

RENDICIÓN DE CUENTAS

E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CONCORDIA

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



Revolución
Financiera



Talento
Humano



Acceso a
la Salud



Ruta de
Calidad



Infraestructura
y Desarrollo

PROGRAMA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el numeral 1.2 del Capítulo Segundo del Título VII de la Circular 047/2007 modificado por la Circular 000008 de 2018 — Supersalud

01

Oración / Bienvenida

Dr. Jair Jesús Mejía Salas — Gerente

02

Metodología de la Rendición de Cuentas

Explicación del proceso, alcance y norma aplicable (CE 000008/2018)

03

Identidad y Misión Institucional

Naturaleza jurídica, misión, visión, estructura y zona de influencia

04

Informe de Gestión Vigencia 2025

Gestión administrativa, financiera, asistencial, salud pública y programas

05

Situación Financiera y Patrimonial

Ingresos, gastos, cartera, pasivos, déficit/superávit y PSFF

06

Gestión del Talento Humano

SG-SST, capacitación, bienestar, pago de salarios y prepensionados

07

Participación Ciudadana — PQR

Análisis PQRS-F, mecanismos de participación y atención al usuario

08

Compromisos Vigencia 2026

Acciones de mejora, metas y compromisos derivados de la rendición

09

Espacio de Preguntas y Retroalimentación Ciudadana

Participación de usuarios, ciudadanía y entes de control

10

Cierre de la Audiencia

Firma del acta y publicación posterior en página web y cartelera

¿Qué es y por qué rendimos cuentas?

La rendición de cuentas es un proceso bidireccional entre la institución y la ciudadanía que fortalece la transparencia, la participación ciudadana y el control social, conforme al artículo 42 de la Ley 1122 de 2007, la Ley 1757 de 2015 y la Circular Externa 000008 de 2018 — Supersalud.

1

Preparación y Convocatoria

Convocatoria pública con no menos de un (1) mes de anterioridad a usuarios, ciudadanía, entes de control y comunidad en general por todos los medios disponibles

2

Publicación Previa de Información

Informe de gestión publicado en la página web institucional y disponible para consulta ciudadana antes de la audiencia

3

Desarrollo de la Audiencia Pública

Presentación del informe de gestión por el Gerente y su equipo. Espacio de preguntas, retroalimentación y participación ciudadana con canales virtuales habilitados

4

Registro y Acta

Elaboración y firma del acta de la audiencia. Publicación en carteleras físicas, página web y prensa de circulación local dentro de los plazos establecidos

5

Reporte a Supersalud

Reporte del Anexo Técnico GT003 — Rendición de Cuentas ante la Superintendencia Nacional de Salud con la fecha, lugar y canal de realización

NATURALEZA JURÍDICA Y MARCO INSTITUCIONAL

Naturaleza

Empresa Social del Estado — E.S.E. — Entidad pública descentralizada del nivel municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud.

Misión

Prestar servicios de salud del primer nivel de atención con calidad, humanismo y eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de salud de la comunidad del municipio de Concordia y su área de influencia, garantizando la accesibilidad y continuidad de los servicios.

Visión 2026

Ser reconocida como la institución pública de salud líder del primer nivel en el departamento del Magdalena, con altos estándares de calidad, sostenibilidad financiera, capacidad técnica y con el mejor talento humano al servicio de la comunidad.

Zona de Influencia

Municipio de Concordia — Departamento del Magdalena. Población atendida: aprox. 12.035 habitantes. Sede principal: Calle 5A No. 5-20, Concordia, Magdalena.

