



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



ACTA DE AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTA PERIODO 2025 DE LA ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA DE MAGANGUE BOLIVAR

En las instalaciones de la ESE Hospital La Divina Misericordia, en el salón de capacitación de la ESE hospital el día 24 de junio de 2026, siendo las 9:00 AM se reunieron el grupo de trabajo, los directivos y los trabajadores de la ESE hospital y representantes de la comunidad que fueron invitados para que asistieran a la reunión, con el objeto de dar inicio desarrollo de la reunión en Audiencia Pública de la Rendición de Cuenta de la vigencia 2025, de manera presencial y virtual a través del link <https://meet.google.com/giv-wnug-rfd> de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente. La agenda se realizó en el tiempo establecido en la programación de acuerdo con la Agenda de la Programación enviada a la Superintendencia Nacional de Salud SUPERSALUD, a través del link de acceso entre el horario programado de 9:00 AM a 12:00 PM, y en la sala virtual [https:// https://meet.google.com/giv-wnug-rfd](https://meet.google.com/giv-wnug-rfd).

La programación de la audiencia pública se desarrolló con el siguiente orden del día:

1. HIMNO NACIONAL DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA.
2. PRESENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA REUNIÓN.
3. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTA DE LA VIGENCIA 2025 de la ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA en este exponen los funcionarios doctora CANDELARIA VALDELAMAR MARTINEZ Gerente, doctora YAINER FERIA BORRERO Profesional Especializado, Doctor ROBERTO GOMEZ OLIVARES Contratista del área de Cartera y BRAYAN RICO BOLEMS Contratista SIAU todos funcionarios de la ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA.
4. SERVICIOS OFERTADOS Y PROYECCIONES DE SERVICIOS DE SALUD ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA – OPERADOR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA a cargo del Operador del servicio de salud Fundacion Renal de Colombia
5. RESPUESTAS A PREGUNTAS Y SUGERENCIAS.
6. CONCLUSIONES
7. CIERRE Y AGRADECIMIENTOS.

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. HIMNO NACIONAL DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

Se dio inicio con el audio del Himno Nacional de la República de Colombia y fue escuchado por todos los asistentes a la reunión.

2. PRESENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA REUNIÓN

Con la intervención de la Dra CANDELARIA VALDELAMAR MARTINEZ gerente de la ESE hospital saluda a los asistentes dando la bienvenida a los asistentes, hace la introducción y da inicio a la reunión, comienza con la bienvenida a todos los asistentes en el auditorio, anunciando a los presentes que el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con la comunidad es un espacio con interacción con la comunidad, líderes, veedores del sector salud y funcionarios de órganos de control que permite a la ciudadanía manifestar sus inquietudes, opiniones, participar directamente y conocer de la gestión realizada por la entidad ESE Hospital La Divina Misericordia, representando a los diferentes usuarios y organizaciones sociales y como miembros de la comunidad, quienes ejercen en primera instancia el control de los servicios que prestan las instituciones públicas, a estos miembros participantes en la reunión se les permitió conocer de manera directa a través del informe presentado, la gestión de la entidad que ha realizado en la vigencia anterior y así mismo, lo proyecta realizar en el futuro inmediato y se expone a consideración de la comunidad los resultados de la gestión realizada durante la vigencia anterior, y se informa que la administración de la ESE hospital siempre está dispuesta a escuchar las sugerencias, cambios y mejoras que se requiere en el proceso de mejoramiento continuo del servicio de salud ofrecido a la ciudadanía en general.

3. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTA DE LA VIGENCIA 2025 DE LA ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA.

En desarrollo de este punto la funcionaria de la ESE Hospital La Divina Misericordia doctora CANDELARIA VALDELAMAR, informa en su intervención la forma como la administración de la ESE Hospital realizo la gestión durante la vigencia 2025, expone que se realizó la gestión del servicio de salud con la participación del operador Fundación Renal de Colombia, con el equipo de trabajo operativo, para ofrecer y prestar los servicios de salud requeridos por la población en general en el área geográfica que toca atender, contando con la participación del equipo de trabajo de entre administrativos, médicos, operarios y auxiliares de la institución de ambas instituciones, donde resalto la ejecuciones de los procesos de mantenimientos, adecuaciones y dotaciones de equipos y la atención de la prestación del servicio a los usuarios en el área de la salud, actividades esenciales para el buen funcionamiento y respuesta en el desempeño de la entidad orientada al servicio de salud, con el objetivo dar respuesta al funcionamiento y operación de la entidad en beneficio de los usuarios para que se sientan atendidos y satisfechos con los servicios de la atención en salud que ofrecen los grupos de médicos, enfermeras, paramédicos, administrativos y la disposición de las instalaciones y equipos, las tecnologías, para que se brinde el servicio de salud a la población en general que acude a la prestación del servicio de salud en condiciones óptimas, adecuadas y oportunas para la comunidad.

La funcionaria hace énfasis en el aspecto legal en la exposición se anuncia que el desarrollo de la actividad que se desarrolla en cumplimiento de lo contemplado en la Ley 1438 de 2011 “*Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*” que establece en su Artículo 109. Obligatoriedad de audiencias públicas de entidades promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado. Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud Públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión, para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.

3.1. EL PORTAFOLIO DE LA ATENCIÓN Y EL ÁREA GEOGRÁFICA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD DE LA ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA

En desarrollo de este punto sigue la intervención de la funcionaria YAINER FERIA, Profesional Especializado en Calidad de la ESE Hospital, en su exposición manifiesta que para la prestación de los servicios de salud la ESE cuenta con un prestador asociado de constitución privada estando en la responsabilidad de la empresa Fundación Renal de Colombia, que opera la prestación del servicio de salud a través de un contrato de asociación a los diferentes usuarios de esta región del departamento de Bolívar, y que en este momento para la vigencia 2025 la ESE Hospital presenta la siguiente información expuesta a los asistentes a la reunión:

IDENTIFICACION DE LA ESE HLDM

NOMBRE:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
NIT:	900196347-6
NIVEL DE ATENCIÓN:	2
CARÁCTER TERRITORIAL:	DEPARTAMENTAL
DEPARTAMENTO:	BOLÍVAR
MUNICIPIO SEDE PRINCIPAL:	MAGANGUÉ
CÓDIGO PRESTADOR - REPS:	1343000492-01
NOMBRE DE ESE:	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



JURIDICCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD

La ESE Hospital La Divina Misericordia para la prestación de los servicios de salud cuenta con el asociado Fundación Renal de Colombia, que opera la prestación del servicio de salud mediante un contrato de asociación.

La ESE Hospital La Divina Misericordia como Centro de Referencia se registra atención en los siguientes ZODES:

ZODES DE LA MOJANA BOLIVARENSE: Que comprende los municipios de Achí, Pinillos, Tiquisio, Montecristo y San Jacinto del Cauca.

ZODES DE LA DEPRESIÓN MOMPOSINA: Que comprende los municipios de Cicuco, Hatillo de Loba, Margarita, Mompóx, San Fernando y Talaigua Nuevo.

