



INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

JORGE ARMANDO CABRERA GUTIERREZ
GERENTE

ABRIL 2025

Prestación de Servicios de Salud

La Unidad de Salud de Ibagué tiene un portafolio de servicios acorde con su Misión como prestador primario, fortalecida con algunas especialidades como Ginecoobstetricia, Medicina Familiar, Pediatría y Psiquiatría; a nivel de infraestructura y sedes de prestación de servicios cuenta con una amplia red de instalaciones en la zona urbana y zona rural, lo cual es muy beneficioso para permitir una accesibilidad a la población en una forma cercana a su lugar de residencia.

Dentro de la matriz de cada uno de los indicadores priorizados e incluidos en el plan de gestión 2024 – 2027, se realizó la evaluación de cada uno de los indicadores definidos para las áreas de gestión obtenidos en la vigencia 2024. Dicho resultado se resume a continuación.

ÁREA DE GESTIÓN	Nº INDICADOR RESOLUCIÓN 408 DE 2018	INDICADOR	RESULTADO
DIRECCION Y GERENCIA	1	Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.	1,02
	2	Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	91%
	3	Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional.	91%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	0,999
	6	Proporción de medicamentos y material médico-quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de ESE y/o mecanismos electrónicos.	0,35
	7	Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación del monto frente a la vigencia anterior.	\$ 908.258.031
	8	Utilización de información de Registro Individual de Prestación de Servicios RIPS.	4
	9	Resultado Equilibrio Presupuestal con Recaudo.	0,88

ÁREA DE GESTIÓN	N° INDICADOR RESOLUCIÓN 408 DE 2018	INDICADOR	RESULTADO
	10	Oportunidad en la entrega del reporte de información en cumplimiento de la circular única expedida por la superintendencia nacional de salud o la norma que la sustituya.	No hay oportunidad en el reporte
	11	Oportunidad en el reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 compilado en la Sección 2, Capítulo 8, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 - Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, o la norma que la sustituya.	Presentación oportuna
GESTION CLINICA O ASISTENCIAL	21	Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación.	84%
	22	Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.	0
	23	Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad hipertensiva.	94%
	24	Evaluación de aplicación de guía de manejo de crecimiento de desarrollo.	97%
	25	Proporción de reingresos de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	0,01
	26	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita médica general.	2,73
	27	Evaluación de la aplicación de las guías de manejo de las tres (3) primeras causas de morbilidad de la ESE.	89%

Es importante resaltar que, durante la vigencia 2024, se logró que el Ministerio de Salud y Protección Social, asignara mediante resoluciones, recursos para proyectos tan importantes para el desarrollo de la ESE municipal como:

- ✓ 89 equipos Básicos en Salud, por un valor de \$8.973.161.550
- ✓ 1 ambulancia transporte básico de pacientes, 1 ambulancia medicalizada, 2 vehículos 4X4 para transporte. El valor total de los vehículos asignados es de \$ 1.008.738.564.
- ✓ Fortalecimiento de servicios de salud, por valor de \$10.000.000.000

Durante la vigencia 2024, se implementó la estrategia “EN IBAGUÉ ELEGIMOS VIVIR”, una iniciativa conjunta entre la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y la Secretaría de Salud Municipal, enfocada en el manejo integral de la salud mental a través de intervenciones comunitarias y escolares a través de la unidad móvil de salud mental, se realizaron acciones en las comunas 6, 7, 8, 9, 10, 12 y 13, brindando atención psicosocial y promoción de hábitos de vida saludable en los siguientes puntos:

- Comuna 6: Institución educativa Carlos Lleras Restrepo (25/10/2024)
- Comuna 7: Institución educativa Santiago Vila Escobar (21/10/2024)
- Comuna 8: Institución educativa Maximiliano Neira (01/11/2024)
Institución educativa Ciudad Luz (12/11/2024)
- Comuna 9: Institución educativa José Joaquín Flórez (6/11/2024)
Institución educativa Juan Lozano Lozano (7/11/2025)
- Comuna 10: Institución educativa Alberto Castilla (30/10/2024)
- Comuna 12: Institución educativa Luis Carlos Galán (24/10/2024)
- Institución educativa Francisco de Paula Santander (28/10/2024)
- Comuna 13: Institución educativa San Isidro (18/10/2024)

En relación a promoción y mantenimiento de la salud, en la vigencia 2024 aumentaron las actividades de primera infancia, infancia, juventud, adultez, vejez y un aumento significativo en planificación la cual fue integrado con consulta preconcepcional a raíz de las diferentes estrategias creadas de demanda inducida en los diferentes servicios de salud y las jornadas extramurales con la unidad móvil, donde se realizaron las pruebas rápidas directamente en la Consulta (VIH- y Sífilis).