INFORME DE GESTIÓN 2025

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



Revolución
Financiera



Talento
Humano



Acceso a
la Salud



Ruta de
Calidad



Infraestructura
y Desarrollo

SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

5 Ejes Estratégicos · 6 Objetivos · 32 Actividades · 33 Indicadores



REVOLUCIÓN FINANCIERA

- Fortalecimiento del área de Facturación y optimización de procesos internos
- Depuración de cartera y seguimiento a contratos con EPS
- Formulación y radicación del PSFF ante el Ministerio de Hacienda
- Estrategias para venta de servicios y eventos



TALENTO HUMANO

- Implementación del SG-SST: identificación y control de riesgos laborales
- Plan de Capacitación Institucional con jornadas formativas al personal
- Programa de Bienestar Social: clima organizacional y motivación laboral



ACCESO A LA SALUD

- Programa "Médico en Tu Casa": 3.200 atenciones extramurales en 2025
- Ejecución del PIC conforme al Plan Decenal de Salud Pública
- Fortalecimiento de la ruta materno perinatal y vacunación
- Atención a víctimas de violencia y población con



RUTA DE ATENCIÓN EN CALIDAD

- Autoevaluación SOGC: Habilitación, Acreditación y Mejoramiento Continuo
- Programa de Seguridad del Paciente: gestión de eventos adversos
- Reportes oportunos a sistemas de información del MSPS
- Seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías



INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO

- Implementación del PGIRASA (Gestión Integral de Residuos en Salud)
- Plan de Emergencias Institucional con protocolos y brigadas de respuesta
- Proyectos radicados ante MinSalud: adecuación, vehículos y ambulancias
- Climatización de áreas estratégicas del hospital

SITUACION FINANCIERA

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



GASTOS

Comparativo 2024 vs. 2025 – Fuente: SIHO corte 31-dic-2025

+11.3%

Gastos de
Funcionamiento

-2.17%

Variación
Compromisos totales

-6.69%

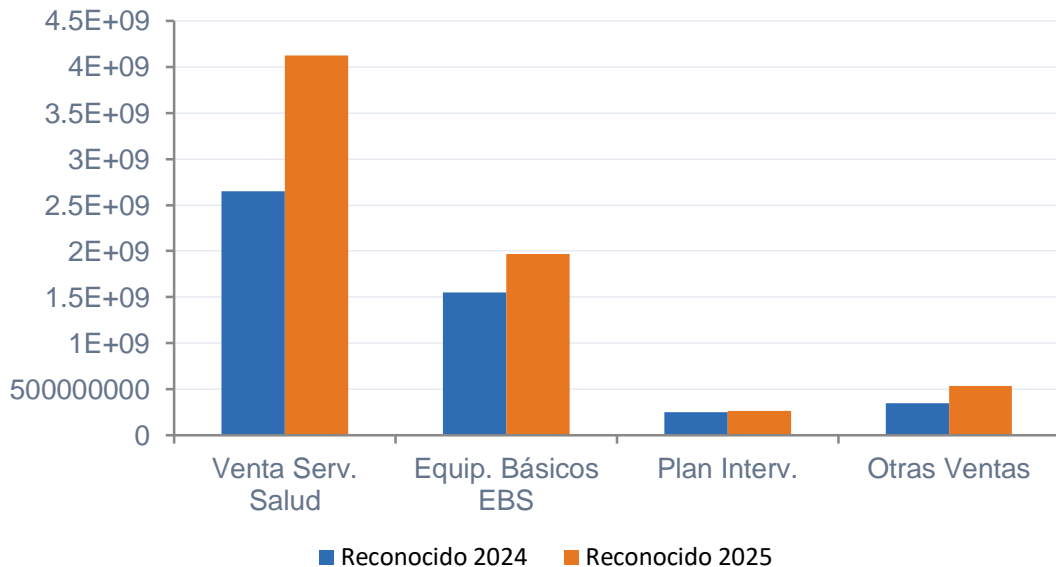
Variación
Pagos totales

Concepto	2024 (\$)	2025 (\$)	Var %
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	4.031.878.530	4.488.902.380	+11,3%
Gastos de Personal	2.981.065.886	3.361.720.121	+12,8%
Servicios Personales Indirectos	2.070.344.026	2.403.698.442	+16,1%
Personal de Planta	910.721.860	958.021.679	+5,2%
Gastos Generales	1.050.812.644	1.127.182.259	+7,3%
Adquisición de bienes	-	571.351.038	-9,0%
Servicios públicos	66.000.000	112.448.806	+70,4%
Impuestos y Multas	43.883.240	12.068.164	-72,5%
Gastos Op. Comercial / Prest. Servicios	221.532.143	110.418.797	-50,2%
Cuentas por Pagar (Vigencias Anteriores)	490.534.717	27.440.099	-94,4%
TOTAL DE GASTOS	4.743.945.390	4.641.041.276	-2,17%