La demanda de pacientes y la necesidad del servicio la ESE Hospital La Divina Misericordia el portafolio ofertando servicios de Mediana y Alta Complejidad, esta posesionado como principal Centro de Referencia de los Zodes de la Mojana Bolivarense y la Depresión Momposina, donde además se referencian pacientes de los sures de los departamentos de Sucre, Magdalena y Córdoba.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MAGANGUÉ	1343000492	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA	105 -CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL
				106 -CUIDADO INTERMEDIO PEDIÁTRICO
				107 -CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
				108 -CUIDADO INTENSIVO NEONATAL
				109 -CUIDADO INTENSIVO PEDIÁTRICO
				110 -CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
				120 -CUIDADO BÁSICO NEONATAL
				129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
				130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
				203 -CIRUGÍA GENERAL
				204 -CIRUGÍA GINECOLÓGICA
				205 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL
				207 -CIRUGÍA ORTOPÉDICA
				209 -CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
				212 -CIRUGÍA PEDIÁTRICA
				301 -ANESTESIA
				302 -CARDIOLOGÍA
				303 -CIRUGÍA CARDIOVASCULAR
				304 -CIRUGÍA GENERAL
				306 -CIRUGÍA PEDIÁTRICA
				308 -DERMATOLOGÍA
				309 -DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS
				310 -ENDOCRINOLOGÍA
				311 -ENDODONCIA
				312 -ENFERMERÍA
				316 -GASTROENTEROLOGÍA
				320 -GINECOBISTETRICA
				321 -HEMATOLOGÍA
				323 -INFECTOLOGÍA



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MAGANGUÉ	1343000492	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA	328 -MEDICINA GENERAL
				329 -MEDICINA INTERNA
				330 -NEFROLOGÍA
				331 -NEUMOLOGÍA
				332 -NEUROLOGÍA
				333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
				335 -OFTALMOLOGÍA
				339 -ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
				340 -OTORRINOLARINGOLOGÍA
				342 -PEDIATRÍA
				344 -PSICOLOGÍA
				345 -PSIQUIATRÍA
				348 -REUMATOLOGÍA
				355 -UROLOGÍA
				356 -OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
				361 -CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA
				366 -CIRUGÍA DE TÓRAX
				367 -CIRUGÍA GASTROINTESTINAL
				372 -CIRUGÍA VASCULAR
				386 -NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA
				387 -NEUROCIRUGÍA
				388 -NEUROPEDIATRÍA
				411 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL
				706 -LABORATORIO CLÍNICO
				714 -SERVICIO FARMACÉUTICO
				742 -DIAGNÓSTICO VASCULAR
				744 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
				745 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
				746 -GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
				1101-ATENCIÓN DEL PARTO
				1102-URGENCIAS
				1104-TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO

Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MAGANGUÉ	1343000492	02	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE OLAYA	301 -ANESTESIA
				304 -CIRUGÍA GENERAL
				320 -GINECOBISTETRICIA
				337 -OPTOMETRÍA
				339 -ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
				342 -PEDIATRÍA
				356 -OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
				739 -FISIOTERAPIA



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MAGANGUÉ	1343000492	05	SANTISIMA TRINIDAD	203 -CIRUGÍA GENERAL
				204 -CIRUGÍA GINECOLÓGICA
				205 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL
				207 -CIRUGÍA ORTOPÉDICA
				208 -CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA
				209 -CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
				212 -CIRUGÍA PEDIÁTRICA
				213 -CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
				215 -CIRUGÍA UROLÓGICA
				234 -CIRUGÍA DE TÓRAX
				245 -NEUROCIRUGÍA

Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MAGANGUÉ	1343000492	07	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE CENTRO	129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
				312 -ENFERMERÍA
				316 -GASTROENTEROLOGÍA
				328 -MEDICINA GENERAL
				335 -OFTALMOLOGÍA
				706 -LABORATORIO CLÍNICO
				712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
				714 -SERVICIO FARMACÉUTICO

Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MOMPÓS	1346800492	06	SEDE SAN JUAN DE DIOS - SALUD MENTAL	131 -HOSPITALIZACIÓN EN SALUD MENTAL
				135 -HOSPITALIZACIÓN EN CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
				345 -PSIQUIATRÍA
				714 -SERVICIO FARMACÉUTICO



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio
MOMPÓS	1346800492	04	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE SAN JUAN DE DIOS MOMPÓS	129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
				130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
				203 -CIRUGÍA GENERAL
				204 -CIRUGÍA GINECOLÓGICA
				207 -CIRUGÍA ORTOPÉDICA
				209 -CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
				301 -ANESTESIA
				302 -CARDIOLOGÍA
				304 -CIRUGÍA GENERAL
				312 -ENFERMERÍA
				316 -GASTROENTEROLOGÍA
				320 -GINECOBSTERICIA
				329 -MEDICINA INTERNA
				332 -NEUROLOGÍA
				333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
				335 -OFTALMOLOGÍA
				337 -OPTOMETRÍA
				339 -ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
				340 -OTORRINOLARINGOLOGÍA
				342 -PEDIATRÍA
				344 -PSICOLOGÍA
				706 -LABORATORIO CLÍNICO
				712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
				714 -SERVICIO FARMACÉUTICO
				739 -FISIOTERAPIA
				742 -DIAGNÓSTICO VASCULAR
				744 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
				745 -IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
				746 -GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
				1101-ATENCIÓN DEL PARTO
				1102-URGENCIAS
				1104-TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO

SEDES, PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y CAPACIDAD INSTALADAS DE LA ESE HLDM

SEDES OPERATIVAS DE LA ESE HLDM

MUNICIPIO	SEDE	NOMBRE SEDE DEL PRESTADOR
MAGANGUÉ	01	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
MAGANGUÉ	02	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE OLAYA
MAGANGUÉ	05	SANTÍSIMA TRINIDAD
MAGANGUÉ	07	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE CENTRO
MOMPÓS	04	ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA SEDE SAN JUAN DE DIOS MOMPÓS
MOMPÓS	06	SEDE SAN JUAN DE DIOS - SALUD MENTAL

Fuente: REPS Corte 31 de diciembre 2025



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



CAPACIDAD INSTALADA

	2024	2025	Var %
Camas de Hospitalización	278	310	11,51
Consultorios de Urgencias	9	9	0,00
Consultorios Externos	48	50	4,17
Mesas de Parto	2	2	0,00
Quirófanos	8	6	-25,00
Unidades Odontológicas	1	1	0,00

Se expreso que para el año 2025, se pasó de 278 a 310 camas; con una participación del 11.51%. Esto debido a la apertura de la sede centro.

