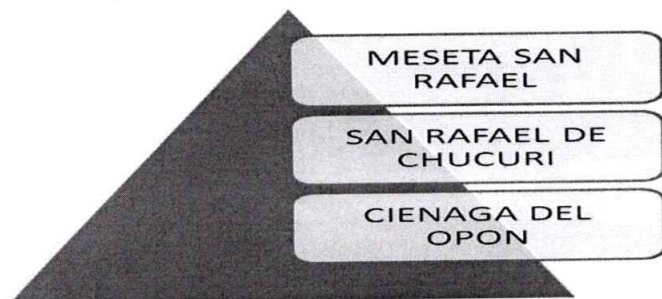


**CENTROS DE SALUD POR COMUNAS RURALES**



Fuente: ESE Barrancabermeja

**PUESTOS DE SALUD EXTRAMURALES**





Para el cumplimiento de la función misional, en la actualidad, la ESE Barrancabermeja cuenta con una red de servicios conformada por una infraestructura de catorce (14) centros de atención distribuidos de la siguiente forma: ocho (8) en la zona urbana y tres (3) centros en el área rural y (3) tres puestos de salud extramurales ubicados en el área rural. En cuanto a la atención la ESE Barrancabermeja posee tres (3) servicios de urgencias 24 horas junto con servicio de hospitalización, los cuales se encuentran habilitados: en los centros de salud Danubio, Castillo y el Centro.



**CUADRO 1. Número de camas habilitadas en el servicio de hospitalización**

FECHA	N° CAMAS HABILITADAS				OBSERVACION	TOTAL CAMAS HOSPITALIZACION
	Adultos		Obstétrica	Pediatría		
	M	F	F	F/M		
CASTILLO	7		2	2	4	11
CENTRO	4		2	3	2	9
DANUBIO	6		6	5	4	17
TOTAL	17	0	10	10	10	37

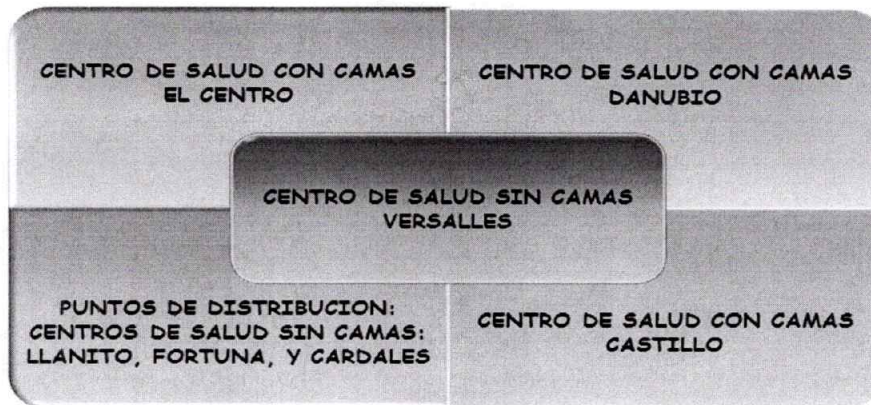
Fuente: ESE Barrancabermeja

### SERVICIO DE FARMACIA

Atención coordinada por un regente de farmacia en cada uno de los siete puntos farmacéuticos que tiene la Entidad.



**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA**



Actualmente la ESE Barrancabermeja cuenta con cuatro (4) farmacias distribuidas en los siguientes centros de salud: Versalles, Centro, Danubio, Castillo y tres (3) puntos de distribución de medicamentos, en Cardales, Llanito y Fortuna. En el centro de salud Versalles se encuentra ubicada la bodega principal del área de farmacia.

**CUADRO 2. Ubicación de puntos de atención de farmacia**

<i>Centro de Salud</i>	<i>SERVICIO</i>	<i>UBICACIÓN</i>
DANUBIO	FARMACIA	COMUNA 6
CASTILLO	FARMACIA	COMUNA 4
CENTRO	FARMACIA	CORREGIMIENTO CENTRO
LLANITO	DESPACHO DE MEDICAMENTOS	CORREGIMIENTO CENTRO
FORTUNA	DESPACHO DE MEDICAMENTOS	CORREGIMIENTO CENTRO
CARDALES	DESPACHO DE MEDICAMENTOS	COMUNA 1
VERSALLES	FARMACIA	COMUNA 5

Fuente: ESE Barrancabermeja

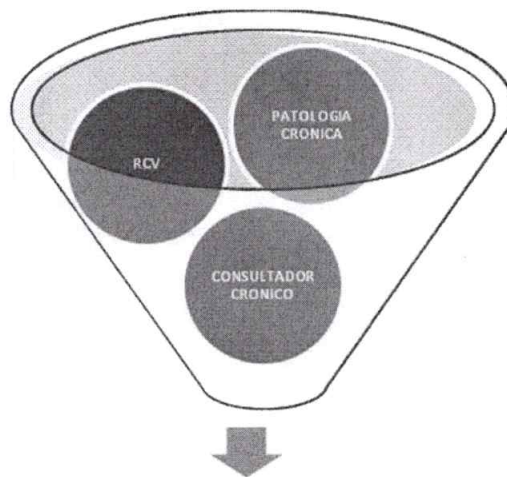
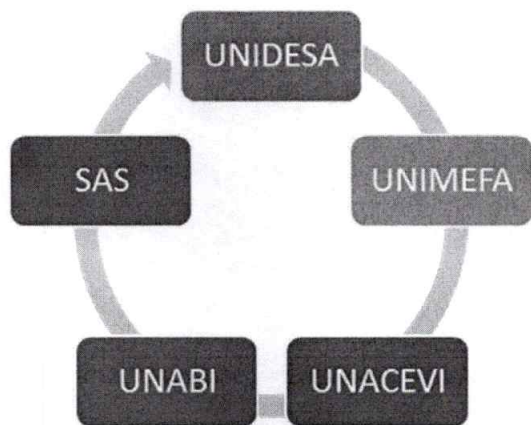
**ACTIVIDADES DE DEMANDA INDUCIDA, DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA**

El proceso promoción y prevención garantiza la prestación de los servicios establecidos por las Resoluciones N° 3384 de 2000 y 3280 de 2018, para el primer nivel de atención y el cumplimiento de las matrices de programación en los niveles normados por el Ministerio de la Protección Social.



Para la atención de la población objeto de los programas de promoción y prevención, se encuentran asignados tres (3) grupos extramurales de las cuales uno (1) es la UNIMEFA Unidades Medico Familiar que se encargan de dar atención en las viviendas distribuidas en áreas vulnerable toda el área urbana y rural del Municipio de Barrancabermeja y dos (2) UNIDESA, Unidades Extramurales de Salud y Apoyo, equipos interdisciplinarios que realizan actividades de detección temprana y protección específica a la población escolar del Municipio. Además los grupos UNACEVI Unidades de Atención a Centros Vida, las UNABI Unidades de atención a Hogares de Bienestar.

**EQUIPOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCION DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**



**PROGRAMA CRONICOS**



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

**CUADRO 3. Servicios ofertados en los centros de salud vigencia 2020**

CENTRO DE SALUD	CONSULTA EXTERNA (Médica y Odontológica)	URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	EXTRAMURAL
CARDALES	X		X	
FLORESTA	X		X	
CDV	X		X	
VERSALLES	X		X	
PROGRESO	X		X	
DANUBIO	X	X	X	
CAMPIN	X		X	
CASTILLO	X	X	X	
CENTRO	X	X	X	
LLANITO	X		X	
FORTUNA	X		X	
CIENAGA DEL OPÓN			X	X
SAN RAFAEL DE CHUCURI			X	X
MESETA SAN RAFAEL			X	X
UNIDESA			X	X
UNIMEFA			X	X
UNACEVI			X	
PATOLOGIAS CRONICAS			X	
PIC			X	X
APS				X



### 3.2 NUESTROS CLIENTES

- ASMET-SALUD EPS-S
- MEDIMAS EPS-S
- FAMISANAR
- SANITAS
- COMPARTA EPS-S
- NUEVA EPS
- POBLACION POBRE NO ASEGURADA
- PARTICULARES
- EPS – CONTRIBUTIVO USUARIOS DE MOVILIDAD
- GOBERNACION DE SANTANDER: POBLACION MIGRANTE
- COOSALUD

### 4. MODELO DE ATENCIÓN

El Modelo de Atención en Salud de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja parte de la aplicación de elementos esenciales y holísticos de la salud, los cuales son adoptados por nuestra entidad, para generar y desarrollar de manera permanente, eficiente y oportuna, un proceso continuo del mejoramiento de la calidad de todas nuestras líneas estratégicas en aras de asegurar el mejoramiento de la situación de salud y la satisfacción de nuestros usuarios.

Para lograr los objetivos propuestos, la Empresa se basa en un proceso de planeación que se alimenta del análisis de la situación actual y la formulación de la plataforma estratégica; resultados que fueron obtenidos de la auto evaluación de las unidades y el monitoreo de la directiva y oficinas asesoras, que generaron estrategias, metas, programas, proyectos y planes operativos. Con esto, se espera obtener una estandarización de las actividades, la optimización de los recursos, garantizando la accesibilidad y oportunidad en la atención, apoyados además en la incorporación de tecnología que permita la generación de información sistemática y continua fundamental para la toma de decisiones en la prestación eficaz de nuestros servicios.

Esta versión del Modelo de Atención de la ESEB, trae una propuesta que se basa en el fortalecimiento de la atención primaria en salud con enfoque familiar y comunitario, en donde se enlazan elementos como la personalización de la atención, el liderazgo del médico en el hogar, el apoyo de un equipo de profesionales de salud y la gestión en el gerenciamiento del riesgo en salud como pilar del desarrollo y prestación de los servicios de baja complejidad que presta la Empresa Social del Estado Barrancabermeja a través de los centros de salud con camas y sin camas ubicados en el área urbana y rural del Municipio.