INGRESOS

Comparativo 2024 vs. 2025 – Fuente: SIHO corte 31-dic-2025

Ingresos Reconocidos (\$) — 2024 vs 2025



\$6.486 M

Ingresos Reconocidos 2025

+42,6%

\$5.970 M

Ingresos Recaudados 2025

+40,7%

88%

Tasa de recaudo vigencia 2025
vs. facturado

\$274 M

Cuentas por cobrar otras vigencias
recaudadas 2025

El PSFF da cumplimiento a la Ley 1438/2011 — Es instrumento estratégico para la estabilidad económica y viabilidad institucional en el mediano y largo plazo.

1

Diagnóstico Integral

Análisis de situación financiera, presupuestal y administrativa: pasivos, cartera, ingresos corrientes, gastos de funcionamiento y compromisos financieros.

2

Aprobación Junta Directiva

El Plan fue presentado y aprobado por la Junta Directiva del Hospital Local de Concordia, avalando su contenido técnico, financiero y administrativo.

3

Radicación ante MinHacienda

El PSFF se encuentra radicado ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para emisión del concepto de viabilización — requisito para implementación formal.

4

Compromiso Institucional

El Hospital reitera su compromiso con las medidas del Plan: fortalecimiento financiero, eficiencia en el gasto y sostenibilidad para garantizar la prestación continua y oportuna de servicios.

GESTION CLINICA Y ASISTENCIAL

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



MORBILIDAD – ANÁLISIS DE RIPS 2025

Principales causas de atención en Urgencias y Consulta Externa

PRINCIPALES CAUSAS – SERVICIO DE URGENCIAS

1	Infecciones Respiratorias Agudas (J06, J00)	Alta afectación en niños y adultos mayores
2	Enfermedad Diarreica Aguda (A09)	Factores ambientales y saneamiento básico
3	Infecciones de Vías Urinarias (N39.0)	Diagnóstico frecuente en primer nivel
4	Dolor Abdominal (R10)	Consulta de alta resolución inmediata
5	Crisis Hipertensivas (I10)	Refuerza necesidad de control de crónicos
6	Traumatismos Leves (T14.9)	Accidentes domésticos, laborales y de tránsito
7	Cefalea (R51), Fiebre (R50.9), Deshidratación (E86)	Manejo clínico inmediato

PRINCIPALES CAUSAS – CONSULTA EXTERNA

1	Hipertensión Arterial (I10)	Alta prevalencia enf. cardiovasculares en la población
2	Infecciones Respiratorias Agudas	Factores ambientales y cambios climáticos
3	Lumbalgia (M54.5) y Cefalea (R51)	Condiciones laborales, estrés, sedentarismo
4	Infecciones Urinarias (N39.0)	Factores higiénico-sanitarios y sociales
5	Parasitosis intestinal (B82.9)	Determinantes sociales de la salud
6	Controles prenatales (Z34)	Continuidad programas materno-perinatal
7	Diabetes y enf. crónicas no transmisibles	Seguimiento y control farmacológico

Perfil epidemiológico mixto: coexistencia de enfermedades crónicas (HTA, Diabetes) y patologías infecciosas leves, característico de primer nivel de atención. Las IRA y EDA son prioritarias en acciones de salud pública.



Comparativo de la producción de servicios de salud entre los años 2024 y 2025, que refleja nuestro compromiso con la atención integral y de calidad.

