
 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 56		

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS 2020 - 2021

FECHA: JUNIO 17 DE 2021

LUGAR: FACE BOOK LIVE

TEMAS A TRATAR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2. Acto Protocolario (Himno de Colombia, Himno de Boyacá, Himno de Duitama) 3. Saludo de bienvenida. Dra. Catherine van Arcken Martínez. Gerente. 4. Presentación del Reglamento de Rendición de Cuentas a la Comunidad. Vigencia 2020. 5. Presentación Informe de Rendición de Cuentas. Dra. Catherine Van Arcken Martínez. Gerente E.S.E. Salud del Tundama y Equipo de trabajo Administrativo. 6. Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. 7. Cierre.
DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas <p>La presentadora oficial del evento Aura Catalina Chaparro, da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas E.S.E. Salud del Tundama, vigencia 2020, dando un cordial saludo a toda la audiencia, y además hace una especial invitación a diligenciar el formulario de asistencia mediante el link publicado en el chat y en el encabezado de la transmisión.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Acto Protocolario: Himno de Colombia, Himno de Boyacá, Himno de Duitama. 3. Saludo de bienvenida. Dra. Catherine van Arcken Martínez. Gerente. <p>La Dra. Catherine van Arcken, Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama, da la bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en nombre de la Junta Directiva, en cabeza de la Dra. Diana Monsalve, Alcaldesa (E) del municipio de Duitama, la Dra. Luz Liliana Hernández Vargas, Secretaria de Salud, señora Blanca Lili Gómez, Representante de los usuarios y las doctoras Andrea del Pilar Rodríguez y Miryam Patricia Guatibonza representantes de los colaboradores tanto del área misional como del área administrativa, extiende un saludo especial a todos los ciudadanos, representantes de las comunidades, servidores públicos y demás participantes que se encuentran conectados a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la E.S.E. Salud del Tundama. Explica la importancia de la rendición de cuentas, ya que este es un proceso que busca la transparencia en la gestión de la administración pública mediante la adopción de los principios del Buen Gobierno:</p>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION		Pág. 2 de 56	

eficiencia, eficacia y transparencia, en todas las actuaciones del servidor público. Aclara la importancia de tener en cuenta que la E.S.E .Salud del Tundama es una empresa del orden municipal, que presta servicios de salud de baja complejidad, en cumplimiento de esta misión, durante la vigencia 2020 respondió a las necesidades de la comunidad de Duitama, en el marco de la pandemia por COVID – 19, la cual, inicio en nuestro país en el mes de marzo 2020 y aún persiste. Dando cumplimiento a estos principios constitucionales, el equipo de trabajo presenta a toda la ciudadanía la gestión realizada durante el periodo enero a diciembre 31 de 2020, siguiendo el direccionamiento estratégico aprobado por la junta directiva. Agradece a cada una de las personas que se han conectado al evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, dando una cordial bienvenida.

4. Presentación del Reglamento de Rendición de Cuentas a la Comunidad. Vigencia 2020.


Se destaca la importancia de la Rendición de cuentas, el cual es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, para garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización, es responder ante el ciudadano por los deberes y obligaciones de la Administración Publica asignadas por la constitución y las leyes. Se destacan los objetivos a cumplir durante esta audiencia.

Una vez finalizada la intervención, de cada uno de los líderes, se abre el espacio de participación ciudadana, en el cual, se podrán realizar las preguntas a través del chat de Facebook de la E.S.E. Salud del Tundama.

La Presentación del Informe de Rendición de Cuentas estará a cargo de Dra. Catherine Van Arcken Martínez. Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama y el Equipo de trabajo Administrativo.

Se informa la dinámica de la presentación, la cual se va enfocar a través de los objetivos estratégicos, en donde, cada uno de los líderes del proceso dará a conocer los logros de la entidad para esta vigencia.


Se da inicio a la presentación del informe así:

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 3 de 56	

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD: Dra. Catherine van Arcken Martínez



La Gerente, Dra. Catherine van Arcken Martínez inicia la presentación, dando a conocer la entidad, la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, es una empresa de primer nivel de atención, que hace parte de la red pública del Departamento de Boyacá y específicamente de la red de la Provincia del Tundama, la cual se reconoce como la primera empresa con certificación de calidad acreditada por ICONTEC en el departamento de Boyacá, igualmente se tienen reconocimientos como Hospital sostenible, certificación en la estrategia IAMII y, hace parte de la alcaldía municipal dentro del plan de desarrollo municipal “Sembrando Civismo Duitama florece”, presta sus servicios a la población más vulnerable, especialmente al régimen subsidiado con un aproximado de 45.000 afiliados; del total de afiliados el 5% corresponde al régimen contributivo.


