

# INFORME FINAL Y LOS SOPORTES RELACIONADOS



## ASPECTO FINANCIERO

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS				
VIGENCIA FISCAL AÑO 2020				
CONCEPTO	PRESUPUESTO	INFORMACIONES	RECAUDACIÓN	CUENTAS
REGIMEN SUBSIDIADO	61.042.923,79	4.104.328,79	4.217.707,92	1.183.107,92
REGIMEN CONTRIBUTIVO	154.422.082	195.493.892	201.290.954,80	640.564,72
COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	4.833.699	4.833.699	4.833.699	0,1
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	210.824.079	210.824.079	210.824.079	210.824,079
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	15.894.074	15.894.074	15.454.314	239,760
OTROS INGRESOS	35.955,47	35.955,47	35.955,47	0,0
RECURSOS DE CAPITAL	624.297,148	624.297,148	624.297,148	624,297
TOTALES	222.400,788	222.400,788	222.400,788	222,400
CUENTAS POR COBRAR				222.400,788

Los INGRESOS de la vigencia 2020 bajo un presupuesto definitivo de \$1.130.000,00 de los cuales se reconocieron la suma de \$7.130.656,034 que nos representa el 100% del valor total presupuestado, se recaudó la suma de \$5.672.734.050, quedando unas cuentas por cobrar de \$1.457.921.984.

Las Cuentas por cobrar de vigencias anteriores se recaudaron por valor de \$222.400.788.

## ASPECTO FINANCIERO

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

RECONOCIMIENTO DE INGRESOS				
VIGENCIA FISCAL AÑO 2020-2019				
CONCEPTO	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
REGIMEN SUBSIDIADO	154.422.082	107.787.200	-46.706.200	-30,25%
REGIMEN CONTRIBUTIVO	154.422.082	107.787.200	-46.706.200	-30,25%
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	210.824.079	210.824.079	0	0,00%
COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	4.833.699	2.930.000	-2.200.000	-45,52%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	15.914.272	14.241.748	-1.672.524	-10,51%
OTROS INGRESOS	16,782	2,020	-14,762	-87,98%
RECURSOS DE CAPITAL	624.297,148	624,297	-0,000	-0,00%
TOTALES	713.066,034	5.715,971,018	1.414.885,016	198,42%

La variación del total de ingresos reconocidos de la vigencia fiscal año 2020 respecto a la del 2019 fue de \$1.414.885.016 equivalentes a un aumento del 24,75%. El Régimen Subsidiado Aumentó en un 33,98% un incremento significativo debido a la prestación de servicios de alta complejidad Servicios de Hemodiálisis de la Unidad Renal; en el régimen Contributivo aumentó en un 43,33%; Plan de intervenciones colectivas tuvo un aumento del 100% debido a que en el año 2019 no se contrató el PIC. Los copagos y Cuotas moderadoras tienen un incremento del 77,97%, las otras ventas de servicios de salud disminuyeron en un -29,76% debido a que se prestaron menos servicios de salud con particulares, otros ingresos tuvieron un aumento del 778965,79% debido a que hubo recaudo de Incapacidades y licencias de maternidad; y por último los Recursos de capital disminuyó en un -39,18% por concepto de créditos a corto y largo plazo con la Banca Comercial, ya que no se utilizó el avance de nómina durante la vigencia 2020.

## ASPECTO FINANCIERO

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020					
	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	DEBERACIONES	PAGOS	SALDO DE APROPIACIÓN	SALDO POR PAGAR
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	2,976,176,237	2,976,176,237	2,976,176,237	2,527,186,779	-	448,989,458
<b>GASTOS GENERALES</b>	1,532,234,186	1,532,234,186	1,532,234,186	1,203,976,110	-	328,258,076
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	62,000,885	62,000,885	62,000,885	62,000,885	-	-
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	3,761,391,181	3,761,391,181	3,761,391,181	1,008,080,842	-	2,753,310,339
<b>INVERSIÓN</b>	809,079,918	809,079,918	809,079,918	427,170,089	-	381,909,829
<b>DEUDA PÚBLICA</b>	784,231,756	784,231,756	784,231,756	784,231,756	-	-
<b>TOTALES</b>	7,130,856,034	7,130,856,034	7,130,856,034	5,009,595,351	-	2,121,260,683
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	436,117,593	436,117,593	436,117,593	390,114,744	-	46,002,849