**Cuadro 4. Ubicación de los centros de salud de la ESE Barrancabermeja**

<b>UBICACIÓN CENTROS DE SALUD ESE BARRANCABERMEJA</b>			
<b>CENTROS DE SALUD</b>	<b>COMUNA</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>TELEFONO</b>
CARDALES	UNO	Calle 48 N° 8 – 67 del Barrio Cardales	6030011
FLORESTA	TRES	Calle 74 N° 30 – 04 del Barrio La Floresta	6030004
CASTILLO	CUATRO	Calle 30 N° 48 – 14 Barrio el Cerro	6030014
CDV	CINCO	calle 54 N° 36 E – 128 Barrio Primero de Mayo	6030009
ESPERANZA	CINCO	Calle 60 B 36 E – 11 del Barrio la Esperanza	6030015
VERSALLES	CINCO	Carrera 42 con Calle 56 Barrio Versalles	6030016
DANUBIO	SEIS	Barrio el Danubio de la Comuna 6, en la transversal 57 Diagonal 58	6138159
PROGRESO	SEIS	Transversal 43 C Diagonal 56 A – 08 del Barrio el Progreso	6030013
CAMPIN	SIETE	Carrera 54 entre calles 44 y 44 A del Barrio el Campin	6030008
CENTRO	AREA RURAL	CORREGIMIENTO EL CENTRO, BARRIO PUEBLO REGAO	6109355
FORTUNA	AREA RURAL	CORREGIMIENTO LA FORTUNA	
LLANITO	AREA RURAL	CORREGIMIENTO EL LLANITO	
MESETA SAN RAFAEL	AREA RURAL	CORREGIMIENTO MESETA SAN RAFAEL	
SAN RAFAEL DE CHUCURI	AREA RURAL	CORREGIMIENTO SAN RAFAEL DE CHUCURI	
CIENAGA DEL OPON	AREA RURAL	VEREDA CIENAGA DEL OPON	

### **ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA**

Incluye enfermedades de atención obligatoria que presentan alto impacto en la salud colectiva y aumentan una atención y seguimiento especial.

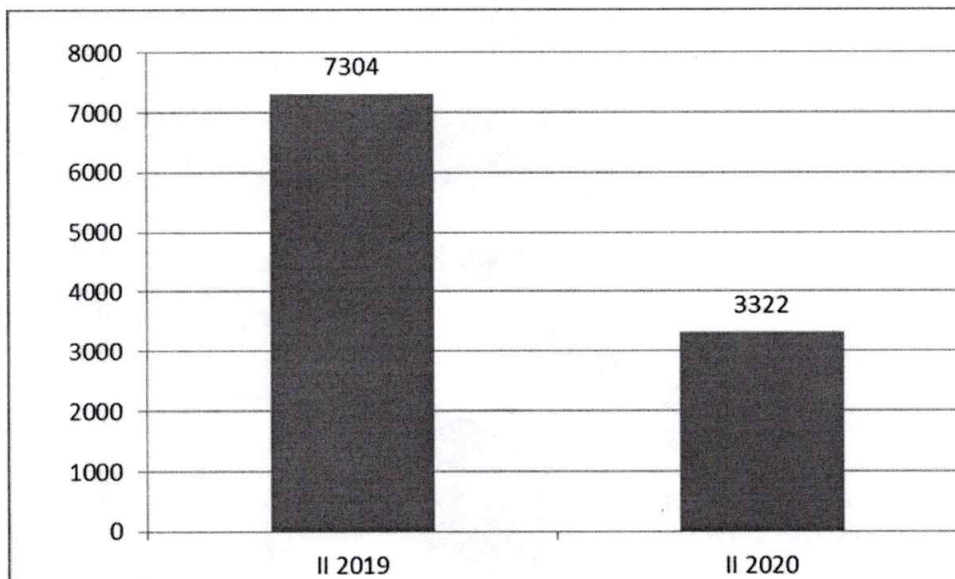
- Guía de Atención de la Tuberculosis
- Guía de Atención de la Lepra
- Guía de Atención de la Leishmaniasis
- Guía de Atención del Dengue
- Guía de Atención de la Fiebre Amarilla



## 5. RESULTADOS

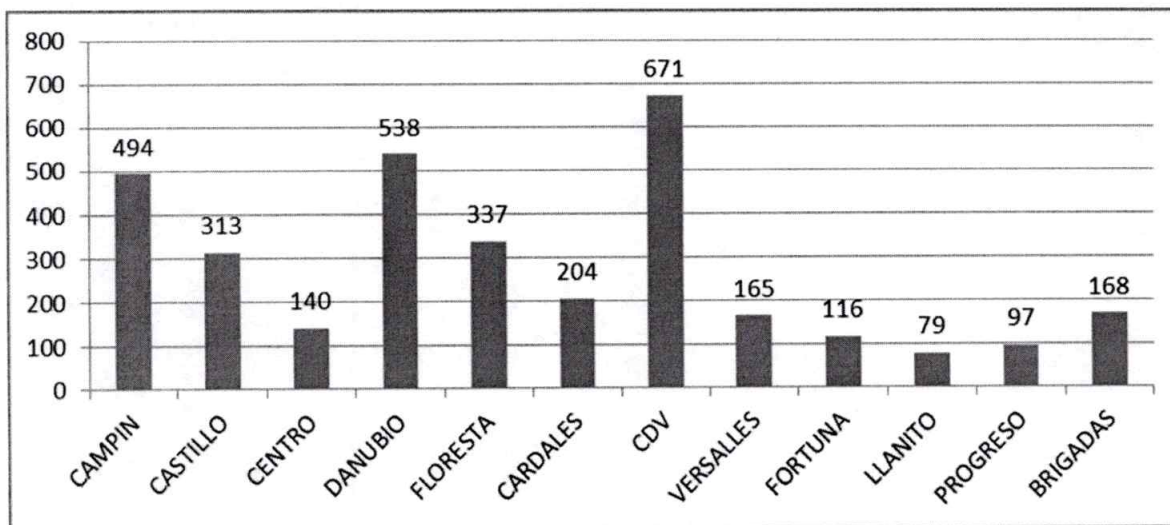
### 5.1 INFORMES DE RESULTADOS DE ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN DE MAYO A AGOSTO 2020

GRAFICO 1. Resultados comparativos por cuatrimestre vigencia 2019-2020



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

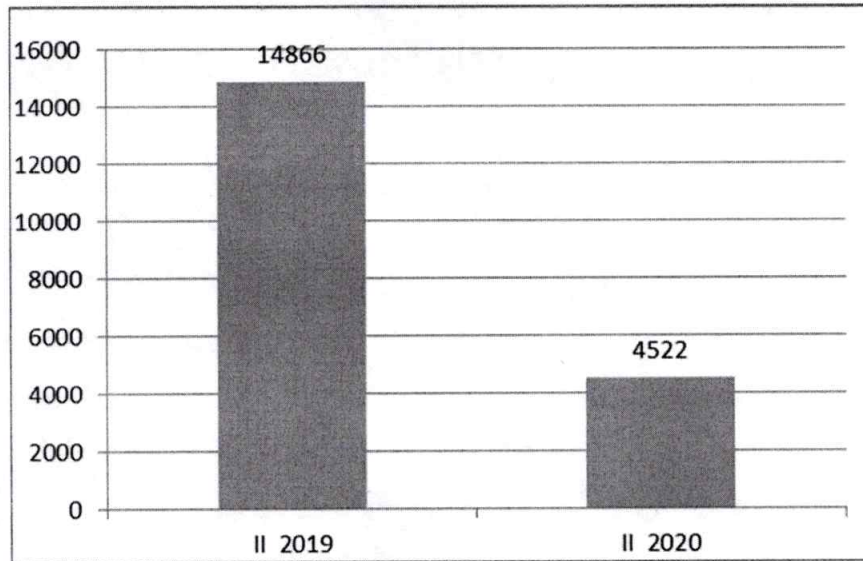
GRAFICO 2. Resultados comparativos por centros de salud II cuatrimestre 2020



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

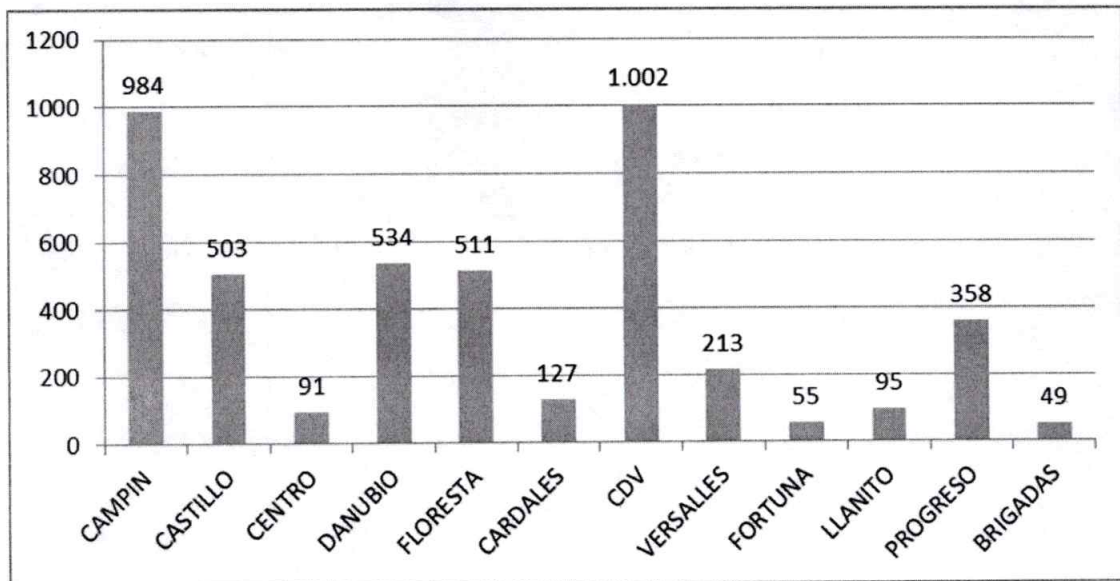


**GRAFICO 3. Resultados comparativos de consultas de enfermería P y P por cuatrimestre 2019-2020**



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

**GRAFICO 4. Resultados comparativos de consultas de enfermería P y P por centros de salud**



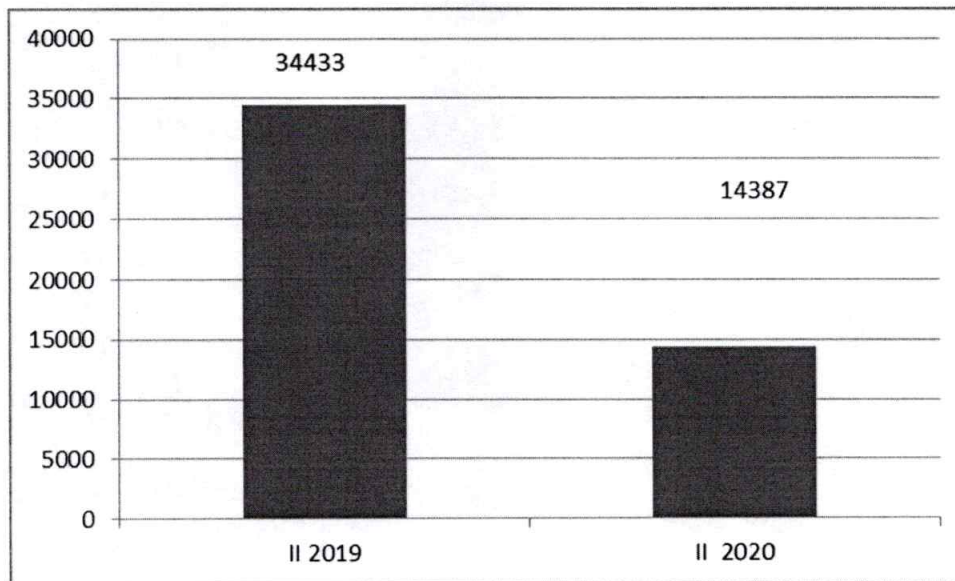
Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja



Los resultados expuestos manifiestan la disminución significativa de las actividades realizadas en el área de atención profesional de consulta de médico y enfermería comparando el segundo cuatrimestre de 2019 vs. 2020, teniendo en cuenta que la pandemia por de Covid19, los lineamientos del Ministerio de Salud con referencia al confinamiento, el aislamiento obligatorio y la no atención presencial de los usuarios al igual de los niños y niñas impactaron en las actividades de promoción y prevención para el cumplimiento de las actividades y la gran preocupación del no cumplimiento de las metas de los programas de promoción y prevención para la vigencia 2020.

## 5.2 INFORMES DE RESULTADOS DE CONSULTA EXTERNA DE MAYO A AGOSTO 2020

**GRAFICO 5. Resultados comparativos de cuatrimestre vigencia 2019-2020**

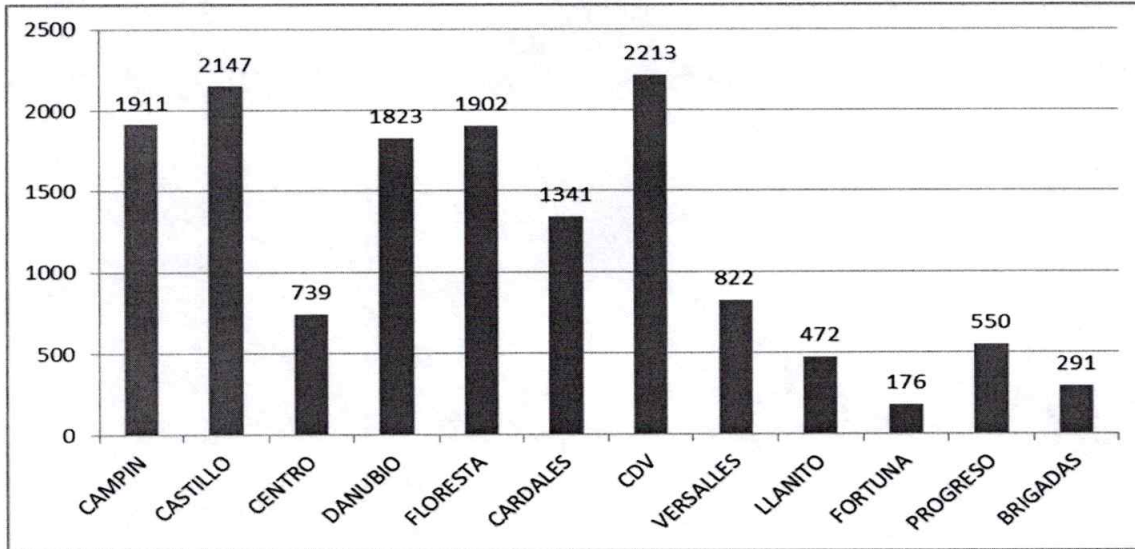


Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

Las atenciones en consulta médica externa durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2019 fueron 34.433 y en la vigencia 2020 fueron de 14.387, esta disminución tan significativa se debe al impacto que ha causado en toda la humanidad la pandemia del Covid19 y el aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional y la medida de no atención de los servicios de salud a nivel nacional presencial.



**GRAFICO 6. Resultados comparativos por centro de salud de consulta externa II cuatrimestre 2020**

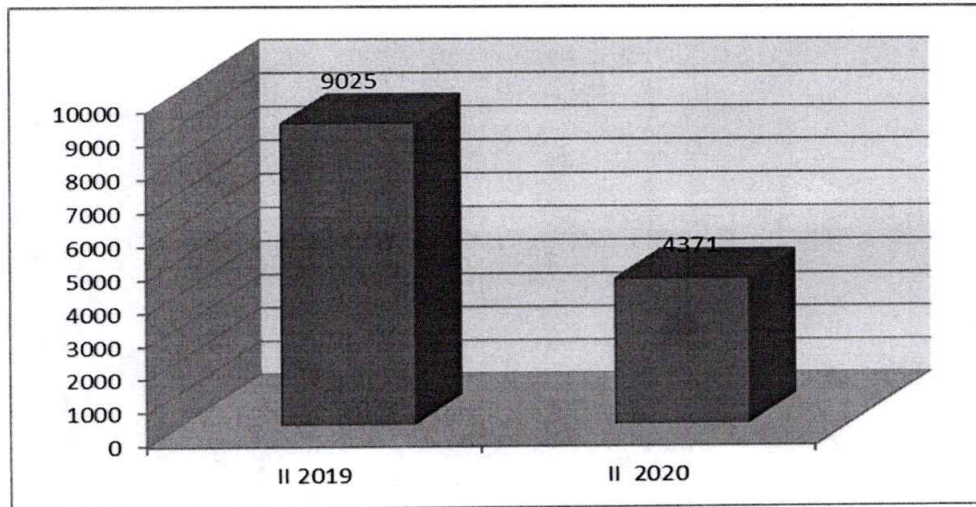


Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

Se puede deducir que los Centros de Salud con mayor cantidad de citas atendidas fueron: CDV, Castillo, campin, floresta, Campin, Danubio.

### 5.3 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS EN CONSULTA MEDICA URGENCIAS SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020

**GRAFICO 7. Resultados comparativos de actividades de consulta médica del servicio de urgencias vigencia 2019 – 2020**

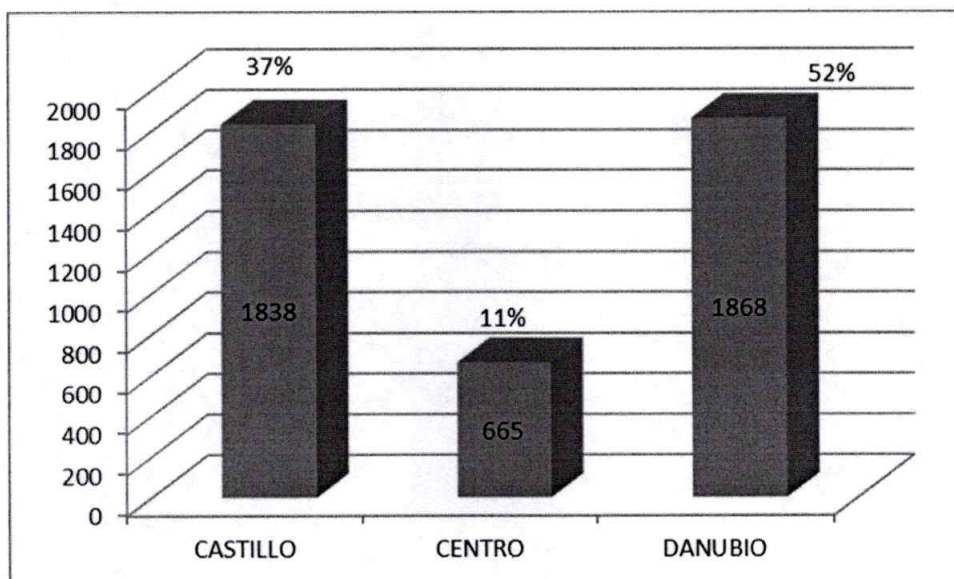


Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja



Las consulta de urgencias realizadas en el II cuatrimestre de la vigencia 2019 fueron de 9.025 y en la vigencia 2020 fueron de 4.371, lo cual se evidencia la disminución del 52% con referencia al periodo de 2019. Es notorio como la pandemia del Covid19 ha impactado en todos los servicios y hasta el área de urgencias que los usuarios por miedo a consultar y por prevención del contagio, no asisten a nuestras áreas de urgencias. Cabe anotar que todos nuestro personal de salud de urgencias que está en la primera línea de atención de los pacientes con síntomas covid19 cuentan con sus elementos de protección personal (EPP) como lo ha dispuesto el Gobierno Nacional en sus lineamientos y cumpliendo con los protocolos para la atención de estos pacientes y al igual cuidando a nuestro personal de la salud.

**GRAFICO 8. Resultados comparativos de actividades por centro de salud II cuatrimestre 2020**



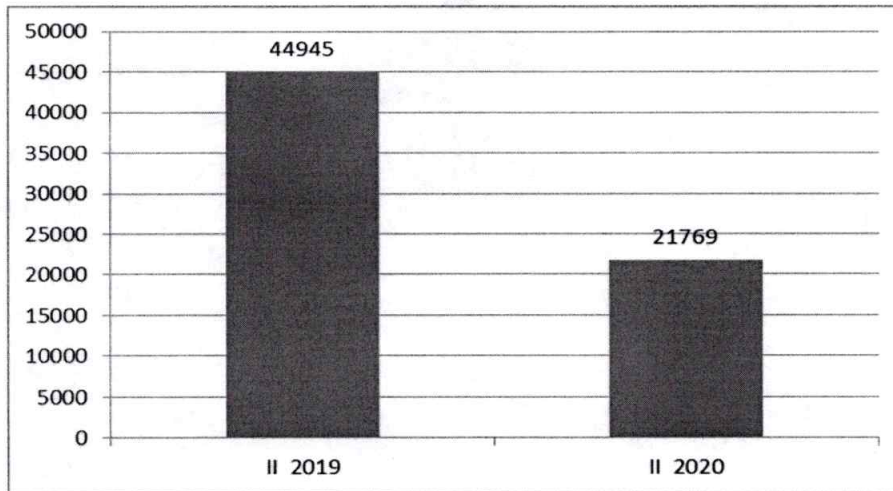
Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

En el servicio de urgencias las consultas médicas realizadas durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020 fueron 4.371 y como lo vemos en la gráfica el centro de salud que más acuden nuestros usuarios es el centro de salud con camas Danubio, seguido de Castillo y como vemos en centro de salud del centro con un porcentaje de atención del 11%. Es importante resaltar que la disponibilidad del personal médico en estos centros de salud es de 24 horas. Con la apertura de las instalaciones del nuevo centro de salud Danubio se tiene la expectativa de que la cobertura de este centro aumente y seguir prestando un servicio óptimo y de calidad a toda la comunidad.