 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 4 de 56	

JUNTA DIRECTIVA VIGENCIA 2020.



Para la vigencia 2020, estaba conformada por la Dra. Constanza Isabel Ramírez Acevedo Alcaldesa, quien actúa como Presidente de la Junta Directiva, Secretario de Salud, doctor Carlos Alberto Becerra y la representante de la Asociación de Usuarios la señora Blanca Lily Gómez, la Gerente aclara que inicia su administración a partir del día 2 de mayo 2020, ya que del 1 de enero al 31 de marzo 2020 actuó como gerente la doctora Claudia Marina García Fernández y durante el mes de abril lo hizo como gerente encargada la doctora Claudia Marcela Quintana Segura. En el mes de junio la junta directiva aprueba el direccionamiento estratégico de la empresa para el periodo 2020- 2023 a través del Acuerdo de Junta Directiva 09 del 25 de junio 2020. El Plan de Gestión se denomina “Sembrando salud Duitama florece”, el cual se presenta en la Audiencia a través de los diferentes objetivos estratégicos de la empresa.

El Plan de Desarrollo y Gestión de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, está alineado con el Plan de Desarrollo aprobado por el Concejo Municipal de Duitama en el mes de mayo 2020. Alineados en la Primera Dimensión del Plan de Desarrollo en el cual se establece “La Gente Primero” y las metas se encuentran dentro de cada uno de los programas establecidos.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 5 de 56	



Da a conocer la plataforma estratégica de la entidad, teniendo en cuenta la Misión, Visión, y Objetivos Estratégicos sobre los cuales se va a desarrollar la Rendición de Cuentas.



Misión:
 Somos una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad reconocida, que **promueve el autocuidado y mejora las condiciones de salud de la comunidad de Duitama**, a través de capacidad técnico científica, un equipo humano idóneo y comprometido con el respeto por la dignidad del ser.

Visión:
 Para el año 2024 la E.S.E. Salud del Tundama será una institución **reconocida por su modelo de atención en salud**, promoviendo y mejorando la gestión clínica excelente y segura, con enfoque humanizado en la prestación del servicio, fortaleciendo herramientas tecnológicas con orientación a la satisfacción de necesidades del usuario y su familia.

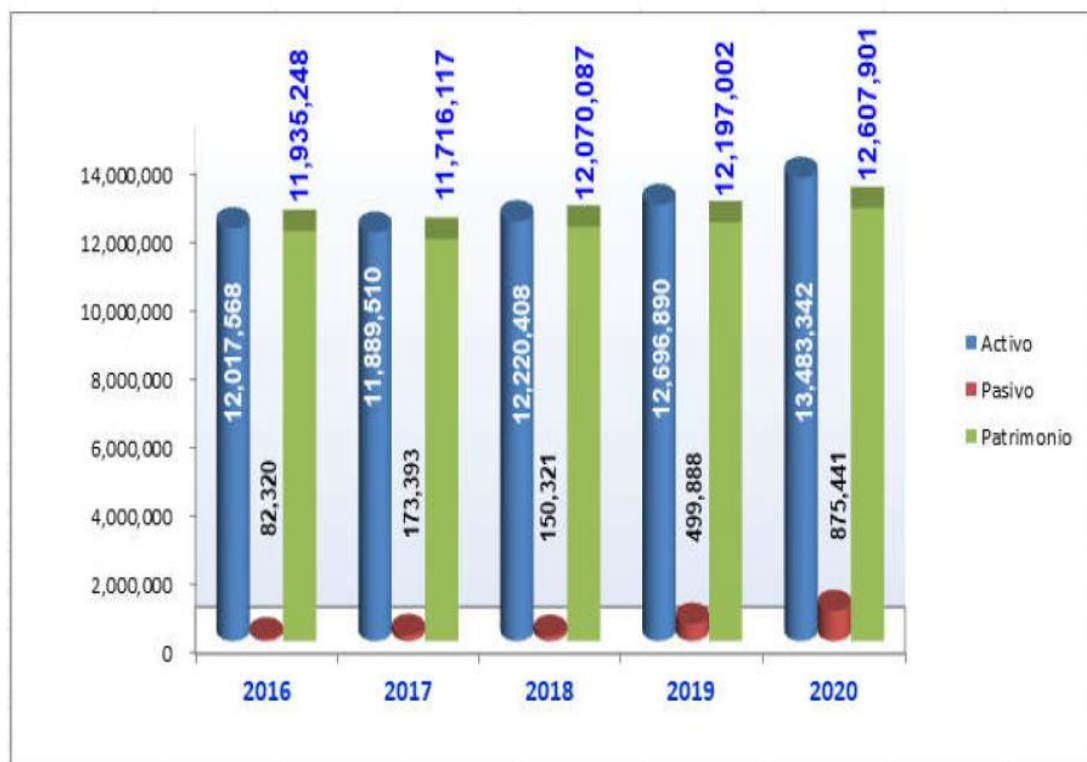
Programa de Humanización
 Atención con Amor
 Cultura Humanizada