Los GASTOS de la vigencia hubo un presupuesto definitivo de \$7.130.656.033 de los cuales se comprometió la suma de \$7.130.656.034 que nos representa el 100% del valor total presupuestado.

De los cuales se pagaron la suma de \$5.604.699.561 quedando pendiente por pagar la suma de \$1.525.956.473.

## ASPECTO FINANCIERO

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONCEPTO	PRESUPUESTO COMPROMETIDO VIGENCIA FISCAL AÑO 2020-2019			
	AÑO 2020	AÑO 2019	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	2,976,176,237	2,387,807,188	588,369,049	24.7%
<b>GASTOS GENERALES</b>	1,612,234,186	1,313,737,827	298,496,359	22.7%
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	62,000,885	319,023,068	(257,022,183)	-80.56%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	1,701,391,181	661,611,431	1,039,779,749	157.16%
<b>INVERSIÓN</b>	50,812,710	332,472,182	(281,659,472)	-84.7%
<b>DEUDA PÚBLICA</b>	784,231,756	1,008,173,373	(223,941,617)	-22.1%
<b>TOTALES</b>	7,130,856,034	5,716,371,217	1,414,484,816	24.75%

El comportamiento de los gastos comprometidos de los años 2020 y 2019 fue de \$1.414.685.016 aumentando en un 24.75%, como se puede observar en la tabla 5.

Los Gastos de Personal hubo un aumento del 42.73% en relación a la vigencia 2020-2019; debido a gastos y costos de personal que se incurrieron en la prestación de servicios de salud de la Unidad Renal y la contratación del PIC con la Gobernación del departamento de la Guajira.

Los gastos generales durante la vigencia fiscal del año 2020 tuvieron un aumento del 22.72% respecto al año 2019; debido a gastos general que se incurrieron en la prestación de servicios de salud de la Unidad Renal, la contratación del PIC con la Gobernación del departamento de la Guajira y los gastos de elementos de protección personal y de bioseguridad originados en la pandemia COVID 19.

## ASPECTO FINANCIERO

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Las transferencias corrientes tuvieron una disminución del 80.56% en relación a la vigencia 2020-2019, debido a las glosas practicadas de vigencias anteriores, las cuales fueron descontadas de los ingresos de la vigencia 2019.

Los gastos de operación tuvieron un incremento del 157.16% en relación a la vigencia 2020-2019 debido a los costos operativos que se incurrieron en la prestación de servicios de salud de la Unidad Renal.

Los Gastos de inversión disminuyó en un 84.77% en el año 2020 respecto al 2019 esto se debió a que en la vigencia año 2019 se hicieron inversiones en adecuación de la infraestructura física.

La deuda pública disminuyó en un 27.17% debido a que en la vigencia se cancelaron obligaciones financieras largo plazo de vigencias anteriores en el primer trimestre y no se utilizó el avance de nómina durante el año 2020.

CONCEPTO	PRESUPUESTO COMPROMETIDO VIGENCIA FISCAL AÑO 2020-2019			
	AÑO 2020	AÑO 2019	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	2,976,176,237	2,387,807,188	588,369,049	24.7%
<b>GASTOS GENERALES</b>	1,612,234,186	1,313,737,827	298,496,359	22.7%
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	62,000,885	319,023,068	(257,022,183)	-80.56%
<b>GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	1,701,391,181	661,611,431	1,039,779,749	157.16%
<b>INVERSIÓN</b>	50,812,710	332,472,182	(281,659,472)	-84.77%
<b>DEUDA PÚBLICA</b>	784,231,756	1,008,173,373	(223,941,617)	-22.17%
<b>TOTALES</b>	7,130,856,034	5,716,371,217	1,414,484,816	24.75%