INDICADORES DE LA PRODUCCION DE SERVICIOS DE SALUD

Concepto	2024	2025	Var %
SERVICIOS AMBULATORIOS	320.711	251.642	-21,5
Consultas de Medicina General Electivas	377	182	-51,7
Consultas de Medicina General Urgentes	76.787	59.083	-23,1
Consultas de Medicina Especializada Ambulatorias	167.991	129.147	-23,1
Consultas de Medicina Especializada Urgentes	75.556	63.230	-16,3
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometria y otras)	14.832	25.370	71,0
SERVICIOS HOSPITALARIOS	61.283	70.630	15,3
Total de Egresos	24.759	28.443	14,9
Partos Vaginales	416	417	0,2
Partos Cesárea	2.437	1.781	-26,9
Total de Partos	2.853	2.198	-23,0
Total Cirugías	33.671	39.989	18,8
SERVICIOS DIAGNÓSTICOS	1.327.026	734.303	-44,7
Imágenes Diagnósticas	136.381	99.046	-27,4
Exámenes de Laboratorio	1.190.645	635.257	-46,6
Otros hospitalarios	193.481		-100,0
Pacientes en Observación	102.184	42.657	-58,3

INDICADORES DE CALIDAD

Indicador	Unidad de medida	2024	2025	Estándar meta 2025
Indicadores experiencia de la atención				
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	1,4	0,4	2,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	NA		NA
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	6,0	1,9	14,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	2,4	0,5	5,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	3,5	2,2	7,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	3,3	2,3	7,0
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	Días	4,6	3,8	11,0
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	22,5	38,9	30,0
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	Relación porcentual	94,1%	92,2%	95,0%
Indicadores seguridad				
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Tasa por 1000 días estancia	0,7	0,5	2,0
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	Relación porcentual	0,5%	0,9%	2,0%
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	Tasa por 100 egresos	0,8	0,5	2,0
Proporción de cancelación de cirugía	Relación porcentual	0,2%	0,3%	7,0%

Se hizo la muestra de los indicadores evaluados, entre ellos los de la experiencia en la atención, satisfacción global, hospitalarios y de seguridad del paciente.



3.2. INFORME DE CARTERA

Se siguió con la presentación del informe con la presentación del funcionario ROBERTO GOMEZ OLIVEROS, Coordinador del área de Cartera de la ESE Hospital La Divina Misericordia, expone en su intervención la gestión de la facturación, radicación, glosas, giro directo y los saldos por deudores a diciembre 31 de 2025, de la información oficial reportada en la plataforma SIHO 2193 del Sistema Nacional en Salud. Expresa el funcionario que el equipo humano del área de cartera realiza un trabajo permanente para apoyar todas las acciones que soporta el funcionamiento de la Gestión de Cartera en la ESE Hospital, a continuación, se muestran las cifras comunicada a los asistentes a la reunión del comportamiento de la facturación, los recaudos, glosas y los saldos por deudores de las cuentas por cobrar deudores a diciembre 31 de 2025, de la información reportada en la plataforma SIHO 2193 del Sistema Nacional en Salud. Se expuso una información de los aspectos generales de la gestión en las cuentas por cobrar, así mismo, la gestión del recaudo de la cartera de las empresas responsables de pago ERP, gestión que se lleva a cabo para permitir el flujo de caja adecuado de la ESE, para que la entidad cumpla con sus obligaciones económicas con el personal, proveedores, contratista y la prestación del servicio de salud a la población. Se Realiza BIG DATA, con el resultado de este análisis masivo se tomarán las mejores decisiones que garanticen así la sostenibilidad financiera de la ESE Hospital.

Esta información fue presentada de la siguiente manera:

GESTION DE CONTRATACION CON EPS

No Ord	EMPRESA	NÚMERO DEL CONTRATO	REGIMEN	VALOR CONTRATO	MODALIDAD	INICIO	FINAL	OBSERVACIONES
1	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S	21768	SUBSIDIADO	157,120,500,000	EVENTO	1/12/2023	30/11/2025	
2	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S	21768	CONTRIBUTIVO	8,269,500,000	EVENTO	1/12/2023	30/11/2025	
3	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	13430S00060233-24	SUBSIDIADO	34,920,000,012	EVENTO	21/04/2024	20/04/2025	
4	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	13430C00060234-24	CONTRIBUTIVO	1,080,000,000	EVENTO	21/04/2024	20/04/2025	
5	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A NUEVA EPS	02-01-05-00158-2022	SUBSIDIADO	22,206,224,064	EVENTO	23/03/2022	23/03/2026	1. CLÁUSULA SEXTA: PRÓRROGA AUTOMÁTICA 2. CLÁUSULA OCTAVA: INDETERMINADO PERO DETERMINABLE
6	NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A NUEVA EPS	01-01-05-00159-2022	CONTRIBUTIVO	3,975,587,880	EVENTO	23/03/2022	23/03/2026	1. CLÁUSULA SEXTA: PRÓRROGA AUTOMÁTICA 2. CLÁUSULA OCTAVA: INDETERMINADO PERO DETERMINABLE
7	SALUD TOTAL EPS S.A	COE-21-CAR0135	CONTRIBUTIVO	1,687,176,416	EVENTO	01/08/2021	31/07/2025	1. PARÁGRAFO CUARTO: VALOR INDETERMINADO DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS 2. PRÓRROGA AUTOMÁTICA
8	CAJACOPI EPS S.A.S	11286	SUBSIDIADO	621,145,200	CAPITA	01/05/2024	30/04/2025	
9	CAJACOPI EPS S.A.S	4070	CONTRIBUTIVO	117,296,400	CAPITA	01/05/2024	30/04/2025	
10	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	Otrosi No 2	SUBSIDIADO	396,805,469	EVENTO	01/10/2024	31/01/2025	
11			CONTRIBUTIVO					
12	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	Otrosi No 3	SUBSIDIADO CONTRIBUTIVO		EVENTO	1/2/2025	28/02/2025	
13	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	Otrosi No 4	SUBSIDIADO CONTRIBUTIVO	264,610,197	EVENTO	1/3/2025	30/04/2025	
14	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	Otrosi No 5	SUBSIDIADO CONTRIBUTIVO	700,000,000	EVENTO	1/9/2023	15/05/2025	
15	CAJACOPI EPS S.A.S	11615	SUBSIDIADO	4,540,438,377	PGP	01/02/2025	31/12/2025	
16	CAJACOPI EPS S.A.S	4323	CONTRIBUTIVO	257,730,678	PGP	01/02/2025	31/12/2025	
17	CAJACOPI EPS S.A.S	11808	SUBSIDIADO	592,840,560	CAPITA	01/01/2025	31/12/2025	
18	CAJACOPI EPS S.A.S	4443	CONTRIBUTIVO	34,448,400	CAPITA	01/01/2025	31/12/2025	
19	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	NAL00S00062772-25	SUBSIDIADO	29,656,424,975	EVENTO	01/08/2025	31/07/2026	
20	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	NAL00C00062773-25	CONTRIBUTIVO	3,252,131,701	EVENTO	01/08/2025	31/7/2026	
21	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S	22510	SUBSIDIADO	115,744,228,633	EVENTO	1/12/2025	30/11/2027	
22	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S	22510	CONTRIBUTIVO	20,425,452,112	EVENTO	01/12/2025	30/11/2027	
23	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	2025-345-S	SUBSIDIADO	2,500,000,000	EVENTO	1/6/2025	31/5/2026	
			CONTRIBUTIVO					
24	CAJACOPI EPS S.A.S	Otrosi No 15-Cont RS 7398-2020	SUBSIDIADO	\$ 68,000,000,000	EVENTO	01/01/2025	31/12/2025	
25	CAJACOPI EPS S.A.S	Otrosi No 15-Cont RC 1865-2020	CONTRIBUTIVO	\$ 500,000,000	EVENTO	01/01/2025	31/12/2025	



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!