**5.4 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE ATENCION EN  
LABORATORIO MORBILIDAD SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020**

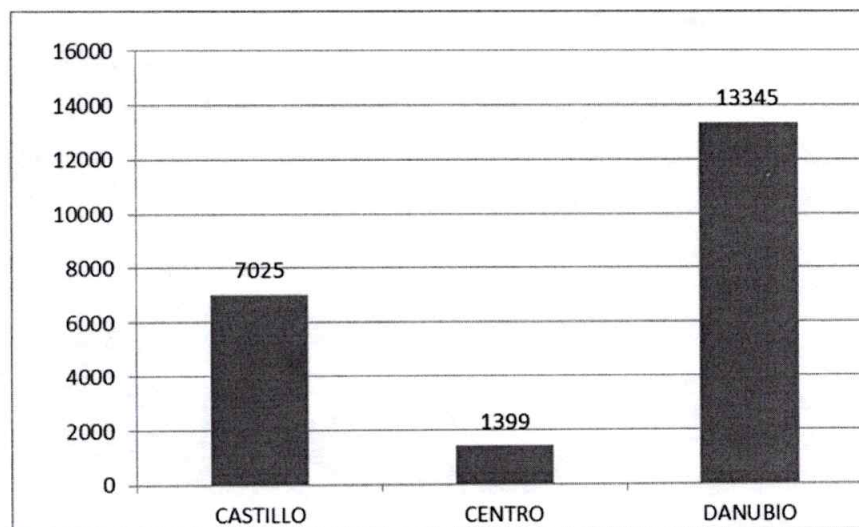
**GRAFICO 9. Comparativo de actividades del cuatrimestre vigencia 2019-2020**



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

En este comparativo de laboratorios procesados en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020 y comparado con la vigencia 2019 se evidencia una disminución de un 48% debido a la pandemia por Covid19 y la no asistencia a los centros de salud de los pacientes, durante este periodo tomamos 49 muestras de hisopado SARS CoV2 de las EPS contratadas y que autorizaron la toma de la misma.

**GRAFICO 10. Actividades de laboratorio por centro de salud del segundo cuatrimestre 2020**



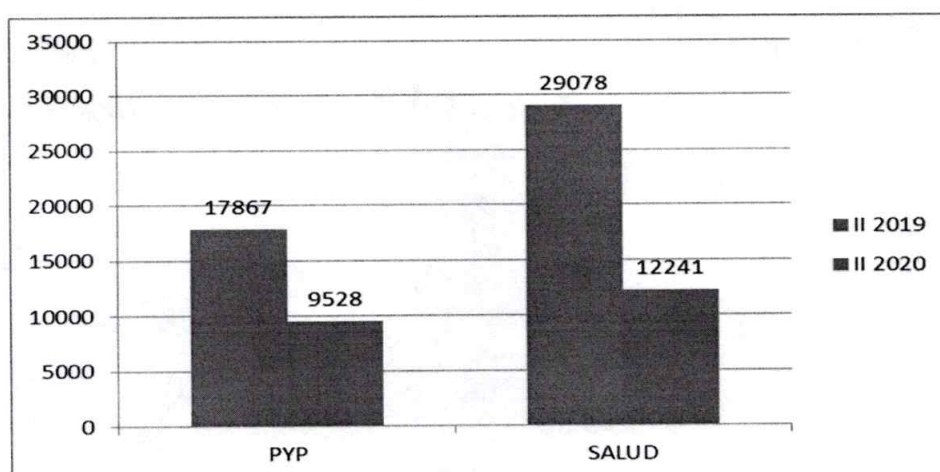
Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja



El número de actividades realizadas de laboratorio general durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020 fue de 21.769 exámenes de laboratorio; siendo el laboratorio del centro de salud Danubio quien realiza mayor número de procesamientos y la disminución es significativa con la poca atención de usuarios por la pandemia.

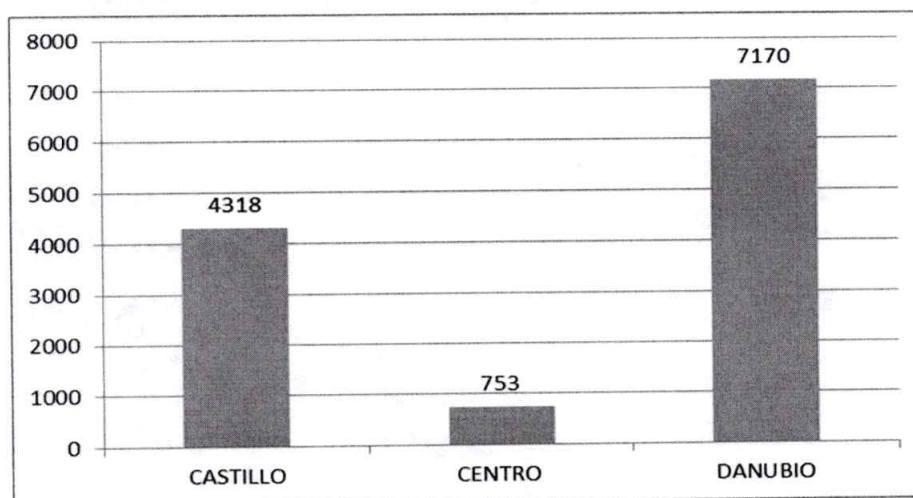
### 5.5 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE ATENCION EN LABORATORIO PROMOCION Y PREVENCION SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020

**GRAFICO 11. Comparativos de actividades cuatrimestres de la vigencia 2019-2020**



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

**GRAFICO 12. Comparativos de actividades de laboratorio consulta externa por centro de salud**



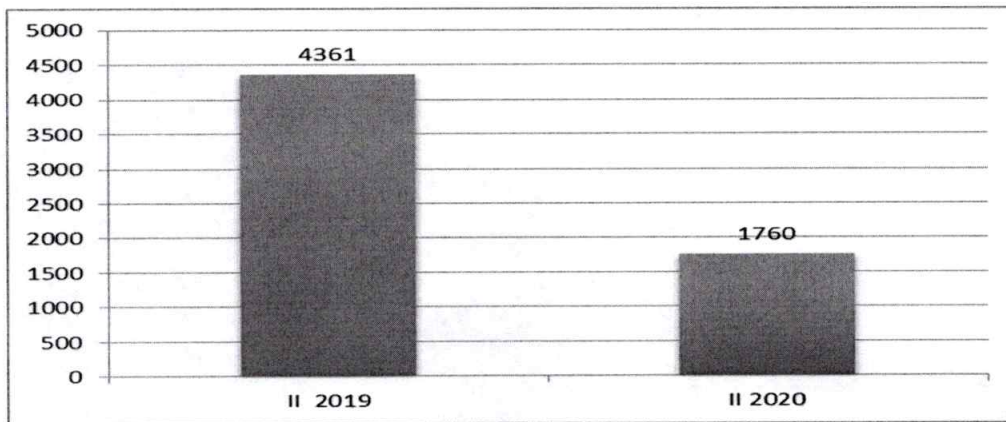
Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja



El número de actividades realizadas de laboratorio promoción y prevención durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2020 fueron de 9.528 exámenes de laboratorio y 12.241 en salud (consulta externa), siendo el laboratorio ubicado en el centro de salud Danubio quien realizó el mayor número de actividades.

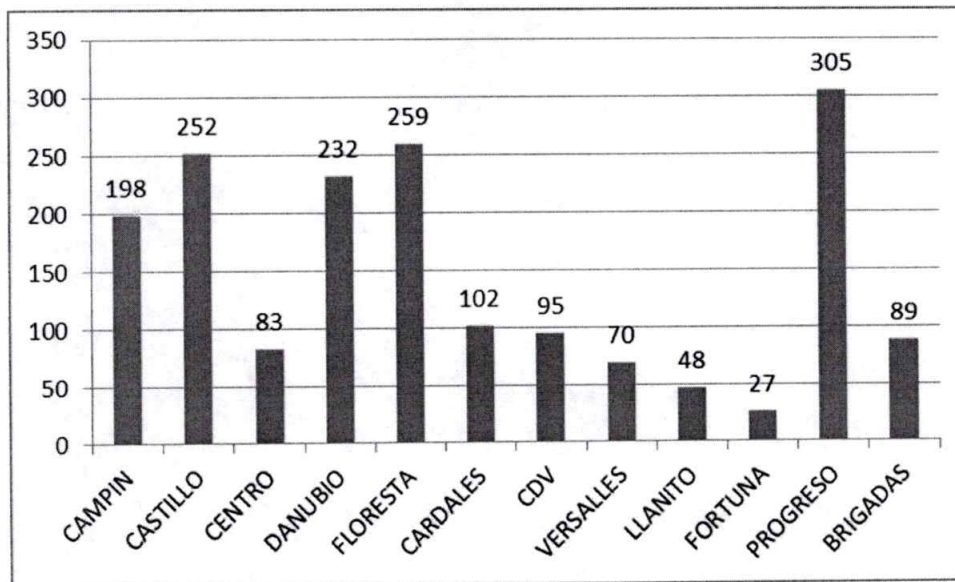
### 5.6 INFORME DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGIA SEGUNDO CUATRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

**GRAFICO 13. Comparativo de actividades de consulta odontológica vigencia 2019-2020**



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

**GRAFICO 14. Comparativos de actividades odontológicas por centro de salud**



Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja



El área de odontología la más afectada por las directrices del Gobierno Nacional en cuanto los lineamientos de atención por ser la población de trabajadores con más alto riesgo de contagio, en total se realizaron 1.760 consultas odontológicas durante el II Cuatrimestre de 2020, y durante el cual se encontró que el centro de salud progreso quien lidera la atención en este servicio.