Contratación

La entidad cuenta con un manual de Contratación, bajo el Acuerdo No 005 de 2014, el cual fue ajustado en sus cuantías a través del Acuerdo No 011 del 13 de octubre de 2024, en consonancia a la Resolución No 5185 de 2013 “Por medio de la cual se fijan los lineamientos para las Empresas Sociales del Estado”.

Posterior a las normas referenciadas, fue expedida la Resolución No 1440 del 14 de agosto de 2024, “*Por medio de la cual se modifica la Resolución 5185 de 2013, por la que se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual*”, por lo que se debe hacer una revisión del documento y generar los ajustes que la norma imparta.

Financiera

Estados Financieros a diciembre 2024

Estado Integral de Resultados

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	Diciembre 2024	Análisis Vertical	Diciembre 2023	Análisis Vertical	Análisis Horizontal
INGRESOS OPERACIONALES	60.290.183.671		58.236.596.322		3,5%
VENTA DE SERVICIOS	60.290.183.671		58.236.596.322		3,5%
Servicios de salud	60.316.858.561		58.307.032.138		3,4%
Devoluciones, Rebajas y Descuentos	-26.674.890		-70.435.816		-62,1%
COSTO DE VENTAS	55.381.782.297	91,9%	49.019.076.390	84,2%	13,0%
Costo de ventas de servicios de salud	55.381.782.297		49.019.076.390		13,0%
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	9.619.636.869	16,0%	8.134.639.737	14,0%	18,3%
De administración	5.438.349.571	9,0%	4.886.452.135	8,4%	11,3%
Deterioro, Deprec, Amortizaciones y provisiones	4.181.287.298	6,9%	3.248.187.602	5,6%	28,7%
EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL	-4.711.235.495	-7,8%	1.082.880.195	1,9%	-535,1%
OTROS INGRESOS	4.448.465.818	7,4%	3.514.907.105	6,0%	26,6%
Transferencias y Subvenciones	193.632.500	4,4%	2.790.328.849	79,4%	-93,1%
Transf corrientes Gobierno Nacional, Deptal. y Mcpal.	0		2.693.876.100		-100,0%
Donaciones en especie	193.632.500		96.452.749		100,8%
Otros Ingresos	4.254.833.318	95,6%	724.578.256	20,6%	487,2%
Financieros	186.882.735		144.655.536		29,2%
Ingresos Diversos y otros	4.067.950.583		579.922.720		601,5%
OTROS GASTOS	1.588.873.593	35,7%	3.186.285.507	90,7%	-50,1%
Gastos financieros	5.062.066		1.783.632		183,8%
Gastos Diversos y otros	970.567.984		3.042.632.244		-68,1%
Devoluciones rebajas y descuentos	613.243.543		141.869.631		332,3%
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	-1.851.643.269	-3,1%	1.411.501.793	2,4%	-231,2%

Los Ingresos operacionales al cierre del período 2024 ascienden a \$60.290.183.671, con crecimiento del 3,1% respecto de 2023.

Los costos de ventas por valor de \$55.381.782.297, presentan incremento del 13% respecto del 2023, equivalen al 91,9% de los ingresos operacionales. Los costos por concepto de urgencias - consulta y procedimientos, presenta un crecimiento de \$3.446.917.709, equivalente al 22%, seguido del costo de apoyo terapéutico – farmacia con crecimiento de \$548.808.765, equivalente al 20% y el apoyo diagnóstico – laboratorio clínico con incremento en \$353.066.259, equivalente al 15%.

Los gastos de administración y operación ascienden a \$9.619.636.869, con crecimiento del 18,3% respecto al año inmediatamente anterior, representando el 16% de los ingresos operacionales, generando una pérdida operacional de \$4.711.235.495, que equivale al 7,8% de los ingresos operacionales. El gasto con mayor crecimiento corresponde al deterioro de las cuentas por cobrar con un valor de \$1.267.467.038, equivalente al 57.2% y los gastos generales con crecimiento de \$429.482.671, equivalente al 55.3%.

La cuenta de Otros Ingresos registra \$4.448.465.818, que equivalen al 7,8% de los ingresos operacionales, con crecimiento de \$3.530.255.062, equivalente al 487,2% respecto del período 2023, que incluye los recursos entregados por el Municipio de Ibagué, \$3.446.459.742, para el mejoramiento del centro de salud del Topacio.