TAPUIN WANÉ  
ANALÚT SAU  
GRACIAS





CONTRATACION



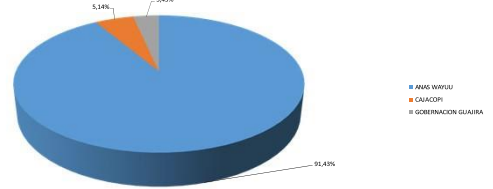
- Para la vigencia 2020 , la institución suscribió con la Gobernación del Departamento de La Guajira CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 016 DE 2020 , con las siguientes especificaciones:

Objeto:	Contratación de las Actividades, Procedimientos e Intervenciones del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas - PIC en el Municipio de Malaga Departamento de La Guajira
Valor:	Docientos Ocho Millones Trecientos Noventa y Cuatro Mil Setecientos Veintidós Pesos (\$208.394.723) M.A.
Plazo:	Veintidós (22) días
Fecha de Inicio:	10 de diciembre de 2020
Fecha de Terminación:	31 de diciembre de 2020

CONTRATACION



CONTRATOS CON EAPB



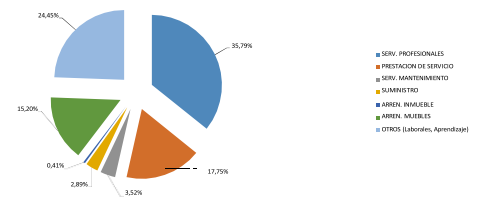
- La necesidad de contratación requerida para el cumplimiento de la prestación de servicios de salud contratada se desarrollo cumpliendo con los estatutos de la entidad, las políticas de calidad, capacidad instalada, demanda de servicios, y demás normas aplicables.

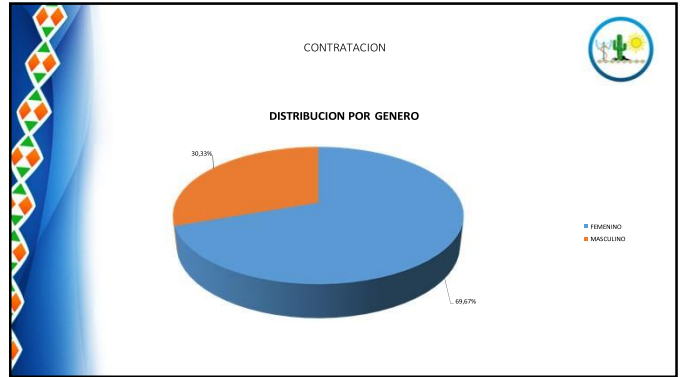
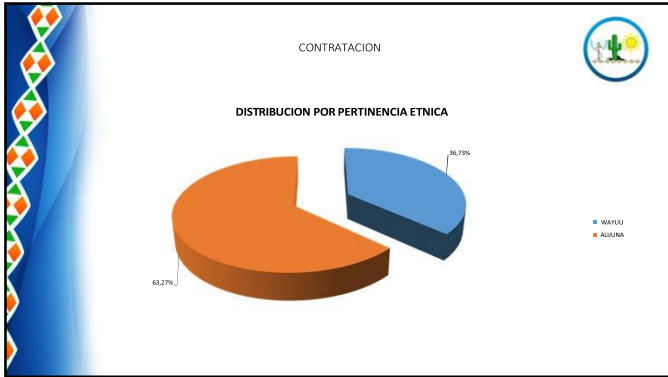
Tipología de Contrato	Valor	Cantidad de contratos	Porcentaje (tanto del contrato total general contratado)
Administración de prestación de servicios de profesionales	\$1.342.538.453.00	108	35.75%
Administración de prestación de servicios	\$146.867.268.00	84	5.17%
Administración de prestación de servicios de mantenimiento	\$132.254.548.00	15	3.52%
Arrendamiento	\$92.447.874.00	4	0.89%
Administración de prestaciones de servicios	\$18.809.444.00	4	0.83%
Administración de prestación de servicios	\$480.476.847.00	13	34.40%
Administración de prestación de servicios	\$186.048.848.00	16	4.44%
TOTAL	\$3.191.476.845.00	307	100%