## 5.7 ANALISIS DE RESULTADOS DEL AREA OPERATIVA

El consolidado de las atenciones realizadas en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2019 y segundo cuatrimestre de 2020, donde se representan en los siguientes resultados:

**CUADRO 5. Comparativo de actividades de promoción y prevención y morbilidad vigencia 2019- 2020**

VARIABLE	II 2020	II 2019
CONSULTA EXTERNA MEDICA EXTERNA	14387	34433
CONSULTA MEDICA PYP	3322	7304
CONSULTA ENFERMERIA PYP	4522	14866
CONSULTA MEDICA URGENCIAS	4371	9025
CONSULTA ODONTOLOGICA	1760	4361
PARTOS	6	11
LABORATORIO PYP	9528	15867
LABORATORIO SALUD	12241	29078
TOTAL	50137	114945

Fuente: R-FAST ESE Barrancabermeja

- Se observa una disminución significativa en las actividades de Promoción y Prevención durante el II cuatrimestre de la vigencia 2020, debido al aislamiento preventivo y no poder prestar el servicio de atención a los pacientes al 100%. En este periodo prácticamente se atendió por tele llamada a la población de más de 70 años y con morbilidad debido a la pandemia COVID19.
- La pandemia covid-19 y es aislamiento del personal de salud, y nuestro personal de promotores que es una población vulnerable a la pandemia que son los que realizan la búsqueda activa, se debe a la baja cobertura y por cumplimiento a los lineamientos de la Resolución 521 de 2020 (ESEB) de COVID donde la búsqueda activa disminuye.



- Se requiere con urgencia la implementación efectiva del sistema de información con el fin de optimizar procesos asegurando la confiabilidad de los datos y evitando descuentos por inconvenientes en la información.
- Con la apertura del centro de salud con camas Danubio la cual cumple con los estándares adecuada de infraestructura para aumentar la oferta de los servicios teniendo en cuenta la gran demanda de atenciones entre ellos la atención de partos.

### **5.8 BRIGADAS EN SALUD REALIZADAS POR LA ESEB EN EL PERIODO DE MAYO A AGOSTO DE 2020**

La ESE Barrancabermeja durante el periodo de mayo a agosto de 2020 participo en brigadas de salud para población vulnerable de la ciudad brindando el servicio de medicina general, enfermería, odontología y vacunación; con todas las medidas de protección personal ante la emergencia sanitaria por Covid-19.

A continuación se relacionan las actividades realizadas en cada una de las poblaciones atendidas:

#### **1. POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD EN LA ESTACION DE POLICIA DEL CDV REALIZADA EL 29 DE MAYO DE 2020**





**2. POBLACION PRIVADA DE LA LIBERTAD EN LA ESTACION DE POLICIA  
BARRANCABERMEJA (MUELLE) REALIZADA EL 2 DE JUNIO DE 2020**



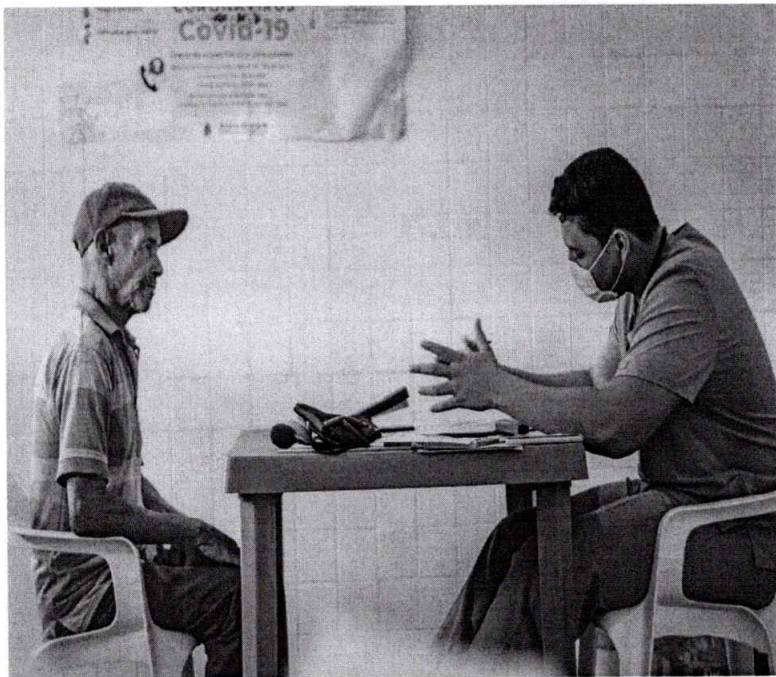


**3. ASILO MANOS AMIGAS SEDE VERSALLES REALIZADA EL 22 DE MAYO DE  
2020**





**4. ASILO SAN ANTONIO REALIZADA EL 4 DE JUNIO DE 2020**





**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

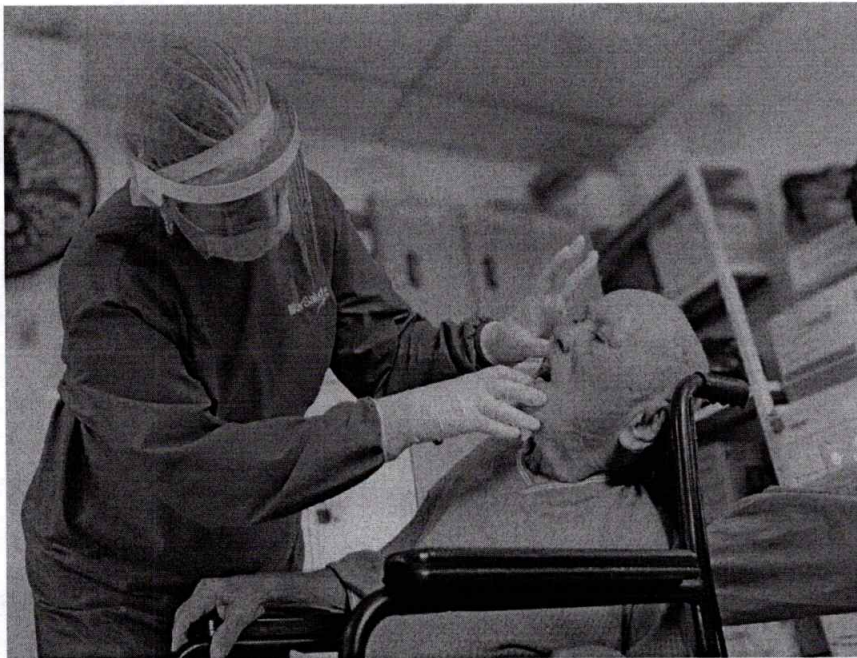
NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