Los otros gastos ascienden a \$1.588.873.593 y representan el 35,7% de los otros ingresos.

La pérdida del período 2024 asciende a \$1.851.643.269, con crecimiento del 231.2% respecto del resultado del año 2023, que generó a una utilidad de \$1.411.501.794

Estado de Situación Financiera

ESTADO SITUACION FINANCIERA	Diciembre 2024	Análisis Vertical	Diciembre 2023	Análisis Vertical	Análisis Horizontal
ACTIVO					
CORRIENTE	25.563.281.819	29,0%	15.288.339.614	19,6%	67,2%
Efectivo y Equivalente de Efectivo	8.531.838.345	9,7%	2.540.096.156	3,3%	235,9%
Cuentas por Cobrar	14.020.700.500	15,9%	10.043.341.782	12,9%	39,6%
Inventarios	2.551.087.806	2,9%	2.326.790.141	3,0%	9,6%
Otros Activos	459.655.167	0,5%	378.111.535	0,5%	21,6%
NO CORRIENTE	62.626.885.550	71,0%	62.620.347.959	80,4%	0,0%

Inversiones	482.356.227	0,5%	482.355.395	0,6%	0,0%
Cuentas por Cobrar	4.277.251.337	4,9%	3.739.513.307	4,8%	14,4%
Propiedad Planta y Equipo	56.776.550.056	64,4%	57.308.443.917	73,6%	-0,9%
Otros Activos	1.090.727.930	1,2%	1.090.035.340	1,4%	0,1%
TOTAL ACTIVO	88.190.167.369	100,0%	77.908.687.573	100,0%	13,2%
PASIVO					
CORRIENTE	26.574.219.796	96,6%	13.259.960.849	86,8%	100,4%
Cuentas por Pagar	8.817.786.792	32,1%	5.065.384.651	33,2%	74,1%
Obligaciones Laborales	8.735.202.564	31,8%	5.688.618.421	37,3%	53,6%
Pasivos Estimados	1.542.962.471	5,6%	1.353.267.077	8,9%	14,0%
Otros Pasivos	7.478.267.969	27,2%	1.152.690.700	7,5%	548,8%
Pasivo No Corriente	922.781.568	3,4%	2.009.247.965	13,2%	-54,1%
TOTAL PASIVO	27.497.001.364	100,0%	15.269.208.814	100,0%	80,1%
PATRIMONIO					
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	62.544.809.275	100,0%	62.639.478.759	100,0%	-0,2%
Capital Fiscal	62.544.809.275	100,0%	61.227.976.966	97,7%	2,2%
Resultados del ejercicio	-1.851.643.269	-3,0%	1.411.501.793	2,3%	-231,2%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	88.190.167.369		77.908.687.573		13,2%

Activo

El total del activo al cierre de la vigencia 2024, asciende a \$88.190.167.369, con incremento del 13,2% respecto de la vigencia 2023. El activo corriente tiene un valor de \$25.563.281.819 equivalente al 29% de la totalidad del activo, que incluye cuentas por cobrar por \$14.020.700.500, equivalente al 15,9% de la totalidad del activo y con crecimiento del 39,6% respecto del año 2023.

El activo no corriente por \$62.626.885.550, equivale al 71%, en el que las cuentas por cobrar ascienden a \$21.476.740.200, con un deterioro de \$17.199.488.862, para un crecimiento neto del 13,2% respecto del 2023.

Cuentas por Cobrar

El estado de la situación financiera al cierre del año 2024 presenta saldo de cuentas por cobrar, clasificado como activo corriente por valor de \$14.020.700.500 y como no corriente por \$21.476.740.200, afectada por un deterioro de \$17.199.488.862, equivalente esta medida al 80% de la citada cifra, para un saldo neto de cartera de \$18.297.951.837, cifras que se detallan en el siguiente cuadro:

CORRIENTE	
CUENTAS POR COBRAR	14.020.700.500
Prestación de Servicios de salud	10.542.419.262
Otras cuentas por cobrar	3.478.281.238
NO CORRIENTE	
CUENTAS POR COBRAR	4.277.251.337
Servicios de salud	20.274.478.111
Cuentas de difícil cobro	1.202.262.089
Subtotal NO Corriente	21.476.740.200
Deterioro Acumulado de cuentas por cobrar	-17.199.488.862
Neto saldo Cartera	18.297.951.837