CONTRATACION



DISTRIBUCION POR TIPOLOGIA DE CONTRATOS





CONTRATACION

- Otro aspecto importante es la Contratación para el Mantenimiento de la infraestructura en el área administrativa y asistencial, además de cumplir con las exigencias del Gobierno Nacional para prevenir la propagación de la Covid-19, la intención de la entidad fue salvaguardar la vida e integridad del personal de salud en el marco de la pandemia.

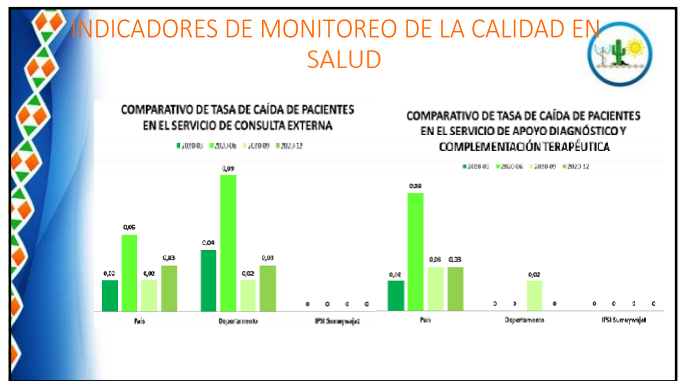
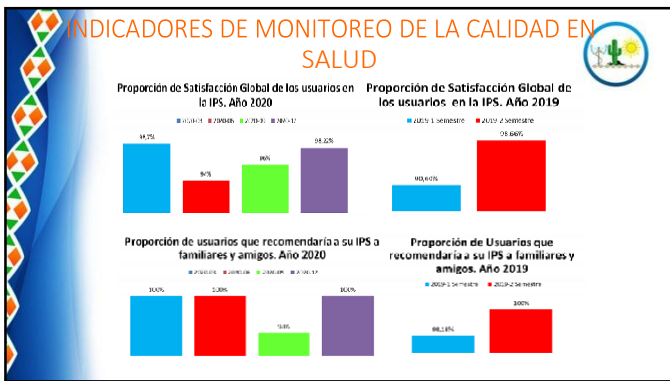
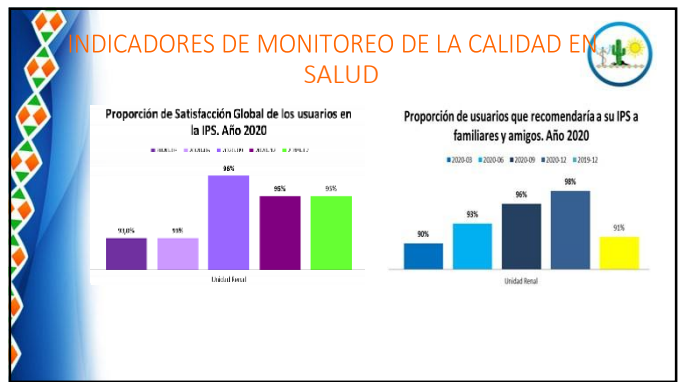
- CONTRATACION
- LOGROS ALCANZADOS AÑO 2020**
  - Adecuación de la infraestructura de la institución para la implementación de los protocolos de bioseguridad en el marco de la pandemia.
  - Parametrización de actividades de acuerdo a los servicios Diseño y operación de historias clínicas para el proceso de atención por modalidad de tele consulta
  - Mantener en el marco de la Pandemia la prestación de servicio y vinculación del personal.
  - Fortalecer las actividades individuales de salud, a través de las actividades colectivas desarrolladas por la institución en cumplimiento de las acciones del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC en el Municipio de Maicao.
  - .
  - .
  - .
  - .
  - .
  - .