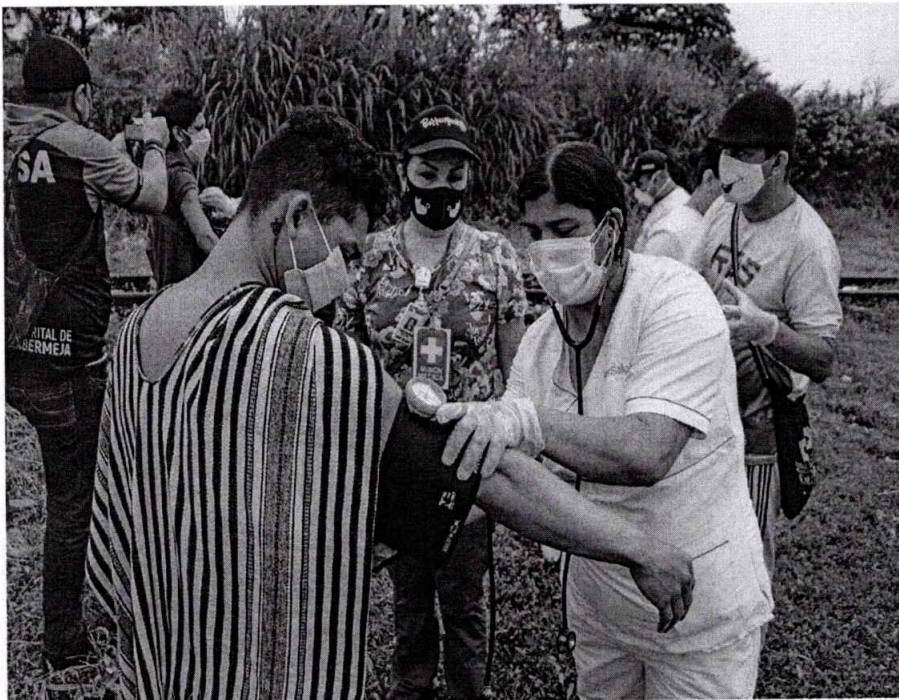


**5. ASOCIACION DE ANCIANOS CASA HOGAR LA MISERICORDIA REALIZADA  
EL 11 DE JUNIO DE 2020**





**6. POBLACION HABITANTE DE CALLE REALIZADA EL 12 DE MAYO DE 2020**



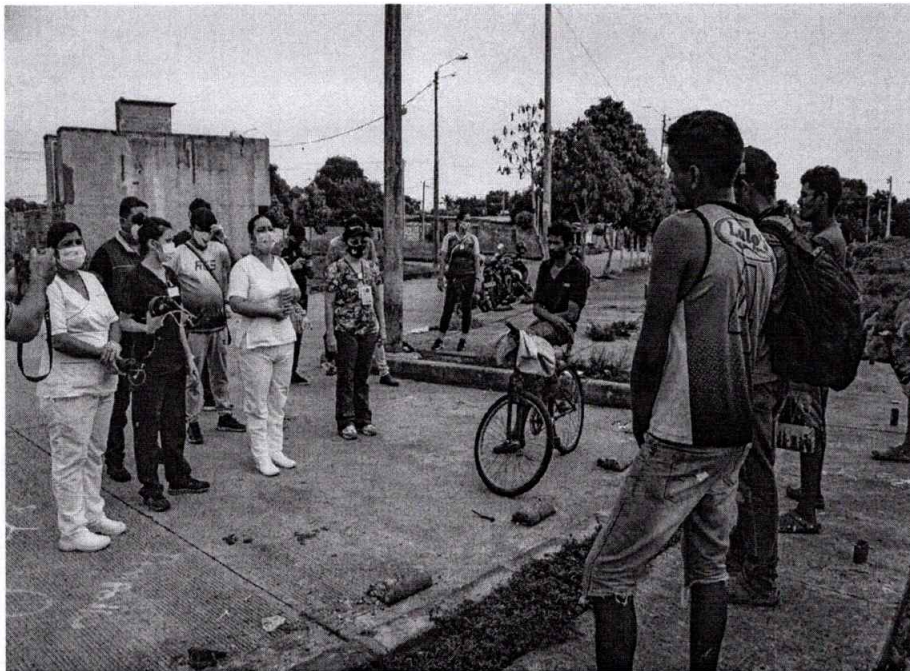


**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

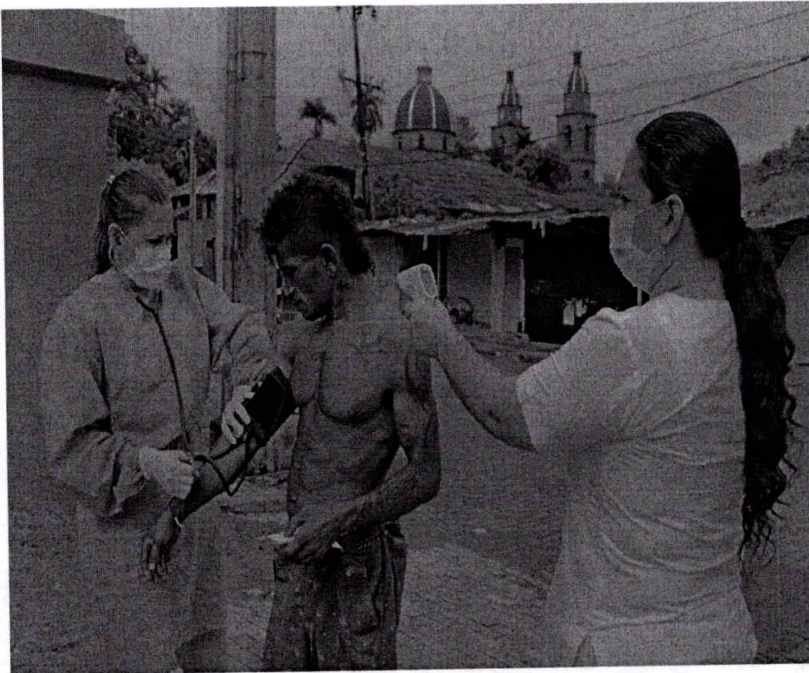


## 7. POBLACION HABITANTE DE CALLE REALIZADA EL 28 DE MAYO DE 2020





**8. POBLACION HABITANTE DE CALLE REALIZADA EL 12 DE JUNIO DE 2020**





# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707





## **6. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **6.1 INFORME FINANCIERO Y PRESUPUESTAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA A 30 DE AGOSTO DE 2020**

#### **ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL**

Los Estados Financieros de la Empresa Social del estado Barrancabermeja reflejan todo el conjunto de conceptos y hechos económicos desarrollados por la entidad en este periodo con corte a 31 de agosto de 2020, revelando con ello cada transacción efectuada a través de los principios de causación y la trazabilidad de los pagos permitiendo conocer los saldos finales con los cuales se ha podido elaborar el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral que son la fuente de información básica que la empresa tiene para los terceros bajo la Resolución 414 de 2014.

La información contable que proporciona los Estados financieros es relevante para la toma de decisiones de la entidad, por ello es oportuna, útil y fidedigna.

Se constituye en el instrumento para el reconocimiento y revelación de los hechos, transacciones y operaciones financieras, económicas y sociales con base en una clasificación, ordenada y pormenorizada de las cuentas, que identifica la naturaleza y funciones del objeto social de esta entidad pública.

Los Estados financieros de la empresa conservan la estructura, clase y grupos como lo contempla La resolución 139 de marzo de 2015 y el Manual de Políticas contable bajo resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación (CGN).

La estructura de los estados financieros en su Estado de Situación Financiera clasificado está conformado por las clases de cuenta: **ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO, INGRESOS, GASTOS, COSTOS Y CUENTAS DE ORDEN.**

En su orden clasificado, los estados financieros, cuentan con las cualidades de la información contable: comprensible, útil, pertinente y confiable, oportuna y comparable como se demuestra en el Balance y Estado de Resultado.

El Estado de Situación Financiera Comparativo nos permite conocer la evolución financiera y contable que ha tenido la entidad durante el segundo cuatrimestre de 2020 comparado con 2019 mostrando fidedignamente el desarrollo y movimiento de cada una de las cuentas ya sean del Activo Corriente, Activo No Corriente, Pasivo y Patrimonio respectivamente.



Adicional a los estados financieros con corte a 31 de agosto de 2020 se revela la situación financiera de los centros de salud, el estado de cartera y presupuesto.

También es necesario divulgar que la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, se encuentra entregando información financiera bajo la resolución 414 de 2014 para empresa que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público, norma que la CGN acogió con el propósito de dar continuidad al proceso de modernización de la regulación contable pública, obteniendo los derechos para utilizar el material desarrollado por la fundación IFRS en Normas Internacionales de Información Financiera implementándolas a las empresas del estado, nacionales o territoriales de acuerdo a su objeto y características.

La ESEB por su objeto y característica está obligada a entregar información bajo norma 414 de 2014 (NIIF) desde Diciembre de 2015, las cuales han sido reportadas a la CGN, CGR, Ministerio de Salud y de la Protección Social y SUPERSALUD entre otras.

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO  
A 31 DE AGOSTO DE 2020**

**Cuadro 6. Estado de situación financiera a 31 de agosto de 2020**

CUENTAS	AGOSTO 2019	AGOSTO 2020
<b>ACTIVO</b>		
ACTIVO CORRIENTE	\$ 14.585.563.252	\$ 5.091.988.913
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ -	\$ 47.241.000
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS	\$ 14.992.771.068	\$ 15.532.312.001
OTROS ACTIVOS	\$ 1.100.000	\$ 18.187.700
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 29.579.434.320</b>	<b>\$ 20.689.729.615</b>
<b>PASIVO</b>		
PASIVO CORRIENTE	\$ 5.562.575.861	\$ 7.294.794.166
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 5.562.575.861</b>	<b>\$ 7.294.794.166</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
CAPITAL FISCAL	\$ 9.648.630.632	\$ 9.699.025.282
EXCEDENTES O PERDIDAS DE EJERC. ANTER.	\$ 14.129.184.877	\$ 6.283.704.374
EXCEDENTES O PERDIDAS DE EJERC. ACTUAL	\$ 239.042.950	\$ -2.587.794.207
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 24.016.858.459</b>	<b>\$ 13.394.935.448</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 29.579.434.320</b>	<b>\$ 20.689.729.615</b>



**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL COMPARATIVO  
A 31 DE AGOSTO DE 2020**

**Cuadro 7. Estado de resultado integral a 31 de agosto de 2020**

CUENTA	AGOSTO 2019	AGOSTO 2020
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		
VENTA DE SERVICIO DE SALUD	\$ 13.205.793.212	\$ 8.482.415.700
(-) GLOSAS	\$ 90.107.213	\$ 11.537.780
OTROS INGRESOS	\$ 1.287.633.001	\$ 436.786.351
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 14.403.319.000</b>	<b>\$ 8.907.664.270</b>
<b>GASTOS</b>		
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 4.134.356.290	\$ 3.233.931.536
<b>COSTOS</b>		
COSTOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	\$ 10.029.919.760	\$ 8.261.526.942
<b>TOTAL GASTOS Y COSTOS</b>	<b>\$ 14.164.276.050</b>	<b>\$ 11.495.458.477</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 239.042.950</b>	<b>-2.587.794.207</b>

## 6.2 ANALISIS A LOS INDICADORES FINANCIEROS A 31 DE AGOSTO 2020

De acuerdo al análisis financiero realizado por la Empresa Social del Estado Barrancabermeja con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional de la entidad para la acertada toma de decisiones permite mostrar su equilibrio financiero, liquidez, capacidad de endeudamiento y el capital de trabajo con que cuenta la empresa para el desarrollo de su actividad durante la vigencia corriente.

La Empresa Social del estado Barrancabermeja a través de la División Financiera elabora el análisis financiero utilizando la información registrada en el Estado de Situación financiera clasificada con corte a 31 de agosto de 2020, por ser los documentos fidedignos contables que registran y revelan los saldos de la entidad y de los terceros.

### ÍNDICES FINANCIEROS

**LIQUIDEZ:** A 31 de agosto de 2020 la ESE Barrancabermeja, por cada peso de obligación vigente cuenta con \$0.70 para respaldarla, demostrando que no se le facilitará cumplir todos los compromisos a corto plazo.



**NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:** Podemos concluir que la participación de los Acreedores en la Empresa Social del Estado Barrancabermeja es del 35% sobre el total de los activos de la empresa, lo cual es favorable, ya que no supera el 50% que generaría un alerta por estar comprometido la mitad de los activos de la entidad, además en el entender de que existen cuenta pendientes de las EPSS originados de los contratos de servicio de salud que no son oportunos sus pagos o no cancelan totalmente lo facturado, reflejando una disminución del flujo de efectivo.

**CAPITAL DE TRABAJO:** La empresa a 31 de agosto 2020 no tiene capital de trabajo, ya que presenta un indicador negativo por valor \$-2.202.805.253 revelando que la empresa no tiene capacidad económica y flujo de efectivo para el pago oportuno del desarrollo y ejecución de las actividades económicas.

### 6.3 INFORME FINANCIERO POR CENTROS DE SALUD

En este informe se muestra en detalle el comportamiento de los ingresos de enero a agosto de 2020 de los puestos de salud a través de la facturación que se genera por la prestación del servicio de salud, al igual que también se determinan y detallan los costos y gastos directos e indirectos inherentes a la prestación del servicio.

El primer cuadro muestra un comportamiento favorable en los Centro de Salud de la zona urbana, ayudando con ello a apalancar los costos sociales que generan los puestos de salud rurales, las brigadas que se están haciendo por efecto del COVID-19 y las brigadas en CIENAGA DEL OPON, SAN RAFAEL DE CHUCURI y MESETA DE SAN RAFAEL.