Así mismo presenta saldo de cartera por edades, en la que se excluye la cartera no radicada y los abonos de giro directo no aplicados, para un total de \$32.070.763.553, en la que el 67% que corresponde a \$21.476.740.198 es mayor a 360 días, siendo la más representativa la correspondiente al régimen subsidiado por \$16.816.381.596, como se detalla en la siguiente tabla:

CARTERA POR EDADES DICIEMBRE 31 2024							
Subconcepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada	% Composición
R. Contributivo	707.061.027	133.149.710	536.162.388	929.058.560	3.877.361.588	6.182.793.273	19,3%
R. Subsidiado	2.095.885.613	572.691.638	1.751.391.253	2.519.858.735	16.816.381.596	23.756.208.835	74,1%
SOAT-ECAT	1.478.206	749.111	6.017.572	16.204.774	15.065.739	39.515.402	0,1%
PP-SS Dptales y Distritales	42.416.806	23.145.343	65.331.499	159.510.585	421.280.448	711.684.681	2,2%
PP-SS Municipales	0	0	0	0	11.424.721	11.424.721	0,0%
Otros Deudores Venta SS	126.807.202	6.401.448	215.239.187	653.641.202	335.226.106	1.337.315.145	4,2%
Concepto diferente Venta SS	30.478.760	1.342.736	0	0	0	31821496	0,1%

CARTERA POR EDADES DICIEMBRE 31 2024							
Subconcepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada	% Composición
TOTAL	3.004.127.614	737.479.986	2.574.141.899	4.278.273.856	21.476.740.198	32.070.763.553	100%
% Participación	9%	2%	8%	13%	67%	100%	

Pasivo

El pasivo total a diciembre del 2024 asciende a \$27.497.001.364, con crecimiento de \$12.227.792.550, equivalente al 80,1% respecto del año 2023. El pasivo corriente con saldo de \$26.574.219.796, presenta un crecimiento del 100,4% respecto del año 2023, y el no corriente un decrecimiento del 54,1%, con la composición por cuenta contable, que se muestra en la siguiente tabla:

Cuenta Contable		Saldo Dic-24		Saldo Dic-23		Variación 2024 Vs 2023	
CCC	PASIVO	\$	% Comp	\$	% Comp	En \$	En %
24	Cuentas por Pagar	8.817.786.792	32,1%	5.065.384.651	29,9%	3.752.402.141	74,1%
25	Beneficio Empleados	8.735.202.564	31,8%	5.688.618.421	33,6%	3.046.584.143	53,6%
27	Provisiones	2.465.744.039	9,0%	3.362.515.042	19,9%	-896.771.003	-26,7%
29	Otros Pasivos	7.478.267.969	27,2%	1.152.690.700	6,8%	6.325.577.269	548,8%
	TOTAL	27.497.001.364	100,0%	15.269.208.814	90,2%	12.227.792.550	80,1%

Las cuentas por pagar con participación del 32.1% respecto de la totalidad del pasivo y con crecimiento del 74.1% respecto del saldo a diciembre del 2023, en el que las que presentan mayor crecimiento son: servicios y honorarios por \$2.160.554.861, equivalente al 99,5% y la cuenta de Adquisiciones y Servicios por \$1.050.413.128, equivalente al 55,4%.

La cuenta beneficio a empleados que representa el 31.8% de la totalidad del pasivo, incluye las cesantías e intereses a las cesantías por \$2.162.915.710, presenta un crecimiento de \$3.046.584.142 equivalente al 53.6%, respecto del saldo al cierre del año inmediatamente anterior.

La cuenta provisiones por \$2.265.744.039, de la que el 63% forma parte del pasivo corriente y el 37% del pasivo no corriente presenta una reducción del 26.7%, respecto del saldo a diciembre 2023.

La cuenta otros pasivos por \$7.478.267.969, presenta crecimiento en \$6.325.577.269, que corresponde principalmente al registro de los recursos asignados por Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS para la financiación de los Grupos Básicos de Atención por \$6.037.082.550, en la cuenta del pasivo ingresos recibidos por anticipado.