Variable	2024	2025	VARIACIÓN
Total de egresos	217	129	↓ -40,55%
Porcentaje Ocupacional	15,07	7,73	↓ -48,71%
Promedio Días Estancia	1	1,04	↑ 4,00%
Consultas Electivas	29.103	30.318	↑ 4,17%
Consultas de medicina general urgentes realizadas	5.065	5.294	↑ 4,52%
Numero de partos	12	5	↓ -58,33%
Exámenes de laboratorio	27.798	29.193	↑ 5,02%
Número de imágenes diagnósticas tomadas	1.075	704	↓ -34,51%
Dosis de biológico aplicadas	6.787	7.150	↑ 5,35%
Citologías cervicovaginales tomadas	810	845	↑ 4,32%
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	4.282	4.485	↑ 4,74%

¿QUÉ NOS DICEN LOS DATOS?



8 servicios presentan **incremento** en su producción, destacándose:

Exámenes de laboratorio, dosis de biológico aplicadas y consultas electivas.



3 servicios muestran **disminución**, requiriendo análisis y acciones de mejora:

Egresos hospitalarios, número de partos e imágenes diagnósticas.



Nuestro compromiso

Seguimos trabajando para fortalecer la atención en salud, optimizar procesos y responder a las necesidades de nuestra comunidad.

SALUD PÚBLICA

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



No	Indicador	Resultado 2025	Observación
1.2	Unidades de análisis muertes maternas	⊖ No aplica	No se presentaron casos
1.3	Unidades de análisis muertes perinatales	⊖ No aplica	No se presentaron casos
1.4	Casos de sífilis gestacional	✓ 0 casos	Sin eventos registrados
1.5	Casos de sífilis congénita	✓ 0 casos	Sin eventos registrados
1.6	Notificación sífilis congénita	⊖ No aplica	No hubo casos
1.7	Casos probables de dengue > 4 semanas	✓ 0 casos	Oportunidad en diagnóstico
1.8	Casos confirmados de dengue	✓ 100% (15 casos)	Confirmación total de casos
1.9	Casos descartados de dengue	✓ 0%	No hubo casos negativos
1.10	CNV cargados en RUAF	✓ 100%	Cumplimiento total
1.12	Inconsistencias en CNV	✓ 0%	Información correcta
1.13	Certificados de defunción en RUAF	✓ 100%	Cumplimiento total

No	Indicador	Resultado 2025	Observación
1.14	Inconsistencias en defunciones	✓ 0%	Sin errores
1.15	APTR leves notificados	⊖ No aplica	Sin casos
1.16	APTR leves con manejo	⊖ No aplica	Sin casos
1.17	APTR graves notificados	✓ 100% (5 casos)	Notificación adecuada
1.18	APTR graves con manejo	✓ 100%	Manejo conforme a protocolos
1.19	Envío muestras EISP	✓ 0%	No se requirió envío
1.20	Concordancia muestras EISP	⊖ No aplica	No hubo muestras
1.21	Envío muestras por brotes	✓ 0%	No se presentaron brotes
1.22	Envío muestras en defunciones EISP	✓ 0%	No hubo eventos



Cumplimiento
Resultado óptimo según lo esperado.



No aplica
No corresponde para el periodo.











Vigilancia activa
Seguimiento y control permanente de eventos.



Compromiso
Trabajamos por la salud y el bienestar de todos.



Estos indicadores reflejan nuestro compromiso con la calidad, la seguridad del paciente y la salud pública de nuestra comunidad.

Variable	2025
 % pacientes atendidos por urgencias remitidos	5,025
 Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	9,2
 Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	0,245
 Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,002
 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general (Indicador 26, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	1,323
 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1,477
 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	21,629
 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	0,884

¿QUÉ NOS DICEN LOS INDICADORES?



Fortalezas que nos impulsan

Contamos con buenos resultados en los tiempos de asignación de citas y en la satisfacción de nuestros usuarios, reflejando eficiencia y calidad en nuestros servicios.