Objetivo 1: Mantener y mejorar la gestión financiera de la institución, promoviendo el adecuado uso de los recursos.

Dra. Myriam Patricia Guatibonza. Líder de Gestión Financiera

Dra. Nancy Lorena Patiño Suárez. Líder del Proceso de Gestión Jurídica y Contratación

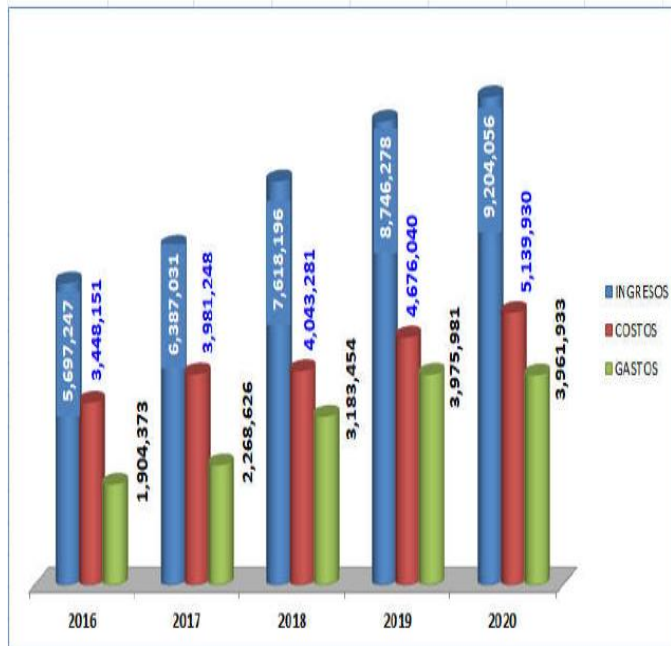
Activo, Pasivo y Patrimonio



Cifras expresadas en miles de pesos

Acorde a los estados financieros se puede establecer un crecimiento significativo con respecto al año 2019, tanto en activo, pasivo y patrimonio.

Ingresos, Costos y Gastos



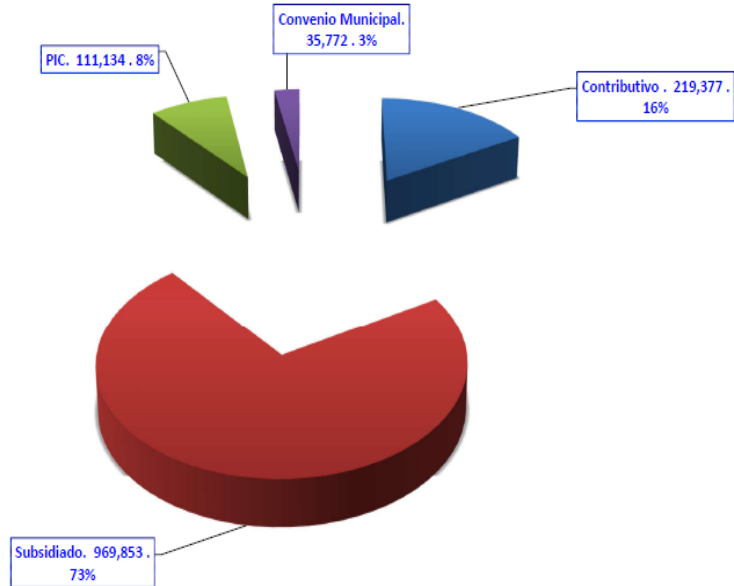
Cifras expresadas en miles de pesos

Con respecto a **Ingresos**, se evidencia un aumento significativo, lo cual corresponde a la venta de servicios, tanto al régimen subsidiado como al contributivo, a las EAPB Comfamiliar, Comparta, Coosalud y Nueva EPS, al igual que a los convenios desarrollados con PIC municipal y departamental y al apoyo que se recibió del nivel nacional para pago del personal asistencial por la pandemia COVID – 19.