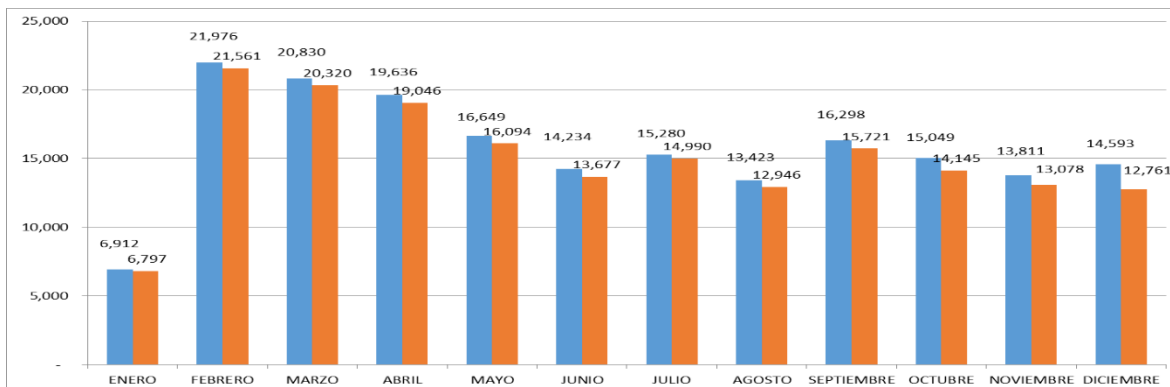


GESTION DE CONTRATACION CON EPS

EMPRESA
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA
ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS-S
AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A
CAJACOPI EPS S.A.S
COLOMBIANA DE ASISTENCIA SAS
COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S.A
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A
ECOPETROL S.A
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A (FOMAG)
FUNDACION ASI
INTEGRALES HEALTH S.A.S - LA CLINICA DE LOS RIOS
NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD S.A NUEVA EPS
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO No 8
SALUD TOTAL EPS S.A

FACTURACION Y RADICACION

Detalle cuánto fueron los valores facturados mensualmente en la vigencia indicando los valores del Radicado y compárelo con la vigencia anterior. Indique los motivos de NO radicación y el Tipo de pagador.



2024		
PROMEDIO FACTURADO	\$	18,542 MILLONES
PROMEDIO RADICADO	\$	17,240 MILLONES

2025		
PROMEDIO FACTURADO	\$	15,724 MILLONES
PROMEDIO RADICADO	\$	15,095 MILLONES

Los Motivos de No Radicación son los siguiente:

- Pendiente por autorización.
- Facturas de libre elección.
- Facturas sin códigos de urgencias.
- Facturas pendientes certificado SOAT.
- Facturas con autorización anuladas.



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



RECAUDO 2025

AÑO	GIRO DIRECTO	PAGO TESORERIA	GIRO CXP_PRUEBAS COVID-19	VALOR RECAUDADO
VIG-2025	90,238,326,592	59,811,807,557	7,518,991	150,057,653,140

LA CARTERA

La ESE Hospital La Divina Misericordia muestra el estado de la cartera por valor de \$206.447.411.700, por edades; hasta 60 la suma de \$27.587.871.836, con una participación del 13% frente al total cartera – de 61 a 90 la suma de \$12.646.532.328, con una participación del 6% frente al total cartera – de 91 a 180 la suma de \$28.997.806.963, con una participación del 14% frente al total cartera. – de 181 a 360 la suma de \$72.406.751.074, con una participación del 35% frente al total cartera. – mayor 360 la suma de \$64.808.449.499.

DETALLES DEL ESTADO DE LA CARTERA PARA LA VIGENCIA 2025

TOTAL DE CARTERA						
concepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera
TOTAL	27,587,871,836	12,646,532,328	28,997,806,963	72,406,751,074	64,808,449,499	206,447,411,700
	13%	6%	14%	35%	31%	

ESTADO DE LA CARTERA A LIQUIDACION

A continuación, se presenta el comportamiento de las 30 carteras morosas para el conjunto de EPS Intervenidas, en Liquidación voluntaria de difícil cobro.

Se puede ver como el comportamiento de las 30 cartera en liquidación asciende a \$43.425.837.469.

EMPRESAS EN LIQUIDACION

RÉGIMEN	ERP-LIQ	ANTIGÜEDAD	TOTAL CARTERA LIQ	VR%
CONTRIBUTIVO	11	MAYOR 360	\$ 15.930.364.268	37%
SUBSIDIADO	19		\$ 27.495.473.201	63%
TOTAL ERP-LIQ	30		\$ 43.425.837.469	100%

RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA

Estas ERP, en Liquidación, con una Cartera por antigüedad **MAYOR a 360 días** de las entidades Intervenidas o en liquidación, a la fecha de corte de este estudio dicha concentración alcanza un nivel de participaciones de cartera vencida por encima del 67% equivalente a la suma de **\$43.425.837.201**, las entidades Intervenidas o en liquidación por Tipo de Pagador, presenta.

Régimen Contributivo presenta **11** Carteras en Liquidación con una participación del **37%** equivalente a la suma de **\$15.930.364.268**.

Régimen Subsidiado, presenta **19** Carteras en Liquidación con la mayor participación porcentual del **63%** equivalente a la suma de **\$27.495.473.201**.

RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA

TOTAL DE CARTERA LIQUIDADAS						
concepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera
TOTAL	-	-	-	-	43,425,837,469	43,425,837,469



PLAN DE MEJORAMIENTO DE CARTERA

PLAN DE ACCION AÑO 2025	
AREA	ACTIVIDAD
CARTERA	SOLICITUD DE EXTRACTOS BANCARIOS
CARTERA	ACTUALIZACIÓN DE PAGO
CARTERA	ACTUALIZACIÓN DEL ESTADO DE LA CARTERA
CARTERA	ENVÍO DE LA CIRCULAR EXTERNA NÚMERO 000014
CARTERA	CIRCULARIZACIÓN DE SALDOS
CARTERA	REPORTE CIRCULAR CONJUNTA No. 0030
CARTERA	REPORTE DE INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN HOSPITALARIA – SIHO 2193
CARTERA	RESPUESTAS A TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE CARTERA
CARTERA	INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL TRIMESTRAL DEL ESTADO DE CARTERA DE LA ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
CARTERA	INFORME DEPURACIÓN CARTERA EN CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN N° 006066 DEL 2016
JURÍDICA DE CARTERA	COBRO COACTIVO

3.3. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

Seguidamente se expone el informe de gestión financiera de ESE Hospital La Divina Misericordia, que tiene el propósito mostrar al público en general los resultados obtenidos de la Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos y la información del Balance General a diciembre 31 de 2025 con sus principales indicadores financieros de la información oficial reportada al SIHO 2193 del Sistema Nacional de Salud.