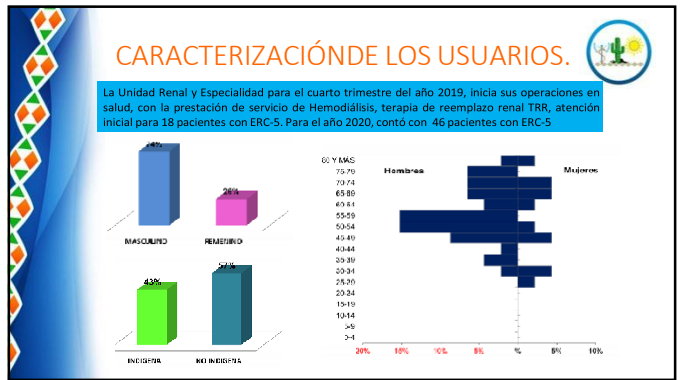
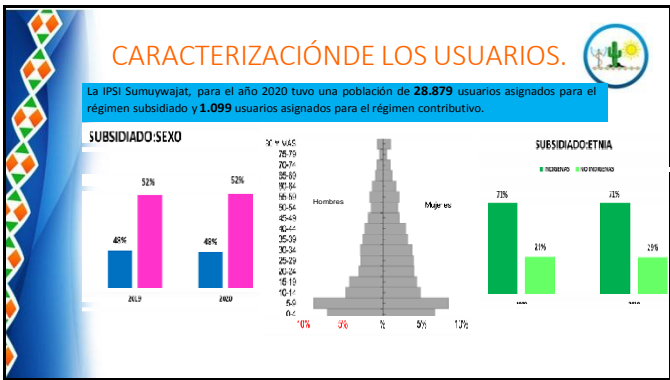
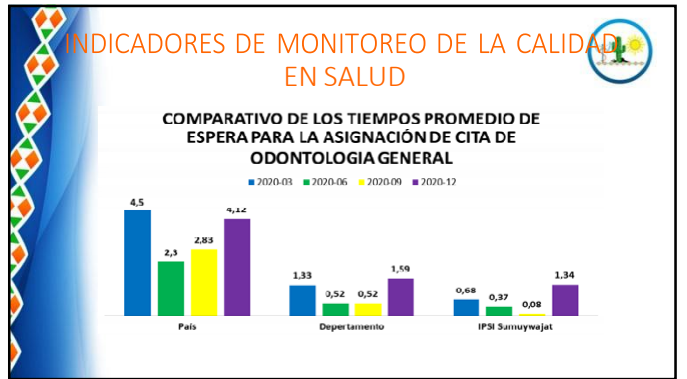
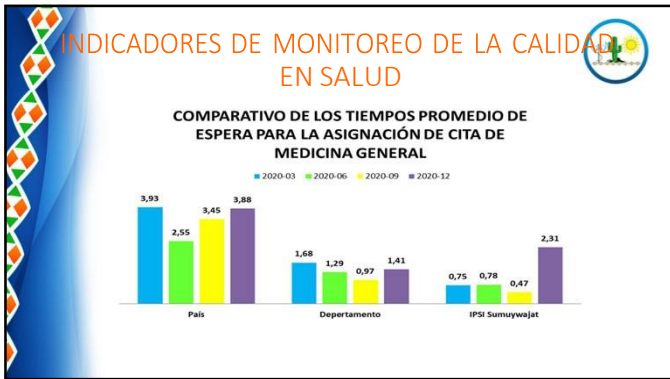
TAPUIN WANÉ  
ANALÚT SAU