Patrimonio

La cuenta del patrimonio registra saldo de \$62.544.809.275 a diciembre del 2024, con decrecimiento del 2%, respecto del año 2023. El resultado del ejercicio registra pérdida de \$1.851.643.269, que frente al resultado del año 2023 registra una reducción en \$3.263.145.062.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2024

Para la operación de la vigencia 2024 la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE, conto con un presupuesto de ingresos y gastos aprobado de \$82.236.737.604,00, del que se detalla su ejecución a continuación:

Ejecución Presupuestal de Ingresos

Código CCPET	Nombre Cuenta CCPET	Presupuesto	Reconocimientos	Recaudos	CxC
1	Ingresos	82.236.737.604	81.532.236.589	63.994.348.575	17.537.888.014
1.0	Disponibilidad Inicial	2.540.096.156	2.540.096.156	2.540.096.156	0
1.0.01	Caja	1.364.099	1.364.099	1.364.099	0
1.0.02	Bancos	2.538.732.057	2.538.732.057	2.538.732.057	0
1.1	Ingresos Corrientes	68.595.502.997	70.134.285.598	52.596.397.584	17.537.888.014
1.1.02	Ingresos No Tributarios	68.595.502.997	70.134.285.598	52.596.397.584	17.537.888.014
1.1.02.05	Venta de Bienes y Servicios	58.267.039.736	58.929.792.327	48.286.378.957	10.643.413.370
1.1.02.05.001	Venta de Establecimientos de Mercado	58.045.039.736	58.660.735.400	48.017.322.030	10.643.413.370
1.1.02.05.002	Venta de Establecimientos no de Mercado	222.000.000	269.056.927	269.056.927	0
1.1.02.06	Transferencias Corrientes	10.328.463.261	11.204.493.271	4.310.018.627	6.894.474.644
1.1.02.06.007	Subvenciones	1.708.425.807	0	0	0
1.1.02.06.008	Diferentes de Subvenciones	8.620.037.454	11.204.493.271	4.310.018.627	6.894.474.644
1.2	Recursos de Capital	11.101.138.451	8.857.854.835	8.857.854.835	0
1.2.05	Rendimientos Financieros	79.932.268	146.423.641	146.423.641	0
1.2.05.02	Depósitos	79.932.268	146.423.641	146.423.641	0
1.2.07	Recursos de Crédito Interno	100	0	0	0

Código CCPET	Nombre Cuenta CCPET	Presupuesto	Reconocimientos	Recaudos	CxC
1.2.07.01	Recursos de contratos de empréstitos internos	100	0	0	0
1.2.09	Recuperación de cartera - préstamos	11.021.206.083	8.711.431.194	8.711.431.194	0
1.2.09.02	De Otras Entidades de Gobierno	11.021.206.083	8.711.431.194	8.711.431.194	0

Al cierre de la vigencia 2024, se registran reconocimientos totales por \$81.532.236.589, lo que representa el 99,1%, con un recaudo de \$63.994.348.575, que frente al valor reconocido representa el 78,5% y frente al presupuesto el 77,8%, generando unas cuentas por cobrar por valor de \$17.537.888.014.

La venta de servicios representa el 70,9% del presupuesto, registrando reconocimientos por \$58.929.792.327, equivalente al 101,1% del presupuesto, con un recaudo de \$48.286.378.957, lo que representa el 81,9% del valor reconocido y el 82,9% del presupuesto.

Las transferencias corrientes representan el 12,6% del presupuesto de ingresos, con reconocimientos por \$11.204.493.271, lo que equivale al 108,5% del valor presupuestado, y un recaudo de \$4.310.018.627, que frente al valor reconocido corresponde al 38,5% y frente al presupuesto al 41,7%.

Los recursos de capital por \$11.101.138.451, que equivale al 13,5% del presupuesto de ingresos, incluye recuperación de cartera por concepto de prestación de servicios diferentes al período 2024 por valor de, \$11.021.206.083, con un recaudo registrado de \$8.711.431.194, equivalente al 79,9%