3.3.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A DICIEMBRE 31 DE 2025

Resultados de la ejecución presupuestal de gastos a corte diciembre 31 de 2025 por concepto de presupuesto definitivo, reconocimiento y recaudo:

ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA EJECUCION PRESUPUESTO DE INGRESOS DICIEMBRE 31 DE 2024

DESCRIPCIÓN	INICIO	ADICIÓN	DEFINITIVO	RECONOCIMIENTO	% EJE.	RECAUDO	% EJE.
Ingresos	256.842.592.049	1.700.558.317	258.543.150.366	241.318.905.012	93.3	151.758.243.515	58.7
Disponibilidad Inicial		900.559.357	900.559.357	900.559.357	100	900.559.357	100
Ingresos Corrientes	182.579.675.776	799.998.960	183.379.674.736	189.196.088.406	103	99.635.426.909	54
Cuentas por Cobrar Vigencias Anteriores	74.246.166.273		74.246.166.273	51.222.225.192	69	51.222.225.192	69
Recurso de Capital	16.750.000		16.750.000	32.057	0.19	32.057	0.19

Fuente: SIHO 2193 Ejecución Presupuestal de Ingresos a Diciembre 31 de 2025 ESE HDM

Ejecución de Ingresos – Recaudo y Reconocimiento

1. Resumen general

Al cierre de la vigencia 2025, el presupuesto de ingresos presenta el siguiente comportamiento:

- Presupuesto definitivo: 258.543.150.366
- Reconocimiento: 241.318.905.012 (93,3% de ejecución)
- Recaudo: 151.758.243.515 (58,7% de ejecución)

Se evidencia un alto nivel de ejecución por reconocimiento con relación al presupuesto definitivo, y un recaudo moderado debido a la crisis en el sistema hospitalario.



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



- Los ingresos corrientes superan el valor presupuestado en reconocimiento (103%), lo que indica una dinámica positiva en la facturación por venta en servicios de salud, el recaudo es el 54%.
- Las cuentas por cobrar de vigencias anteriores presentan un comportamiento favorable, con recaudo equivalente al 100% de lo reconocido, con un saldo por recuperar.
- La disponibilidad inicial se ejecuta en su totalidad, sin variaciones relevantes.
- Los recursos de capital muestran una ejecución de (0,19%), de rendimiento financiero

Se indico a los asistentes que se recibió recursos por valor de \$799.998.960, asignados por el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, a través de resolución No. 1682 del 19 de agosto de 2025, con destino al fortalecimiento del nivel primario, en la atención primaria en salud, a través de la conformación y operación de Equipos Básicos de Salud en los departamentos de Bolívar, Caldas, Córdoba, Magdalena, Nariño, Norte de Santander y Risaralda.

INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS DICIEMBRE 2025

DESCRIPCIÓN	INICIO	ADICIÓN	DEFINITIVO	COMPROMISO TOTAL	% EJEC. COMP/ DEF.	OBLIGACIONES TOTAL	% EJEC. COMP/D EF.	PAGOS TOTAL	% EJEC.
Gastos	256.842.592.049	1.700.558.317	258.543.150.366	150.641.603.230	58.3	150.641.603.230	58.3	150.407.111.108	99.84
Funcionamiento	10.273.703.682	849.494.395	11.123.198.077	9.270.528.190		9.270.528.190		9.201.341.196	99.25
Servicio de la deuda pública	0	0	0	0		0,00		0,00	0.0
Inversión	7.705.277.761	51.064.962	7.756.342.723	1.979.433.888		1.979.433.888		1.966.480.795	99.35
Gastos de operación comercial	238.863.610.606	799.998.960	239.663.609.566	139.391.641.152		139.391.641.152		139.239.289.117	99.89

Fuente: SIHO 2193 Ejecución Presupuestal de Gastos a Diciembre 31 de 2025 ESE HDM

La ESE Hospital La Divina Misericordia las cifras del cierre de la vigencia 2025 correspondiente al presupuesto de gastos con un nivel de ejecución del (58%), con respecto al presupuesto definitivo, da correspondencia entre compromisos, obligaciones y pagos, reflejando una buena gestión financiera en términos de flujo y cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro de la vigencia.

- Presupuesto definitivo: 258,5 mil millones
- Compromisos: 150,6 mil millones
- Pagos: 150,4 mil millones

La cercanía entre compromisos y pagos evidencia eficiencia en la ejecución y baja acumulación de cuentas por pagar debido a que cumplió con los pagos en un 99.8% de los compromisos adquiridos.

Resultados por rubro

1. Funcionamiento

- Compromisos: 9.270.528.190
- Pagos: 9.201.341.196
- Variación: -0,75%

Pagos equivalen al 99,25% de lo comprometido, ejecución casi total, mínima diferencia

2. Servicio de la deuda pública

- Sin valores → La entidad no tiene deudas con entidades financieras.

3. Inversión

- Compromisos: 1.979.433.888
- Pagos: 1.966.480.795
- Variación: -0,65%

Pagos equivalen al 99,35%, buen nivel de pago



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



4. Gastos de operación comercial

- Compromisos: 139.391.641.152
- Pagos: 139.239.289.117
- Variación: -0,11%

Pagos equivalen al 99,89%, prácticamente pago total de lo comprometido

Resultado total agregado

- Compromisos: 150.641.603.230
- Pagos: 150.407.111.108
- Variación total: -0,16%

Pagos equivalen al 99,84% del total comprometido. La entidad presenta una gestión sobresaliente en el pago de sus compromisos, con variaciones inferiores al 1%, lo que refleja solidez en la ejecución financiera y disciplina en tesorería, evitando cualquier riesgo de generación de déficit presupuestal en la vigencia 2025.

PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO

La ESE Hospital La Divina Misericordia en la vigencia 2025, mediante Resolución 1122 de 2025 (Con información de la vigencia 2024) fue categorizada SIN RIESGO

ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA

CONCEPTO	2025
4 TOTAL INGRESOS	189,196,151,740
5 TOTAL GASTOS	11,357,382,074
6 TOTAL COSTOS	168,463,305,013
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO	9,375,464,653

Fuente: Estados Financieros a 31 de diciembre 2025

Encontramos que los ingresos están dados en su gran mayoría por la venta de servicios de salud, que sus costos por venta de servicios de salud son equivalentes al 93,68% del total gastos y costos. A diciembre 31 de 2025 la ESE género utilidad del ejercicio por valor de \$9.375.461.653.

BALANCE GENERAL VIGENCIA 2025

ACTIVOS

Los activos presentan un valor de \$216.318.473.980, donde el mayor porcentaje de participación corresponde al activo corriente por valor de \$197.292.043.674, representando el 91% del activo total, el activo no corriente representa el 9% del activo total por valor de \$19.026.430.306

PASIVOS

Los pasivos fueron por valor de \$101.346.431.796, representando el 47% entre el pasivo y el patrimonio

PATRIMONIO

El Patrimonio asciende a la suma de 114.972.042.184 representado el 53% entre el pasivo y el patrimonio



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



INDICADORES DE LIQUIDEZ RESULTADOS A DICIEMBRE 31 DE 2025

Razón Corriente

Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

La razón corriente mide el activo corriente entre el pasivo corriente, el resultado es \$197.292.043.674 / \$101.346.431.796 = 1,95 lo cual nos indica que por cada peso que la ESE Hospital La Divina Misericordia debe en el corto plazo, la ESE cuenta con 1,95 pesos para pagar.