Oportunidades de mejora

Continuamos trabajando para reducir la proporción de remisiones y los tiempos de espera en urgencias, garantizando atención oportuna y segura.



Nuestro compromiso

Seguimos comprometidos con la mejora continua, la seguridad del paciente y la excelencia en la prestación de nuestros servicios.

GESTIÓN AMBIENTAL

Residuos hospitalarios, reconocimientos y compromisos institucionales

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS (PGIRASA)

Segregación en la fuente



Canecas con pedal y tapa por área. Clasificación:
Rojo (peligroso), Blanco (reciclable), Verde y Negro.

Rutas de recolección



Rutas establecidas, cumplidas diariamente por
servicios generales desde la fuente.

Limpieza y desinfección



Dos veces al día (4am y 12m). Sustancias en
concentraciones indicadas. Registro semanal/quincenal.

Capacitación continua



Jornadas a personal asistencial y administrativo.
Inducciones para personal nuevo.

Registro RH1



Diligenciado diariamente y reportado
mensualmente a la Secretaría Seccional de Salud
del Magdalena.

Gestor externo – Red Ambiental SAS



Contrato vigente. Auditorías bianuales. Planta de
tratamiento: SAE, vía Juan Mina, Barranquilla.



Durante el año 2025 se alcanzó un total de **3.200 atenciones**, distribuidas de la siguiente manera:



TOTAL DE ATENCIONES

3.200



Atenciones de **medicina general**

1.100
atenciones



Atenciones de **enfermería y auxiliares**

800
atenciones



Atenciones **psicológicas**

500
atenciones



Actividades de **promoción y educación en salud**

600
actividades



Otras intervenciones y **seguimiento de casos especiales**

200
atenciones



Llevamos salud y bienestar a tu hogar, porque nuestro compromiso es estar **más cerca de ti y tu familia.**



Atención integral en la comodidad de tu hogar.



Cuidado humano y personalizado para cada paciente.



Promovemos la prevención y el bienestar de nuestra comunidad.



Comprometidos con resultados que transforman vidas.



Seguimiento y acompañamiento continuo para una mejor salud y calidad de vida.



CONTRATOS CON EPS Y GIROS

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



ESTADO DE CONTRATOS CON EPS Y COMPORTAMIENTO DE GIROS 2025

Venta de servicios, recaudo y cartera – Vigencia 2025

CONTRATOS ACTIVOS CON EPS – VIGENCIA 2025

EPS / CONTRATO	MODALIDAD	USUARIOS	V. AFILIADO	ESTADO
COOSALUD – Subsidiado (PYM)	PYM + Recuperación	8.565	UPC vigente	ACTIVO ✓
COOSALUD – Contributivo	PYM + Recuperación	288	Reportado	ACTIVO ✓
NUEVA EPS – Subsidiado	PYM	818	\$21.603	ACTIVO ✓
PIC – Municipio Concordia	Convenio interadm.	Pob. rural	\$264.6 M	ACTIVO ✓

ANÁLISIS DE CARTERA TOTAL

\$923.1

M

Cartera Total

\$856.0

M

Menor a 360 días
(92.73%)

\$67.1 M

Mayor a 360 días
(7.27%)

\$560.0 M

Subsidiado
(60.7% total)

\$360.8 M

Cartera >180 días

Cartera >180 d: \$360.8 M

- 181-360 días: \$293.7 M

- > 360 días: \$67.1 M

Principal riesgo: Subsidiado concentra 60.7% del total y la totalidad de cartera >360d

RECAUDO GIROS CORRIENTES – VIGENCIA 2025

Régimen Subsidiado	Rec: \$2773.4M Fac: \$3287.7M	84.4%
Régimen Contributivo	Rec: \$40.2M Fac: \$40.8M	98.6%
PIC Municipios	Rec: \$264.6M Fac: \$264.6M	100%
TOTAL FACTURADO	Rec: \$3612.7M Fac: \$4128.7M	88%