**Cuadro 8. Comportamientos de utilidades acumuladas a 31 de agosto de 2020**

COMPORTAMIENTOS UTILIDADES ACUMULADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 (01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2020)				
CENTRO DE SALUD	VALOR FACTURADO	COSTOS	RENTABILIDAD ACUMULADA VIGENCIA 2020	UTILIDAD PROMEDIO MENSUAL
FARMACIA	296.849.464,00	276.416.273,24	20.433.190,76	2.554.148,84
VERSALLES	364.261.046,00	359.403.815,64	4.857.230,36	607.153,80
CAMPIN	812.150.586,00	751.372.365,63	60.778.220,37	7.597.277,55
CARDALES	527.645.892,00	503.798.835,52	23.847.056,48	2.980.882,06
CDV	755.330.173,00	650.250.655,11	105.079.517,89	13.134.939,74
UNIMEDES	450.600.408,00	314.633.618,16	135.966.789,84	16.995.848,73
CASTILLO	1.593.103.901,00	1.504.783.178,12	88.320.722,88	11.040.090,36
DANUBIO	1.897.079.764,00	1.747.688.649,18	149.391.114,82	18.673.889,35
<b>TOTALES</b>	<b>6.697.021.234,00</b>	<b>6.108.347.390,60</b>	<b>588.673.843,40</b>	<b>73.584.230,43</b>



**Cuadro 9. Comportamientos de pérdidas acumuladas a 31 de agosto de 2020**

COMPORTAMIENTOS DE PERDIDAS ACUMULADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 (01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2020)				
CENTRO DE SALUD	VALOR FACTURADO	COSTOS	PERDIDA ACUMULADA VIGENCIA 2020	PERDIDA PROMEDIO MENSUAL
FORTUNA	59.642.210,00	126.973.080,95	-67.330.870,95	-8.416.358,87
CENTRO	615.107.201,00	728.168.655,44	-113.061.454,44	-14.132.681,80
PROGRESO	273.376.478,00	283.665.926,20	-10.289.448,20	-1.286.181,02
FLORESTA	649.500.194,00	716.999.890,32	-67.499.696,32	-8.437.462,04
LLANITO	155.669.856,00	185.807.870,84	-30.138.014,84	-3.767.251,86
<b>TOTALES</b>	<b>1.753.295.939,00</b>	<b>2.041.615.423,75</b>	<b>-288.319.484,75</b>	<b>-36.039.935,59</b>

En el anterior cuadro se ilustra el comportamiento de los costos sociales (pérdidas), que a corte de 31 de agosto de 2020 presenta pérdidas significativas tanto en la zona urbana como rural.

**Cuadro 10. Comportamientos de pérdidas acumuladas a 31 de agosto de 2020 – Costo social**

COMPORTAMIENTOS DE PERDIDAS ACUMULADAS DURANTE LA VIGENCIA 2020 (01 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2020) COSTO SOCIAL			
CENTRO DE SALUD	PERDIDA ACUMULADA VIGENCIA 2020	PERDIDA PROMEDIO MENSUAL	PERDIDA PROMEDIO DIA
SAN RAFAEL DE CHUCURI	25.009.211,23	4.168.201,87	138.940,06
CIENAGA DEL OPON	24.878.429,13	4.146.404,85	138.213,50
MESETA SAN RAFAEL	37.317.229,86	6.219.538,31	207.317,94
<b>TOTALES</b>	<b>87.204.870,22</b>	<b>14.534.145,04</b>	<b>484.471,50</b>

En el anterior cuadro se aprecia los costos sociales ocasionados por la prestación del servicio de salud en brigadas realizadas en San Rafael de Chucuri, Ciénaga del Opón y Meseta San Rafael.

#### **6.4 CARTERA A 31 DE AGOSTO DE 2020**

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, actualmente puede revelar saldos de las cuentas por cobrar completamente depurada e identificada, al igual que sus respectivas edades y deterioros.

Se evidencia que ASMETSALUD es el registro más representativo de la cartera de esta vigencia, se gestionó acuerdo de pago por MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS con



la Secretaria de Salud Departamental de Santander a través de Cesión de Crédito realizada por ASMETSALUD.

Con EMDISALUD en liquidación se está esperando que el Gobierno Nacional autorice a la entidad hacer apertura para la presentación oficial de acreencias, EPSS que registra en nuestra cartera un valor significativo.

Con SALUDVIDA, se presentaron acreencias estamos en espera de la calificación por parte de la EPS.

Se continúa persistiendo con la EPS a través de las mesas de trabajo y de comunicación directa la conciliación de cartera, glosas y liquidación de contrato.

Se relaciona cartera de acuerdo a los saldos a 30 de agosto de 2020 con las EPS-S.

**Cuadro 11. Cartera a 31 de agosto de 2020**

<b>CARTERA A 31 DE AGOSTO DE 2020</b>	
MUNICIPIO BARRANCABERMEJA VINCULADOS	14.116.031,00
ASMETSALUD ARS	2.431.829.677,17
EMDISALUD	1.561.634.583,30
MEDIMAS	35.707.126,00
NUEVA EPS	6.382.490,00
COMPARTA	237.814.560,00
SALUDVIDA	173.958.505,45
<b>TOTAL</b>	<b>4.461.442.972,92</b>
<b>EPS-S EN LIQUIDACION</b>	<b>CARTERA</b>
HUMANA VIVIR	1.597.379,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.597.379,00</b>
<b>OTRAS ENTIDADES</b>	<b>CARTERA</b>
SECRETARIAS DE SALUD OTROS DEPARTAMENTOS	186.681.709,00
CONTRIBUTIVAS	148.513.082,00
ASEGURADORAS - SOAT	1.651.965,00
OTRAS ENTIDADES	198.045.083,40
<b>TOTAL</b>	<b>534.891.839,40</b>
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>4.997.932.191,32</b>



## 6.5 PRESUPUESTO

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL COMPARATIVO VIGENCIA 2019 - 2020

La ejecución presupuestal de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja comprende de los Ingresos y Gastos presupuestados del periodo y para estas vigencias su comportamiento y dinámica fue la siguiente:

**Cuadro 12. Presupuesto de ingresos comparativo a 31 de agosto de 2020**

PRESUPUESTO DE INGRESOS COMPARATIVO A 31 DE AGOSTO DE 2020			
AÑO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	PRESUPUESTO RECONOCIDO	RECAUDOS
AGOSTO DE 2019	\$32.722.930.088	\$26.077.403.555	\$23.065.549.165
AGOSTO DE 2020	\$22.911.733.413	\$10.906.350.232	\$9.880.049.187

Agosto de 2019: del Presupuesto Definitivo se Reconoció el 80% y se Recaudó 88%

Agosto de 2020: del Presupuesto Definitivo se Reconoció 48 % y se Recaudó 91%

Se detecta que en la vigencia 2020 disminuye el Presupuesto de Ingresos en su clasificación: El presupuesto definitivo disminuye sustancialmente con respecto a la vigencia 2019, al igual que el presupuesto reconocido denotándose la disminución de la facturación por servicio de salud, afectando exponencialmente el recaudo, porque menos reconocimientos o sea ingresos facturado menos ingresos recaudos a pesar de que el recaudo está en el 91% que es favorable con respecto a lo facturado en la vigencia.

La disminución de los ingresos es por causa de la pandemia COVID-19 y la no contratación de los programas de salud pública en los primeros meses del año en curso como PIC y APS.

El presupuesto de gastos detalla el siguiente comportamiento presupuestal:

**Cuadro 13. Presupuesto de gastos comparativo a 31 de agosto de 2020**

PRESUPUESTO DE GASTOS COMPARATIVO A 31 DE AGOSTO DE 2020				
AÑO	DEFINITIVO	COMPROMISOS	OBLIGACIONES	PAGOS
AGOSTO DE 2019	\$32.722.930.088	\$18.328.805.657	\$16.422.670.131	\$13.505.432.605
AGOSTO DE 2020	\$22.911.733.413	\$16.074.421.736	\$13.828.718.955	\$9.301.516.099



Agosto de 2019: del presupuesto definitivo se comprometió 56%, de las obligaciones se pagó 82%.

Agosto de 2020: del presupuesto definitivo se comprometió 70%, de las obligaciones se Pagó 67%.

El informe muestra consolidadamente el comportamiento financiero y presupuestal de La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, a 31 de agosto de 2020, mostrando un déficit presupuestal entre el Recaudo (-) Compromisos por -\$6.194.372.549, Reconocimiento (-) Compromisos por -\$5.168.071.504 generando un desequilibrio operacional en la entidad, y financieramente el informe muestra pasivos de (\$7.294.794.166) que sobrepasan el Activo Corriente (\$5.091.988.913) dando resultados del ejercicio negativo (-\$2.587.794.207), revelando una empresa sin capital de trabajo y un índice de liquidez (\$0.70) queriendo decir que no alcanza a un \$1 para pagar un \$1.

La ESE BARRANCABERMEJA a la fecha no tiene equilibrio financiero ni operacional, nuestro flujo de caja está por debajo de los gastos y pasivos a pesar de toda la gestión de cartera realizada.

## **6.7 SINTESIS DEL AREA FINANCIERA Y CONTABLE**

El informe expone la realidad financiera y económica de la ESE BARRANCABERMEJA mostrando unos PASIVOS que se han aumentado significativamente en concordancia con los gastos mensuales que superan los ingresos disminuidos hoy por el COVID-19. El flujo de efectivo continúa estando por debajo de los gastos a pesar de toda la gestión de cartera realizada.

Existe una cesión de crédito con la Secretaria de Salud Departamental - Asmetsalud por valor (\$1.500.000.000), gestión que hace parte de los cobros de cartera con las EPS.

La ESE BARRANCABERMEJA, registra una facturación concordante con los tiempos de pandemia desfavoreciendo nuestra situación económica, además que uno de los mayores problema radica en los giros que realizan las EPSS, que lo hacen por debajo del valor facturado e inclusive no cumpliendo con los acuerdos de pago mensuales pactados, generando un desequilibrio en los flujos de efectivo de la empresa para los pagos de las obligaciones con empleados y terceros.

Los resultados a 31 de agosto de 2020 muestran un déficit contable y financiero por valor (-\$2.587.794.166), Pasivos (\$7.294.794.166) e indicadores financieros pocos favorables para el funcionamiento de la entidad, donde se asumen costos social por gastos y costos que genera la prestación del servicio de salud de las veredas y zonas rurales (Centro, Fortuna, Meseta San Rafael, San Rafael de Chucuri y Ciénaga del Opón) que afectan directamente la situación financiera de la empresa.



**7. INFORME CONCEJO II CUATRIMESTRE 2020**

**TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS RECEPCIONADAS POR MES**

MES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
FRECUENCIA	2	6	7	7	22
PORCENTAJE	9	27	32	32	100

El 100% de las quejas presentadas recibieron resolución en los tiempos establecidos por la ley, menos de 15 días.