Capital Neto de Trabajo

CNT = Activo Corriente - Pasivo Corriente

El capital neto de trabajo mide el activo corriente menos el pasivo corriente, el resultado es \$197.292.043.674 - \$101.346.431.796 = \$95.945.611.878, lo que indica que este valor representa el capital neto de trabajo de la institución a diciembre 31 de 2025.

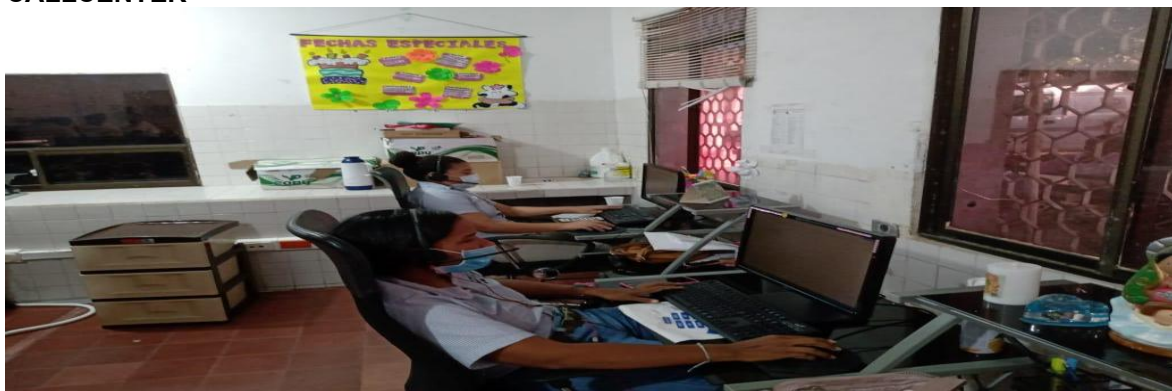
OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU

La presentación de este informe estuvo a cargo del funcionario Brayan Rico del área de Apoyo SIAU de la ESE Hospital La Divina Misericordia y mostro a los asistentes lo siguiente:

MEDIOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIARES

- Oficina de atención al usuario, donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Las PQRS se reciben de forma escrita, correo electrónico y medio telefónico, se le gestionan a través de un procedimiento correspondiente.
- En las sedes esta actividad se centraliza en la admisión donde se atiende la voz del usuario y sus familiares.

SE MUESTRAN LOS MEDIOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIARES CALLCENTER





ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



OFICINA SIAU



FORMATO QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS Y RECLAMOS

Versión: 02 Vigente desde: 30

1. Fecha	DD	MM	AAAA	2. Régimen:	Contributivo	subsidiado	Vinculado	Particular
3. Aseguradora:								
4. Persona que reporta la queja:								
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	C.C		R.C	Numero de documento				
	T.I		ASI	Municipio o corregimiento de residencia				
	PA		MSI					
5. ¿Por que medio desea que se le de a conocer la respuesta de su queja? (correo electronico, llamada telefonica, correspondencia a su vivienda). De la informacion del medio por el cual le responderemos (direccion de correo electronico, numero de telefono, direccion de su vivienda)								
6. Nombre del funcionario que recibe la queja:								
7. Servicio que genero la inconformidad:								
8. DESCRIPCION DE LA QUEJA								
FIRMA DEL USUARIO								
FIRMA DE FUNCIONARIO								

FORMATO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS CODIGO QR



E.S.E HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA



Fundación Renal de Colombia

AHORA PUEDES RADICAR TUS PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS DE FORMA DIGITAL

Visita nuestra pagina web www.esehospitaladivinamisericordia.gov.co, y da clic en el apartado de **Atención al Usuario**, ahí encontraras los formularios para radicar tus solicitudes.



Escanea el codigo QR con la camara de tu celular y accede de inmediato.

Correo: siau@fundacionrenaldecolumbia.com Tel: (605) 688 41 01

Escaneado con CamScanner



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



CORREO ELECTRÓNICO

----- Forwarded message -----

De: Fabian García Osorio <fgarcia@mutualser.org>

Date: mié, 1 dic 2021 a las 12:19

Subject: VENCE 06/12/2021 SOLICITO APOYO PQRSC N 175797 PQRD-21-1340060 REQ SUPERSALUD

To: Yulieith Cortez <siau@fundacionrenaldecolombia.com>

Buenas tardes,

Muy respetuosamente envié apoyo en la gestión y para su conocimiento de **PQRSC 175797 PQRD-21-1340060**, interpuesta por el usuario

agradezco antemano su apoyo y colaboración **para dar cierre al caso**, quedo atento

Fecha Radicado:

Descripción del caso

Número de caso 175797

#####RAD2021210000674632 Usuario según ADRES activo con la EPS #ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD - MUTUAL SER EPS SUBSIDIADO Detalles del caso: Tengo un proceso de operación por hidrocele Me hicieron los exámenes, luego me remitieron para Magangué para la valoración por anestesiología. allá luego de todos los exámenes me dicen que no hay agenda para operación en el hospital la divina misericordia ?entonces para que me remitieron para allá? Quiero que me operen donde sea tengo mucho dolor y el testículo rojo y caliente quien responde por todos mis gastos dure 4 días allá

Datos Generales

Tipo de Documento CC
Documento 73160081
Primer Apellido DE AVILA
Segundo Apellido JULIO
Primer Nombre HARRY

Teléfono

Celular 3173575212

Otros Teléfonos 3173575212

Correo electrónico TARAZONAYANNY@GMAIL.COM

3173575212

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS VIGENCIA 2025

Se mostro a los asistentes la información de las quejas presentadas ante la oficina de Atención al Usuario SIAU, del E.S.E Hospital La Divina Misericordia - operado por la Fundación Renal de Colombia vigencia 2025.