SITUACION JURIDICA

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



Procesos Contra la ESE (2019–2025)

- 2 procesos de Nulidad y Restablecimiento del Derecho
- Valor pretensiones: \$100.000.000
- Procesos fallados: 2 — Valor condena: \$371.564.106
- Sin procesos en: controversias contractuales, ejecutivos, ordinarios laborales ni reparación directa
- Nivel de litigiosidad: BAJO — indicador favorable de gestión jurídica y administrativa

Procesos Instaurados por la ESE (2022–2025)

- La ESE NO instauró procesos judiciales en las vigencias 2022, 2023, 2024 ni 2025
- Se privilegiaron mecanismos administrativos, conciliatorios y de gestión directa
- Sin procesos ejecutivos, de nulidad, laborales ni reparación directa iniciados por la institución

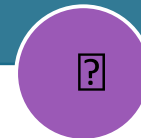
Cuenta Bancaria Embargada — Vigencia 2025 (Banco BBVA)

- Monto embargo: \$6.000.000 | Saldo cuenta: \$9.000.000
- Autoridad: Juzgado Promiscuo Municipal de Concordia — Magdalena
- NO se efectuó giro al despacho judicial — valores reintegrados a la cuenta institucional
- Medida cautelar levantada el 31 de diciembre de 2025
- Sin detrimento patrimonial — afectación temporal de liquidez resuelta en la misma vigencia

INFRAESTRUCTURA Y DOTACION

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



Proyectos priorizados dirigidos a una población beneficiaria estimada de 12.035 habitantes del municipio de Concordia.

1

Adecuación Hospital Local de Concordia

Valor: \$709.962.750 | Res. 941 / 20-may-2025

Prioridad para habilitación. A la fecha no se ha realizado giro. Inversión proyectada para 2026.

Sin giro de recursos

2

Vehículo Extramural — Ambulancia TAB

Valor: \$320.873.950 | Res. 00093 / 21-ene-2026

Asignada 1 ambulancia TAB. Fortalece estrategia extramural y acceso en zonas rurales dispersas.

Recursos asignados

3

Adquisición 2 Ambulancias TAB Terrestres

Valor: \$641.747.900 | En gestión

Con viabilidad técnica pero sin asignación de recursos. Gestión ante instancias deptales y nacionales.

Sin recursos asignados

4

Dotación Equipos Biomédicos (MinSalud)

Valor: Por definir | Radicado MinSalud

Radicado para fortalecer capacidad diagnóstica y terapéutica. Pendiente asignación de recursos.

En espera de giro

SITUACION FINANCIERA Y PATRIMONIAL

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



PASIVOS AL 31/12/2025 — Total: \$3.352.407.991 (+334%)

Cuenta	2024	2025	Nota
Servicios Públicos	10.132.699	535.479.059	Deuda incorporada al pasivo
Otros pasivos diferidos (EBS)	140.208.640	1.560.500.300	Recurso EBS registrado
Beneficios empleados CP	128.358.822	499.923.229	Oblig. laborales reconocidas
Cuentas por pagar	434.375.170	1.172.646.200	Acumulado normalización
Litigios y demandas	69.338.262	119.338.262	Provisión judicial

CARTERA TOTAL: \$923.133.400

Régimen	<360 días	>360 días	Total
Subsidiado	492.943.905	67.094.672	560.038.577
Contributivo	24.373.990	—	24.373.990
Otros Salud	126.680.280	—	126.680.280
Otros Diferentes	212.040.553	—	212.040.553
TOTAL	856.038.728	67.094.672	923.133.400

Activo Total

\$5.030 M

+60%

Pasivo Total

\$3.352 M

+334%

Patrimonio

\$1.678 M

-29%

Resultado del Período

-\$631 M

161% var

GESTION DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



Pago de Salarios y Honorarios

A corte último trimestre 2025, la ESE se encuentra AL DÍA en el pago de salarios, prestaciones sociales y honorarios. Sin obligaciones vencidas.