GRACIAS



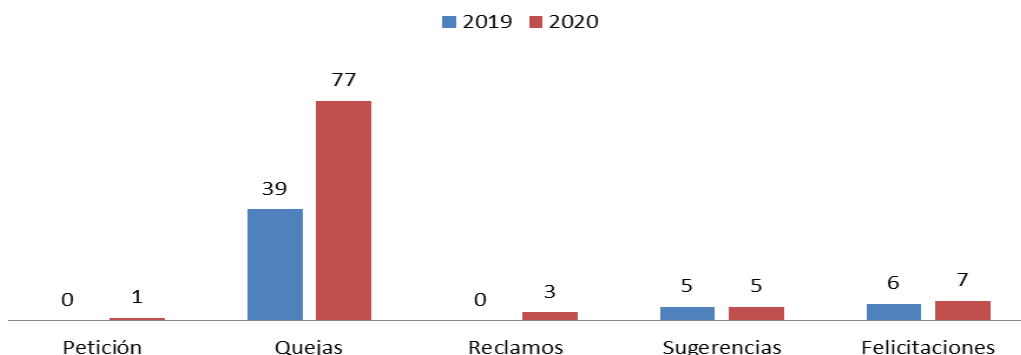




## SATISFACCION DE USUARIOS 2019 Y 2020.

Para la IPSI SUMUYWAJAT, es de vital importancia tener en conocimiento las problemáticas que aquejan a sus pacientes, así mismo el área de sistema de información y atención al usuario SIAU, proceso que a través de los diferentes canales o mecanismo de comunicación atiende y soluciona las PQR interpuestas por los usuarios, la mayoría de ellas se resuelven de manera inmediata y algunas en los tiempos estipulados por la norma.

### PQRS AÑOS 2019-2020



PQSR peticiones quejas reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios en los Años 2020-2019. Fuente SIAU IPS.

### Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos

Analizar los principales motivos de las queja nos permite valorar las necesidades que exponen cada uno de los usuarios que hacen uso de los canales de atención para hacer valer sus derechos, este ejercicio a su vez facilita de gran manera detalle a detalle las falencias más frecuentes en los servicios prestados por la institución, lo cual más adelante servirá para mejorar la atención en salud de las personas que demandan los servicios.

MOTIVOS DE PQRS 2019	
N°	DESCRIPCIÓN
1	Faltantes de medicamentos.
2	Demora en la atención médica.
3	No hay prioridad para los pacientes de la zona rural
4	Demora en la atención del servicio de Odontología general.
5	No contestan el teléfono de asignación de citas médicas.
6	Mal trato en facturación de citas y servicios generales

Principales motivos de quejas presentadas por los usuarios en el año 2019. Fuente SIAU IPS.

1. Fueron pocas las PQR que se recibieron por trato inadecuado por parte los funcionarios del área de citas médicas y de servicios generales pero de igual manera se tuvieron en cuenta ya que repercute en las atenciones de los pacientes, para dar solución a estas falencias se optó por implementar capacitaciones y la realización de talleres a los funcionarios relacionados con el trato digno.

MOTIVOS DE PQRS 2020	
N°	DESCRIPCIÓN
1	Faltantes de medicamentos de control especial.
2	Entrega inoportuna de Medicamentos.
3	No responde los teléfonos para la asignación de citas médicas.
4	La falta radiografía en Odontología
5	Llegada tarde de los Médicos
6	Trato Inadecuado de los funcionarios hacia a los usuarios.

Principales motivos de quejas presentadas por los usuarios en el Año 2020. Fuente SIAU IPS.

#### **Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior.**

Numero de fallos de tutela	Motivos	2019	2020
0	No Aplica	0	0

Numero de fallos de tutela presentadas por los usuarios en los Año 2020-2019. Fuente SIAU IPS.

#### **Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.**

Para la IPS INDIGENA SUMUYWAJAT es un compromiso brindar una atención integral y de calidad al usuario es por ello que se han creado diferentes procesos y procedimientos que permiten la resolución de los requerimientos de los usuarios de acuerdo a los principios de solidaridad, efectividad y buen trato lo cual se traduce en garantía de derechos.