DESCRIPCION DE LA QUEJA

ÍTEM	QUEJAS AÑO 2025	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
1	POCA OPORTUNIDAD DE CITAS	207	78%
2	DEMORA EN LA ATENCIÓN	18	7%
3	FALTA DE ORIENTACIÓN	7	3%
4	FALTA DE HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL	6	2%
5	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS NO REALIZADOS	6	2%
6	MALA ACTITUD DE PARTE DEL FUNCIONARIO	5	2%
7	MALA INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROFESIONAL	4	2%
8	EVENTO ADVERSO	2	1%
9	MALA PRAXIS	2	1%
10	DEMORA DE ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA	2	1%
11	ERROR EN ASIGNACIÓN DE CITAS	2	1%
12	INFRAESTRUCTURA	1	0%
13	PÉRDIDA DE PERTENENCIAS	1	0%
14	ERROR EN HISTORIAS CLÍNICAS	1	0%
15	DEMORA EN ENTREGAS DE RESULTADOS	1	0%
16	VIOLACIÓN AL DERECHO DE LA INTIMIDAD	1	0%
	TOTAL	266	100%

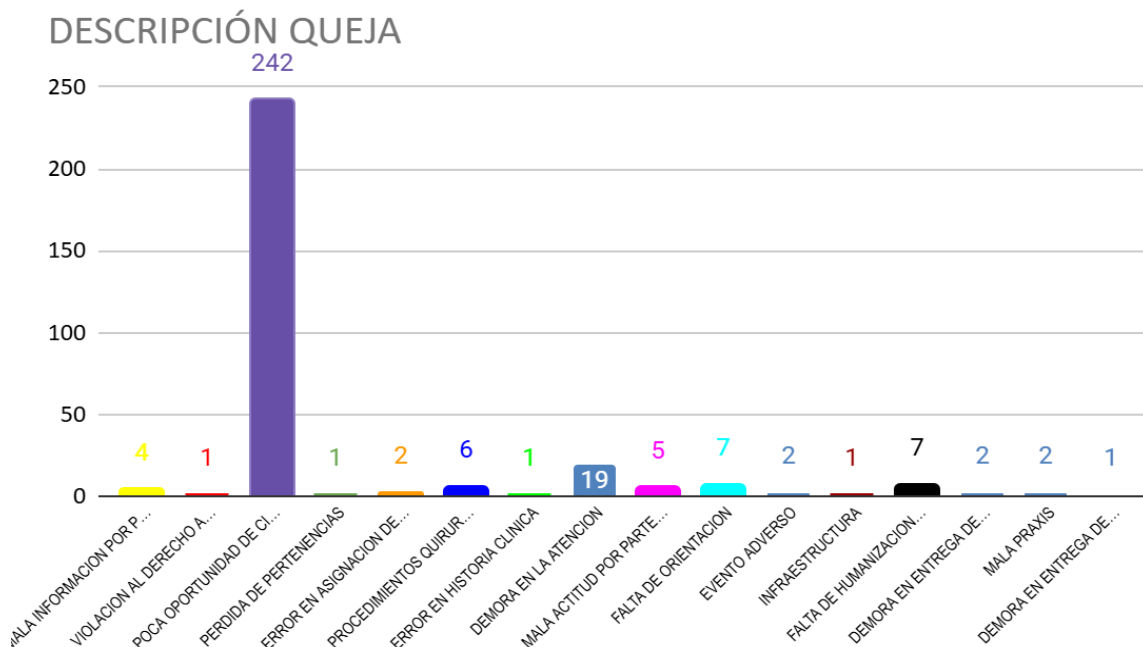


ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!

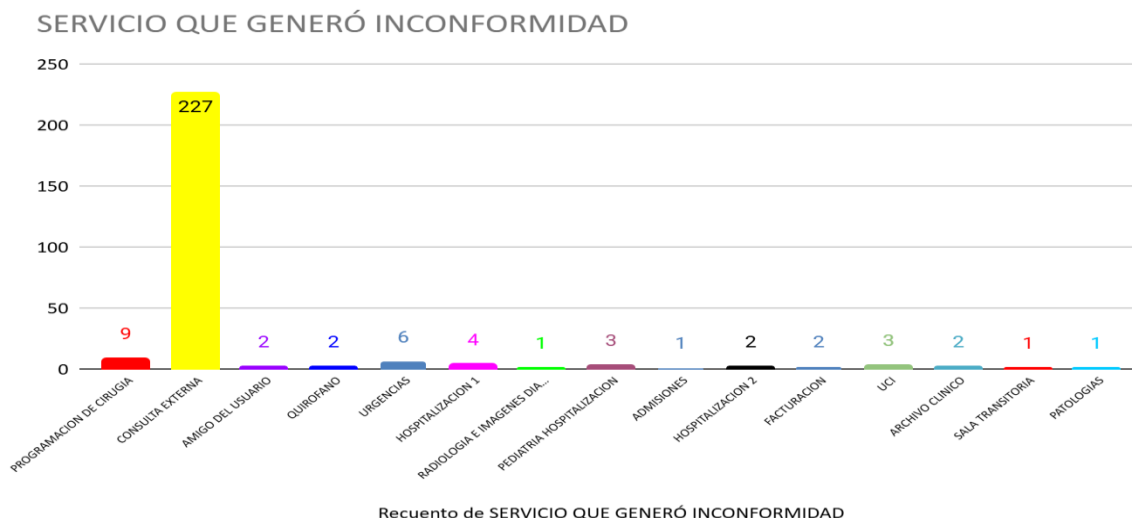


DESCRIPCION DE LA QUEJA



La tabla anterior, muestra el reporte mayor de quejas y reclamos correspondiente al año 2024, las cuales fueron poca oportunidad de citas con un total de 57%; demora en la atención con un total de 15%, seguidas se encuentran mala actitud por parte del funcionario con un 11% a su vez falta de humanización del personal del 5%, mala información por parte del profesional con 4%, seguida de procedimientos quirúrgicos no realizados con un 4%, falta de orientación con un 4%, falta de orientación con 3%, error en historia clínica con 3%, infraestructura con un 2%, solicitud historia clínica, acoso, error en asignación de citas, demora en entrega de historia clínica y violación al derecho a la intimidad con mismo porcentaje del 1%.

QUEJAS POR SERVICIOS





ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2025

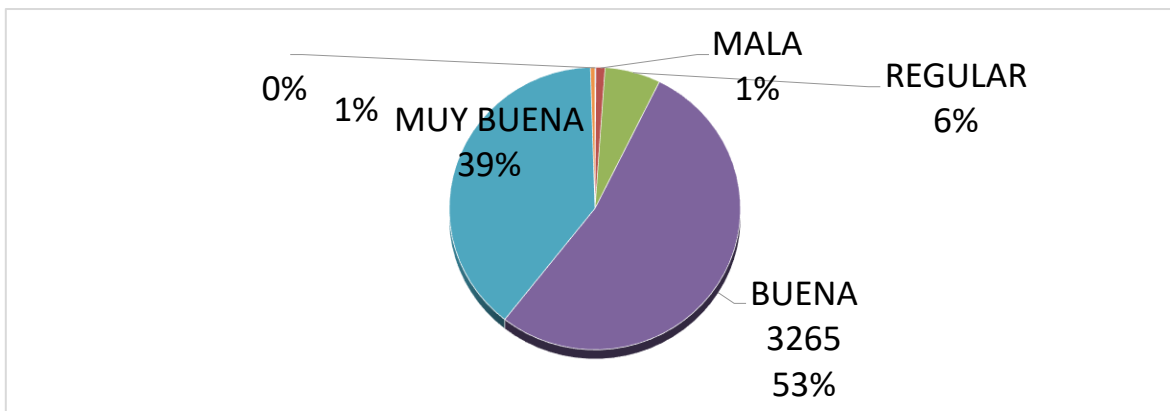
El propósito de las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación con los servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital La Divina Misericordia, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

La aplicación de las 6.124 encuestas arrojó información que es de vital importancia para implementar medidas que contribuyan al aumento de la calidad en la prestación de los servicios, dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994.