Ejecución Presupuestal de Gastos

Código CCPET	Nombre Cuenta CCPET	Ppto Definitivo	Compromisos	Obligaciones	Pagos	CxP
2	Gastos	82.236.737.604	72.984.214.974	72.984.214.974	55.462.510.231	17.521.704.744
2.1	Funcionamiento	20.849.792.706	13.798.557.086	13.798.557.086	9.845.659.822	3.952.897.265
2.1.1	Gastos de Personal	3.351.000.819	3.257.819.107	3.257.819.107	2.776.798.103	481.021.004
2.1.2	Adquisición de Bienes y Servicios	17.450.337.719	10.492.283.811	10.492.283.811	7.020.407.551	3.471.876.261
2.1.8	Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora	48.454.168	48.454.168	48.454.168	48.454.168	0
2.2	Servicio de la Deuda	11.631.594.062	11.630.392.591	11.630.392.591	8.909.555.780	2.720.836.811
2.2.1	Servicio de la deuda pública externa	5.100				
2.2.2	Servicio de la deuda pública interna	11.631.588.962	11.630.392.591	11.630.392.591	8.909.555.780	2.720.836.811
2.3	Inversión	1.374.331.586	986.126.905	986.126.905	237.657.890	748.469.015
2.3.2	Adquisición de bienes y servicios	1.374.331.586	986.126.905	986.126.905	237.657.890	748.469.015
2.4	Gastos de operación comercial	48.381.019.250	46.569.138.392	46.569.138.392	36.469.636.739	10.099.501.653
2.4.1	Gastos de Personal	33.613.186.473	33.426.598.528	33.426.598.528	28.339.387.420	5.087.211.108

Código CPET	Nombre Cuenta CPET	Ppto Definitivo	Compromisos	Obligaciones	Pagos	CxP
2.4.5	Gastos de comercialización y producción	14.767.832.777	13.142.539.864	13.142.539.864	8.130.249.319	5.012.290.545

Los compromisos al cierre de la vigencia 2024 ascienden a \$72.984.214.974 lo cual representa el 88,7% del total del presupuesto, con pagos por valor de \$55.462.510.231, equivalente al 76% del valor comprometido. Esto genera unas cuentas por pagar presupuestales de \$17.521.704.744.

La cuenta gastos de funcionamiento, correspondiente al 25,4% del presupuesto total, registra compromisos por \$13.798.557.086, que es el 66,2% del valor presupuestado y pagos por \$9.845.659.822, lo cual corresponde al 71,4% del valor comprometido. De este modo se generan cuentas por pagar por valor de \$3.952.897.265.

La cuenta servicio de la deuda representa el 14,1% del presupuesto total e incluye las cuentas por pagar de vigencias anteriores a 2024 por un valor de \$11.631.588.062, con pagos efectuados de \$8.909.555.780, dejando un saldo por pagar al cierre de la vigencia de \$2.720.836.811.

La cuenta gastos de operación comercial representada en \$48.381.019.250, constituye el 58,8% del presupuesto total. Registra compromisos por \$46.569.138.392, que equivale al 96,3% del valor presupuestado, con pagos por \$36.469.636.739, lo que representa el 78,3% del valor comprometido, generando cuentas por pagar por valor de \$10.099.501.653.

Ingresos y Gastos

Ingresos	Reconocimientos	Recaudos	Recaudos	CxC
	81.532.236.589	63.994.348.575	63.994.348.575	17.537.888.014

Gastos	Compromisos	Obligaciones	Pagos	CxP
	72.984.214.974	72.984.214.974	55.462.510.231	17.521.704.744

Situación Fiscal	8.548.021.615	-8.989.866.399	8.531.838.345	16.183.270
------------------	---------------	----------------	---------------	------------

Nº Veces	1,1	0,9	1,2	1,0
----------	-----	-----	-----	-----

El reconocimiento de los ingresos frente a los compromisos muestra una diferencia positiva de \$8.548.021.615. Sin embargo, los recaudos respecto de las obligaciones presentan una insuficiencia de \$8.989.866.399, mientras que, respecto a los pagos,

se observa un saldo positivo de \$8.531.838.345. Así mismo las cuentas por cobrar frente a las cuentas por pagar arrojan una diferencia positiva, lo cual implica una gestión de cobro efectiva, a fin de atender las obligaciones pendientes de pago al cierre del ejercicio 2024.

Satisfacción del usuario

ASPECTOS GENERALES PERDIO DEL INFORME: enero 1 A 31 diciembre 2024.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF: Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados por LA UNIDAD DE SALUD DE IBAUGE USI ESE, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos. La oficina del SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones PQRS recibidas y atendidas por el SIAU a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendación para fortalecer los servicios ofrecidos. Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E durante el año 2024 de acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos, estamos trabajando con el software ORFEO, donde cada líder de proceso cuenta con un usuario para revisar las diferentes PQRS de sus servicios, el proceso consiste en radicar desde la oficina de Atención al Usuario los diferente formatos clasificarlos y direccionarlos a quien corresponda, allí mismo llegan la respuesta y en el sistema se carga a diario las estadísticas de formatos radicado discriminándolos por centro, puesto o unidad intermedia de salud, área o proceso involucrado, tiempo de respuesta.

1. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES.