De acuerdo a lo citado anteriormente nuestra oficina de atención al usuario cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención prioritaria o preferencial en donde se da prioridad a las mujeres en estado de gestación, niños menores de 6 años, paciente en condición de discapacidad, pacientes con diagnóstico de alto costo, Adultos mayores, desplazados y víctimas de violencia y del conflicto armado todo esto obedeciendo a la entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015.

Para brindar una atención integral y humanizada en los servicios contamos con guías bilingües dentro de la institución quienes se encargan de orientar, educar y realizar acompañamientos al usuario, en caso de ser necesario, teniendo en cuenta que la mayoría de nuestra población afiliada es indígena.

### **Numero de asociaciones de usuarios vigente.**

Contamos con una alianza de usuarios operativa para el periodo comprendido diciembre 19 de 2019 al 19 de diciembre 2021, se encuentra vigente, elegida en los términos del Decreto 1757 de 1994, mediante Asamblea de usuarios en la sala espera de la institución, integrada por los siguientes miembros:

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>ESTADO</b>
Henry Brujes	Presidente	Acta asamblea 2020 Ancizar Estrada fallece
Vicente Bocanegra	Vicepresidente	
Luisa Bolaños	Secretaria	
Zunilda Iguaran	Fiscal	
Danitza González	Vocal	Acta de asamblea 2021 Jairo Polo fallece

Integrantes de la Alianza de usuarios 2019-2021. Fuente SIAU IPS.

Es preciso resaltar, el trabajo de la alianza de usuarios en las actividades educativas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de la población, así como recomendaciones a la institución encaminadas a garantizar la atención en salud en el componente primario de la mejor manera posible, mantenido una buena relación y trabajo articulado con los miembros de la alianza siempre en defensa de los derechos de los usuarios como protagonista del sistema de salud.

### **Informe de logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas, asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad.**

La IPSI SUMUYWAJAT a través de la alianza de usuarios se ha obtenido logros significativos relacionados al tema de la participación social en salud los cuales podemos destacar los siguientes:

- Concientización en los usuarios de conocer y entender que hay un deber que debe aplicarse cada vez que sean solicitado los servicios que están establecidos en la IPSI, para garantizar la calidad, la oportunidad y accesibilidad al sistema.
- Permitió el ejercicio de ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud y promover el autocuidado de la misma, sensibilización de medidas de bioseguridad, el distanciamiento social.
- Por medio de las labores de la alianza se pudo conseguir la articulación entre paciente e institución para que haya funcionalidad en el buen desarrollo de los procesos.
- Posibilitó el fortalecimiento de la democracia participativa en la IPSI.
- Facilitó la creación de estrategias encaminadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.
- Como resultado de la gestión realizada se hizo entrega de los elementos de identificación de los miembros de la Alianza de Usuarios (chalecos y carnet de identificación).
- Fortalecimiento del conocimiento y empoderamiento de los ciudadanos sobre los derechos y deberes del usuario y del paciente.
- Mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud en la IPSI gracias a sus visitas de observación y reuniones efectuadas en el área de SIAU.
- Se estimuló en los usuarios el sentido de participación en cada uno de las actividades realizadas por la alianza de usuarios.

- A través de la participación en las acciones socioeducativas se logró que los usuarios hicieran más uso de los diferentes canales de comunicación tales como el buzón de sugerencias.

Consolidación y afianzamiento en la importancia que tienen esta asociación para el buen equilibrio entre pacientes e institución.

**Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la atención al usuario.**

En el siguiente cuadro comparativo de las vigencias 2019 – 2020 se observa que desde la oficina del sistema de atención e información al usuario se realizan mes a mes la aplicación de encuestas a fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios ofertados por la IPS. Observándose la aplicación consolidada el promedio 10.723 encuestas mensuales del año 2019 y 7.940 año 2020, las cuales nos permiten un acercamiento mayor con los usuarios y conocer así los puntos que debemos mejorar para brindar servicios de calidad.

ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS AÑO 2020		ENCUESTAS DE SATISFACCION APLICADAS AÑO 2019
MESES	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
ENERO	900	990
FEBRERO	950	890
MARZO	950	310
ABRIL	950	310
MAYO	890	430
JUNIO	900	680
JULIO	880	710
AGOSTO	878	790
SEPTIEMBRE	900	810
OCTUBRE	880	920
NOVIEMBRE	845	720
DICIEMBRE	800	380
<b>TOTAL</b>	<b>10.723</b>	<b>7.940</b>

Control y registros de las encuestas aplicadas en el año 2020-2019. Fuente SIAU información de propia de la IPS.

Los resultados de la aplicación de las encuestas en relación al nivel de satisfacción, de acuerdo a la experiencia global respecto al servicio de hemodiálisis que recibió durante los periodos de 2019-2020.

RESOLUCIÓN 256 DE 2018	AÑOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	2019	47%	39%	12%	1%	1%	100%
	2020	66%	31%	3%	0%	0%	100%

Resultados de las encuestas aplicadas en el año 2020-2019. Fuente SIAU información de propia de la Unidad renal y especialidades

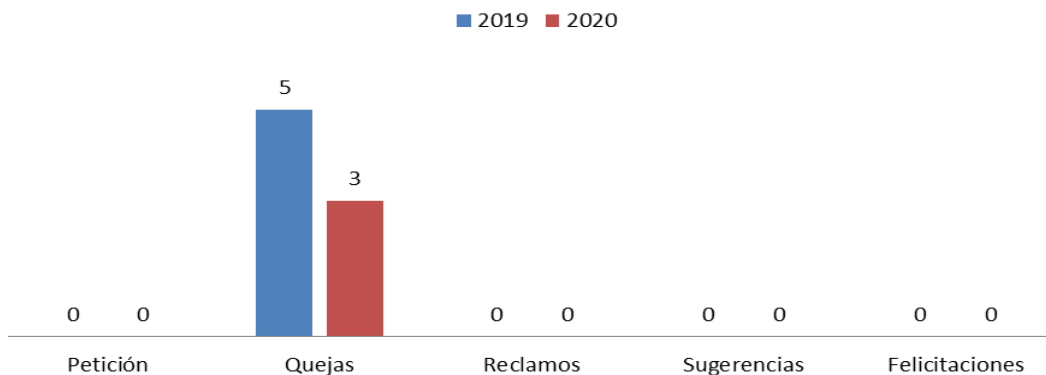
A continuación mediante los cuadros estadísticos se describen por cada mes las quejas interpuestas por los usuarios, para cada periodo 2020 y 2019 así:

QUEJAS INTERPUESTAS 2020			QUEJAS INTERPUESTAS 2019	
PQR	NUMERO DE QUEJAS	MOTIVO DE LA QUEJA	NUMERO DE QUEJAS	MOTIVO DE LA QUEJA
ENERO	0			
FEBRERO	2	INSATISFACCION POR EL SERVICIO DE TRANSPORTE (TAXI)		
MARZO	0			
ABRIL	0			
MAYO	0			
JUNIO	0			
JULIO	0			
AGOSTO	0			
SEPTIEMBRE	0			
OCTUBRE	0			
NOVIMBRE	3	INSATISFACCION POR EL SERVICIO DE TRANSPORTE (TAXI)		
DICIEMBRE	0		3	INSATISFACCION POR NO APLICACIÓN DEL MEDICAMENTO COMPLEJO B EN LAS HEMODIALISIS
TOTAL	5		3	

Control y registros de las quejas interpuestas por los usuarios en el año 2020 -2019. Fuente información de propia de la Unidad renal y especialidades.

En el periodo 2019, para el mes de diciembre tres (3) quejas relacionadas con la administración de medicamentos.

### PQRS AÑOS 2019-2020



PQRS presentadas por los usuarios ERC-5 en la unidad renal durante los periodos de 2019-2020. Fuente SIAU.