**TABLA 2. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL PERIODO II CUATRIMESTRE 2020**

MESES	FAMI SANAR	COO SALUD	NO IDENTIFICADO	ASMET SALUD	NUEVA EPS	COMPARTA	MEDIMAS	TOTAL
MAYO	0	0	0	0	1	1	0	2
JUNIO	0	0	0	1	2	1	2	6
JULIO	1	0	0	1	5	0	0	7
AGOSTO	0	0	2	1	4	0	0	7
FRECUENCIA	1	0	2	3	12	2	2	22
PORCENTAJE%	5	0	9	14	55	9	9	100

Con relación a la aseguradora donde se genera la queja, se identifica que la mayor frecuencia corresponde a Nueva Eps con 12 eventos (55%). Continúa Asmetsalud con 3 (14%); No identificados 2(9%); Comparta 2 (9%); Medimás 2 (9%) y Famisanar 1 (5%).



**TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA II CUATRIMESTRE 2020**

MES	FACTURACION	FARMACIA	C. EXTERNA	ODONTOLOGIA	P Y P	URGENCIAS	ENFERMERIA	VIGILANCIA	LABORATORIO	ADMINISTRATIVA	NO APLICA	TOTAL
MAYO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
JUNIO	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
JULIO	1	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	7
AGOSTO	1	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	7
FRECUENCIA	2	11	5	0	1	2	1	0	0	0	0	22
PORCENTAJE	9	50	23	0	5	9	5	0	0	0	0	100

En relación con el servicio, la mayor frecuencia es farmacia con 11 anotaciones (50%); continúa Consulta externa 5 (23%), Urgencias 2 (9%), urgencias 2 (9%), facturación 2 (9%) p y p 1 (5%) y enfermería 1 (5%)

**TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA II CUATRIMESTRE 2020**

MESES	Áreas/centros de atención														
	CENTRO	CASTILLO	FARMACIA	CDV	DANUBIO	CAMPIN	PROGRESO	SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	FLORESTA	VERSALLES	CARDALES	LLANITO	SEDE ADMINISTRATIVA	NO APLICA	
MAYO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
JUNIO	0	0	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
JULIO	1	0	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
AGOSTO	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7
FRECUENCIA	1	0	11	1	4	1	0	0	0	0	2	0	2	0	22
PORCENTAJE	5	0	50	5	18	5	0	0	0	0	9	0	9	0	100

El área con mayor número de quejas y reclamos fue farmacia con 11 anotaciones (50%), continúan Danubio 4 (18%), Cardales 2 (9%), sede administrativa 2 (9%), Centro 1 (5%), Campín 1 (5%), Cdv 1 (5%)



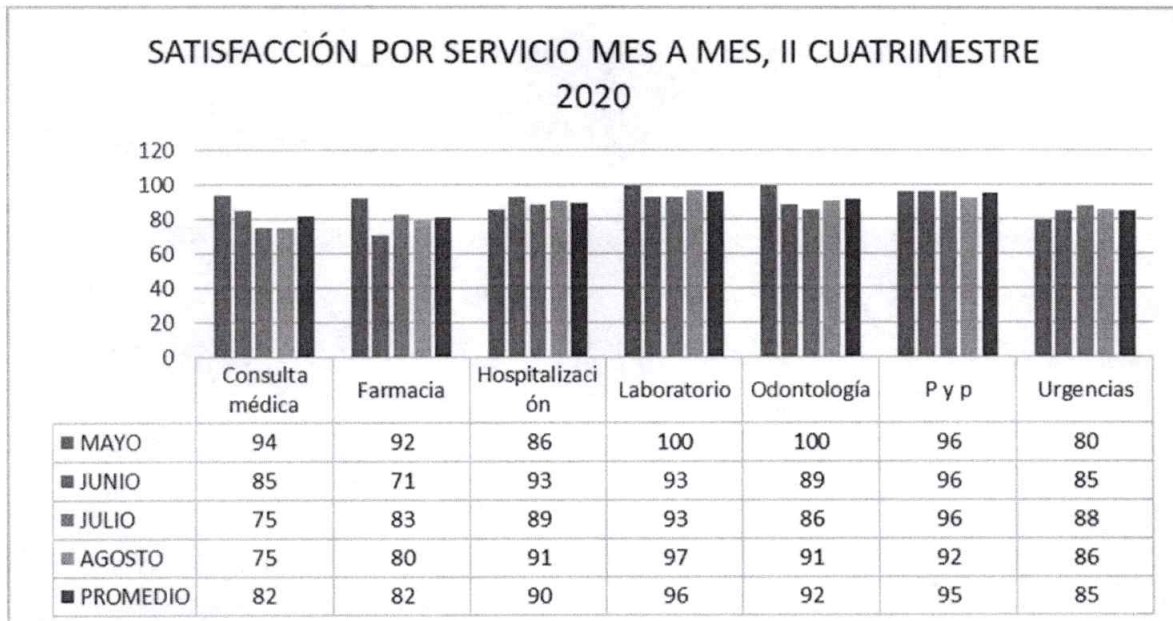
**TABLA 5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II CUATRIMESTRE 2020**

MES	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		TOTAL ENCUESTAS
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
MAYO	280	93	20	7	300
JUNIO	285	89	35	11	320
JULIO	309	88	41	12	350
AGOSTO	330	87	50	13	380
TOTAL	1204	89	146	11	1350

Se observa que en el cuatrimestre se aplicaron 1350 encuestas, para un promedio del 89% de satisfacción. Se observa que la tendencia De mayo a junio la tendencia fue a la disminución en un 4%, de junio a julio sigue la tendencia a la disminución pero en un 1% y de julio a agosto sigue la misma tendencia en el mismo porcentaje.

**TABLA 6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS II CUATRIMESTRE 2020**

SERVICIOS	MESES				PROMEDIO
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
Consulta médica	94	85	75	75	82
Farmacia	92	71	83	80	82
Hospitalización	86	93	89	91	90
Laboratorio	100	93	93	97	96
Odontología	100	89	86	91	92
P y p	96	96	96	92	95
Urgencias	80	85	88	86	85



Se destacan los servicios de laboratorio, P y p, odontología y hospitalización con mayor satisfacción (96%, 95%, 92% y 90%; respectivamente) Urgencias obtiene una satisfacción promedio del 85%, mientras que farmacia y consulta externa obtienen un 82%.

**SINTESIS DEL PROCESO DE SIAU**

CAUSA INSATISFACCIÓN	SERVICIO/AREA/ PROCESO	ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	ACCION DE MEJORA
Limitación asignación de citas	Administrativa	ACCESIBILIDAD	A partir del mes de mayo 2020, se implementó un LINK página web para que los usuarios solicitaran las citas por este medio, y así facilitar el acceso. De acuerdo a las PQR y encuestas de satisfacción han referido dificultades a veces por problemas en la red o el no manejo de la página por algunos usuarios. Ante ello, se disponibles los números telefónicos de cada centro de como otra alternativa de contacto para asignar las citas. Además, a través del SIAU en articulación con el área de facturación, se asignan algunas citas.



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

Medicamentos pendientes, de mora en entrega de los mismos	Administrativa (afectación del servicio de farmacia)	OPORTUNIDAD	Se gestionó con la regente y se hizo entrega del medicamento pendiente, una vez hubo la disponibilidad.
Falta de puntualidad de los profesionales en las atenciones programadas (TELECONSULTAS)	Consulta externa	OPORTUNIDAD	Se remitió al operador de servicios Darsalud, jefes de procesos involucrados, para la debida retroalimentación del proceso.
Falta de calidez, trato amable del profesional o servidor público tratante	Consulta externa, facturación, urgencias, enfermería, Vigilancia	CALIDAD	Se remitió la no conformidad al operador de servicios y jefes de procesos involucrados para retroalimentación del aspecto de buen trato.
Reclamos por áreas inadecuadas y solicitudes de confort	Administrativa (afectación de áreas salas de espera, consultorios, baños, sala de observación, inadecuada ventilación)	SEGURIDAD	Se remitió a líder en ambiente físico, y técnico en mantenimiento para los fines pertinentes, de acuerdo a la prioridad de necesidades y disponibilidad de recursos. Se destaca a finales del periodo, la entrega del nuevo Danubio, lo cual ha sido de satisfacción para los usuarios (infraestructura adecuada a las necesidades, espacios más amplios, mayor confort)


- Realizar seguimiento a los compromisos desde cada proceso, donde el líder del mismo, fortalezca la retroalimentación de los procedimientos definidos a fin de cumplir con las necesidades y expectativas de usuarios y usuarias.
- Realizar el mantenimiento respectivo a los inconvenientes locativos, garantizando la comodidad y seguridad para usuarios y usuarias.
- Fortalecimiento permanente de trato digno y calidez, desde cada proceso, para evitar la ocurrencia de esos eventos y garantizar una atención centrada en la humanización del servicio.



### CONCLUSIONES

- La ESE Barrancabermeja es una entidad de baja complejidad, que viene prestando los servicios a toda la población del Distrito. La Empresa Social del Estado Barrancabermeja es líder en la prestación de servicios de salud en el departamento del Santander, ya que se ha hecho presente en las áreas rurales de la región con las brigadas de salud asumiendo los costos sociales para poder prestar los servicios de las actividades de promoción y prevención a la comunidad.
- En la Empresa Social del Estado Barrancabermeja se aúnan los esfuerzos por tener trato humanizado a nuestros usuarios, prestar los servicios asistenciales con calidad y oportunidad.
- Seguir con el proceso de implementación, seguimiento, ajuste y puesta en marcha del sistema de información integral y la sistematización de las historias clínicas en servicios de hospitalización para cumplir con la normatividad en referencia a la interoperabilidad (Ley 2015 de 2020).
- Los proyectos de la ESE Barrancabermeja en cabeza de la gerencia están ejecutados al 100%.
- Continuar con los programas PIC (Plan de Intervenciones Colectivas) y APS (Atención Primaria en Salud).
- Mantener las medidas de austeridad implementadas en la Entidad desde la gerencia, a fin de contribuir con el proceso de racionalización y disminución de los gastos de funcionamiento para optimizar los recursos con los que cuenta la ESEB.

Atentamente,

  
ESMERALDA MARÍA OTERO ÁLVAREZ  
Gerente ESEB