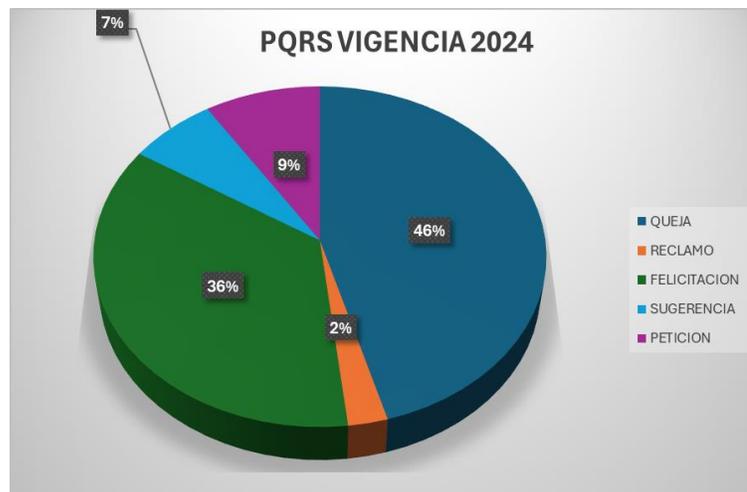
Durante la vigencia 2024 fueron radicados en total 772 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural, enviados por los diferentes

canales, incluyendo la plataforma amisalud donde llegan las PQRSF que llegan a la secretaria de Salud Municipal.

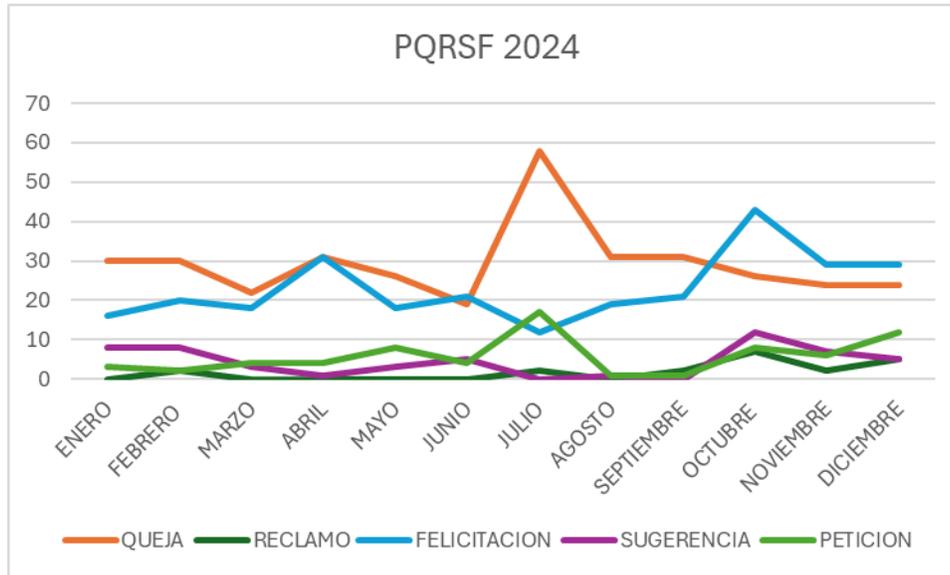
Tabla No 1

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	30	0	16	8	3	57
FEBRERO	30	2	20	8	2	62
MARZO	22	0	18	3	4	47
ABRIL	31	0	31	1	4	67
MAYO	26	0	18	3	8	55
JUNIO	19	0	21	5	4	49
JULIO	58	2	12	0	17	89
AGOSTO	31	0	19	1	1	52
SEPTIEMBRE	31	2	21	0	1	55
OCTUBRE	26	7	43	12	8	96
NOVIEMBRE	24	2	29	7	6	68
DICIEMBRE	24	5	29	5	12	75
TOTAL	352	20	277	53	70	772

De los 772 requerimientos 352 fueron quejas, 20 reclamos, 277 felicitaciones, 53 sugerencias, 70 peticiones.



En la vigencia 2024 el 46% de los requerimientos fueron quejas, el 36% fueron felicitaciones, 9% peticiones, 7% sugerencias.



En el comportamiento podemos evidenciar que el mayor numero de requerimientos quejas, se presentaron en el mes de julio, y el mayor número de felicitaciones se presentaron en octubre.