Planta de Personal

No se crearon nuevos cargos durante la vigencia 2025. Se mantiene la estructura aprobada conforme a normativa y disponibilidad presupuestal certificada.

Personal Prepensionado

En proceso de habilitación del sistema CETIL (Certificación Electrónica de Tiempos Laborados). Gestión en curso para acceso a plataforma SIGEP.

SG-SST — ACCIONES Y AVANCE 2025

- ✓ Actualización matriz IPVR (peligros y riesgos)
- ✓ Plan Anual de Trabajo SG-SST formulado y en ejecución
- ✓ Capacitaciones a personal planta y contratistas
- ✓ Procedimientos reporte e investigación accidentes
- ✓ Seguimiento estándares mínimos — Res. 0312/2019
- ✓ Ciclo PHVA — mejora continua y autocontrol
- ✓ Contratación acompañamiento técnico especializado

PARTICIPACION CIUDADANA - PQR

INFORME DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

Concordia, Magdalena | 2025



29

PQRS-F
Recibidas 2025

52%

Felicitaciones
(predominan)

21%

Reclamos
del total

1.926

Encuestas de
Satisfacción

≥90%

Satisfacción Global
(meta ≥85%)

97%

Recomendaría
el Hospital

PQRS-F POR TIPO Y TRIMESTRE — VIGENCIA 2025

Trimestre	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicit.	Total
I (Ene–Mar)	0	0	0	0	2	2
II (Abr–Jun)	0	0	0	0	0	0
III (Jul–Sep)	2	4	6	2	13	27
IV (Oct–Dic)	0	0	0	0	0	0
TOTAL 2025	2	4	6	2	15	29

DISTRIBUCIÓN % PQRS-F — VIGENCIA 2025

51,7%	20,7%	13,8%	6,9%	6,9%
Felicitaciones	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Peticiones

⚠ El III trimestre concentró el 93% de los casos (27/29). Los trimestres I, II y IV prácticamente sin novedades. Las felicitaciones predominan y reflejan buena percepción general.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GENERAL — 1.926 ENCUESTAS

Trimestre	Encuestas	Satisfacción	Recomendaría
I (Ene–Mar)	550	89%	85%
II (Abr–Jun)	312	90%	97%
III (Jul–Sep)	532	90%	90%
IV (Oct–Dic)	532	95% ↗	Alto %

✓ FORTALEZAS

- Satisfacción ≥90% Excelente/Buena
- Comunicación clara del médico: 90%
- Gestión ágil consultas/órdenes: 88%
- Intención de recomendar IPS: 97%

✗ ÁREAS DE MEJORA

- Medicamentos: 78% con inconvenientes
- 3–12% insatisfacción en otros servicios
- Humanización en atención al usuario
- Sin registro sistemático de tiempos PQRS

⚠ La falla principal identificada es la entrega de medicamentos (78% de inconvenientes). Esta situación debe ser reportada a las EPS y a la Gerencia para gestionar mesa de trabajo con farmacia.

SIAU GESTANTES INDICADORES

162

Total Gestantes
Atendidas 2025

83

Gestantes
Encuestadas

80%

≥4 Controles
IV Trim. (meta 80%)

33%

≥4 Controles
I-III Trim. Δ

42%

Atendidas
por Especialista Δ

67%




Cita agendada
en 1-3 días

CONTROL PRENATAL — GESTANTES ENCUESTADAS POR TRIMESTRE

Trimestre	Atendidas	Encuestadas	% Encuestadas	≥4 Controles	Cita 1-3 días
I (Ene–Mar)	37	15	40,5%	Bajo Δ	67%
II (Abr–Jun)	37	15	40,5%	33% Δ	67%
III (Jul–Sep)	51	20	40,0%	33% Δ	67%
IV (Oct–Dic)	37	33	89,2%	80% \blacklozenge	85% \blacklozenge
TOTAL 2025	162	83	51,2%	—	—

Δ **ALERTA CRÍTICA:** Solo el 42% de gestantes en riesgo fue atendida por especialista (I-III trim.). El 67% asistió a 3 o menos controles (meta mínima: 5-6). El IV trimestre mostró mejora significativa: 80% con ≥4 controles y 89% de encuestas aplicadas.