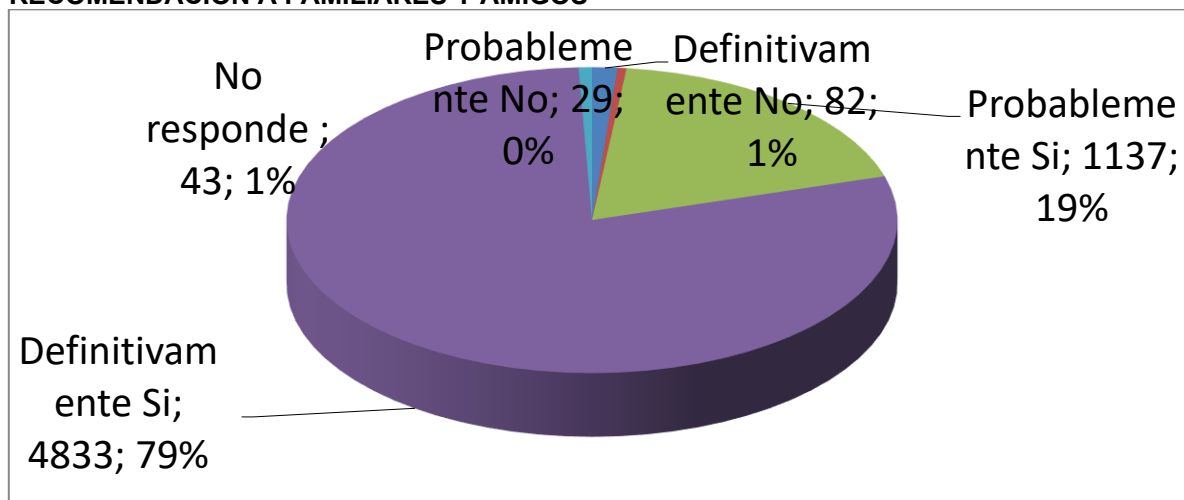
La población objetivo donde se aplicó las encuestas de satisfacción durante la vigencia 2025, fueron a todos los usuarios que se les prestó en los servicios y las sedes de la E.S.E Hospital La Divina Misericordia.

A continuación, se describen los resultados obtenidos.

EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD



RECOMENDACIÓN A FAMILIARES Y AMIGOS



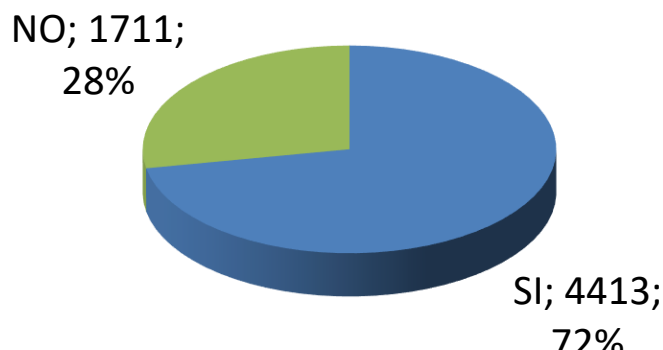


ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



PROYECTO DE INFRAESTRUTURA

Se estructura el nuevo proyecto de Construcción de un Nuevo Bloque de Cuatro (4) pisos para LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA Y DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA de la ESE Hospital La Divina Misericordia del municipio de Magangué Bolívar.



4. SERVICIOS OFERTADOS Y PROYECCIONES DE SERVICIOS DE SALUD ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA – OPERADOR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA por la Fundación Renal de Colombia.

Continúa la intervención de la Fundación Renal de Colombia, expresando a los participantes la presentación en el informe, comienza expresando sobre los servicios proyectados para la ESE Hospital La Divina Misericordia anunciados en las sedes, a nombre del servicio, la fecha de apertura y la complejidad requeridas durante el año 2025, entre estas están: Enfermería, Medicina General, Nutrición y Dietética, Psicología en baja complejidad y Psiquiatría, Neuropsicología, Hospitalización en Salud Mental, Hospitalización Parcial y Hospitalización en Consumo de Sustancias Psicoactivas,



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



Ortopedia Pediátrica, Neuropediatría, Cuidado Intermedio Pediátrico; Cuidado Intensivo Pediátrico, Imágenes Diagnósticas No ionizantes en mediana Complejidad y Fonología y/o Terapia del Lenguaje sin Complejidad. Y dentro de las proyecciones de servicios de salud anuncio: Oncología, Gastroenterología, Pediatría, Rehabilitación Cardio Pulmonar, Endocrinología Pediátrica y Nefrología Pediátrica, en compañía de la ESE Hospital La Divina Misericordia y la Fundación Renal de Colombia manifiesta nuestro compromiso de seguir laborando a fin de lograr que todos los servicios que requieran los habitantes del área de influencia lo tengan aquí en la ESE Divina Misericordia una atención en servicios de salud de la mejor calidad y prontitud. Muchas gracias a todos.

PROYECCIÓN NUEVOS SERVICIOS

- ONCOLOGÍA
- TOXICOLOGÍA
- PACIENTE QUEMADOS ADULTO
- PACIENTE QUEMADOS PEDIÁTRICO
- NUEVA SEDE PATOLOGÍA - BANCO DE SANGRE

5. CONCLUSIONES Y RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE LOS ASISTENTES

Terminada la exposición de los diferentes funcionarios se procede con las preguntas y sugerencias esta actividad fue orientada directamente por la Gerente de la entidad Doctora CANDELARIA VALDELAMAR MARTINEZ, seguidamente solicita a los asistentes puede hacer sus preguntas, y responde en compañía de la funcionaria YANIER FERIA BORRERO, en este orden los diferentes líderes y representantes de las organizaciones expresaron sus inquietudes y sugerencias, y actos seguidos fueron respondidas por los funcionarios respectivos.

6. CIERRE Y AGRADECIMIENTOS

La gerente de la ESE Hospital La Divina Misericordia, expresa a todos los asistentes a la reunión de la comunidad representada de los usuarios de las empresas de salud en el territorio y a los funcionarios de la Fundación de Colombia y al grupo de funcionarios de la ESE hospital, que hicieron parte como asistentes a la reunión, a quienes les solicitan seguir trabajando por la prestación de un buen servicio de salud a la población que acuden a la ESE hospital en búsqueda de un servicio de salud oportuno y eficaz dada su necesidad de atención en salud.

Siendo la 12:00 pm, se da por terminada la reunión por los funcionarios quienes intervinieron en la exposición.

CANDELARIA VALDELAMAR MARTINEZ

Gerente de la ESE Hospital La Divina Misericordia

YANIER FERIA BORRERO

Profesional Especializado Calidad ESE Hospital La Divina Misericordia

ROBERTO GOMEZ OLIVEROS

Funcionario del área de Cartera de la ESE Hospital La Divina Misericordia

BRAYAN RICO BOLEMS

Apoyo SIAU de la ESE Hospital La Divina Misericordia

Y demás Miembros de los funcionarios del Grupo de Trabajo de la ESE Hospital La Divina Misericordia.

Se anexan evidencias fotográficas, invitaciones y la lista de los asistentes a la reunión.