Tabla No 2

MOTIVO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Juli	Agosto	Septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	1	2	2	4	4	6	46	22	17	11	15	13	143
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	8	0	0	1	8	1	1	0	2	4	1	1	27
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	6	11	7	11	8	5	6	3	3	9	8	13	90
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	0	1	2	0	0	1	1	0	1	3	1	1	11
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2	3	2	1	3	4	8	5	2	4	4	3	41
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	9	5	1	2	4	3	6	0	1	4	1	2	38
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	5	3	7	9	3	0	4	1	2	3	5	7	49
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	4
CALIDAD EN EL SERVICIOS GENERALES (ASED)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS	0	2	1	3	2	1	0	0	0	0	0	0	9
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION	3	0	0	1	1	0	3	0	1	2	0	0	11
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (SISTEMAS)	1	7	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	12
CALIDAD EN LA ATENCION DE RX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
AGRESION A FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	1	3	0	0	3	0	0	0	1	9	2	0	19
CALIDAD EN LA ATENCION DE SALUD MENTAL	5	5	5	3	0	6	2	1	1	3	1	4	36
TOTAL	41	42	29	36	37	28	77	33	34	53	39	46	495

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas en vigencia 2024, se debió a la calidad en la atención de citas con un total de 143 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de medica con 90 quejas, calidad en el servicio de odontología con 49 quejas, calidad en el servicio de urgencia con 41 quejas, calidad en la atención facturación con 38 quejas, calidad en la atención de salud mental 36 quejas, calidad en la atención de enfermería 27, calidad en la infraestructura 19 quejas, son los motivos de los cuales se recibió mayor número de quejas.

Tabla No 3

MES	OPORTUNAS		EN TRAMITE	ELICITACION E	TOTAL PQRS MES	
	< 15 DIAS	> 15 DIAS				
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ENERO	11	25	5	0	16	57
FEBRERO	19	19	4	0	20	62
MARZO	16	9	4	0	18	47
ABRIL	15	9	12	0	31	67
MAYO	14	23	0	0	18	55
JUNIO	15	6	7	0	21	49
JULIO	12	0	65	0	12	89
AGOSTO	8	0	25	0	19	52
SEPTIEMBRE	21	0	1	12	21	55
OCTUBRE	32	0	0	21	43	96
NOVIEMBRE	27	0	0	12	29	68
DICIEMBRE	18	0	0	28	29	75
TOTAL	208	91	123	73	277	772

En la tabla No 3 observamos la oportunidad de respuesta por parte de los diferentes líderes de procesos, donde de las 495 requerimiento que requieren respuesta, 208 se respondieron de manera oportuna, 91 se respondieron antes de 15 días o a los 15 días, 123 se respondieron de manera extemporánea después de los 15 días y a la fecha según el sistema Orfeo están pendiente por respuesta 73 PQRS de los diferentes líderes.

Tabla No 4

COMPONENTE: Atención centrada en el usuario														
OBJETIVO DEL INDICADOR: Tramitar la totalidad de PQR que los usuarios remitan a la USI E.S.E, a través del uso de herramientas disponibles y dentro de los términos														
INDICADOR	1. NOMBRE DEL INDICADOR	PQRS gestionadas en las Unidades Intermedias, centros y puestos de salud de salud de la USI.		LOS DATOS SE TOMAN DE LAS PQR GESTIÓN INFORMACIÓN DEL APLICATIVO										
	2. FORMULA DEL INDICADOR	Total de PQRS gestionadas / Total de PQRS radicadas * 100												
	3. UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	%												
	4. RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Atención al Usuario												
	5. RESPONSABLE DEL ANALISIS	Atención al Usuario											>98%	
	6. FUENTE DE DATOS	Informe de PQR y datos tomados de ORFEO											Entre el 60% y 97%	
	7. FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Mensual											< 60%	
CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Numerador según indicador	18		1	14	14	11	18	14	22	27	26	18		
Indicador	41	21	2	34	37	28	75	33	43	53	39	46		
RESULTADO	44%	41%	36%	39%	38%	39%	24%	42%	51%	51%	67%	39%		

G

Mes	Porcentaje
1	44%
2	41%
3	36%
4	39%
5	38%
6	39%
7	24%
8	42%
9	51%
10	51%
11	67%
12	39%

En la tabla No 4 podemos observar el comportamiento durante el año de la oportunidad de respuesta, donde en los meses septiembre a noviembre fue de manera ascendente, gracias a la estrategia planeada en la oficina de atención al usuario, con asesoría de la auditora del convenio MAITE.

Lo anterior establece los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2024.