RECOMENDACIONES — PROGRAMA GESTANTES

-  Reforzar seguimiento a mujeres con menos de 4 controles prenatales
-  Garantizar derivación oportuna a ginecobstetra en embarazos de alto riesgo
-  Investigar y auditar órdenes médicas demoradas o no emitidas para especialista

INDICADORES CLAVE

Satisfacción
≥Excelente/Buena

Meta: 85%

Res.: 90%

✓ CUMPLE

Gestantes ≥4 controles
prenat.

Meta: 80%

Res.: 33%

✗ NO
CUMPLE

Gestantes atend. por
especialista

Meta: 100%

Res.: 42%

✗ NO
CUMPLE

Resp. PQRS en <10 días

Meta: 100%

Res.: S/D

?
S/D

RECOMENDACIONES SIAU 2026



Mesa de trabajo EPS /
farmacia para medicamentos



Digitalizar seguimiento PQRS
con indicador de días de
respuesta



Capacitar personal en servicio
al cliente y humanización



Encuestas cualitativas al 3–
12% de usuarios insatisfechos



Ampliar canales de
comunicación con la
ciudadanía

COMPROMISOS Y METAS PARA 2026

Concordia, Magdalena | 2025



De conformidad con el numeral 1.2 de la Circular 000008/2018, la audiencia pública genera compromisos formales de mejoramiento que deben ser publicados y seguidos ante la ciudadanía.

1

Financiero

Ejecutar el Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero (PSFF) una vez obtenga viabilización del Ministerio de Hacienda

Plazo: 2026

2

Infraestructura

Gestionar el giro de recursos aprobados para la adecuación del hospital (\$709M) e iniciar ejecución contractual

Plazo: 2026

3

Financiero / Jurídico

Adquirir nueva ambulancia TAB con recursos ya asignados (Res. 00093/2026) para fortalecer servicio extramural

Plazo: 2026

4

Contable

Contratar levantamiento de inventario físico valorado de PP&E (hallazgo Contraloría) con presupuesto 2026

Plazo: I Semestre 2026

5

Cartera

Implementar conciliación mensual cartera vs. SIHO y fortalecer controles internos contables para eliminar discrepancias

Plazo: Permanente

6

Talento Humano

Normalizar acceso a plataforma SIGEP y activar seguimiento formal a personal prepensionado

Plazo: I Trimestre 2026

7

Calidad

Elevar avance del Plan de Mejoramiento Contraloría del 10% actual al 80% durante la vigencia 2026

Plazo: Dic-2026

8

Participación Ciudadana

Publicar acta de la audiencia en página web, carteleras y prensa local; habilitar canales permanentes de PQR

Plazo: Inmediato

ESPACIO DE PREGUNTAS Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA

Concordia, Magdalena | 2025



CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

E.S.E. Hospital Local de Concordia — Concordia, Magdalena

📍 Dirección: Calle 5A No. 5-20, Concordia, Magdalena

🌐 Web: www.esehospitaldeconcordia.gov.co

✉ Email: gerencia@esehospitaldeconcordia.gov.co

📱 Facebook: E.S.E Hospital local de Concordia | Instagram: @eseconcordia | Twitter: @ese_local

Jair Jesús Mejía Salas — Gerente

Cumplimiento de: **Circular Externa 000008 de 2018** — Superintendencia Nacional de Salud
Título VII — Capítulo Segundo — Numeral 1.2 — Circular 047/2007 — Ley 1122/2007 Art. 72

MUCHAS GRACIAS

E.S.E. Hospital Local de Concordia

Concordia, Magdalena | 2025