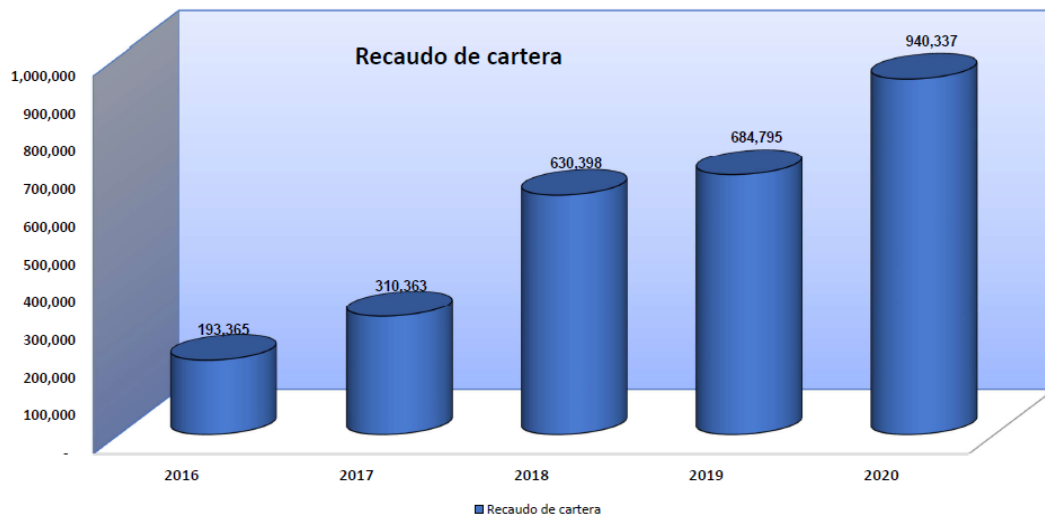
En cuanto a **Gastos**, se observa incremento; esto, a raíz de la inversión importante que se realizó en compra de elementos de protección personal por pandemia COVID - 19, servicio de transporte tanto para los colaboradores, como para servicio asistencial, esto en Atención Domiciliaria, con el fin de disminuir el desplazamiento de los usuarios a la entidad y así evitar el riesgo de propagación del virus y por ende el riesgo de contagio.

INFORME DE CARTERA

**Total Cartera por cobrar a diciembre 31 de 2020 :
\$1.336.137,00**



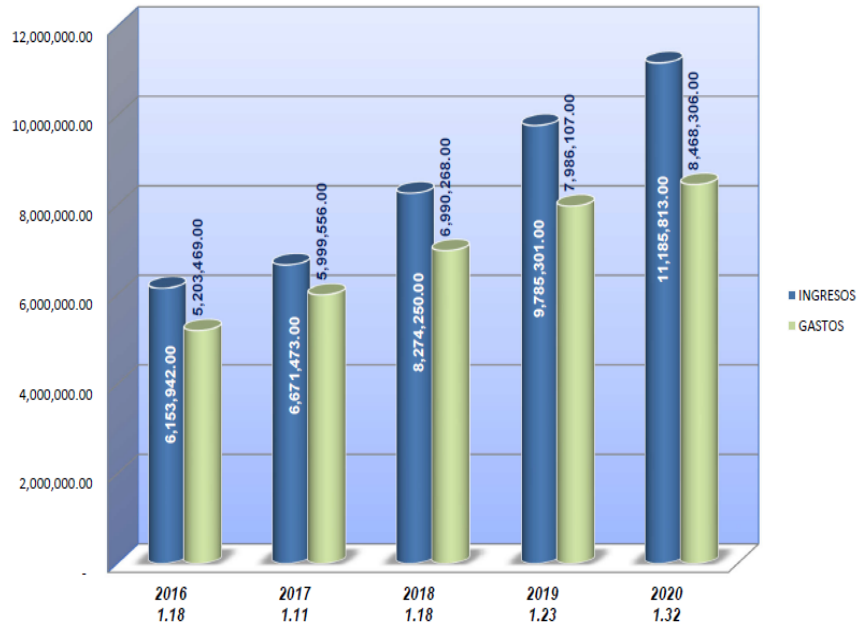
Cifras expresadas en miles de pesos



Cifras expresadas en miles de pesos

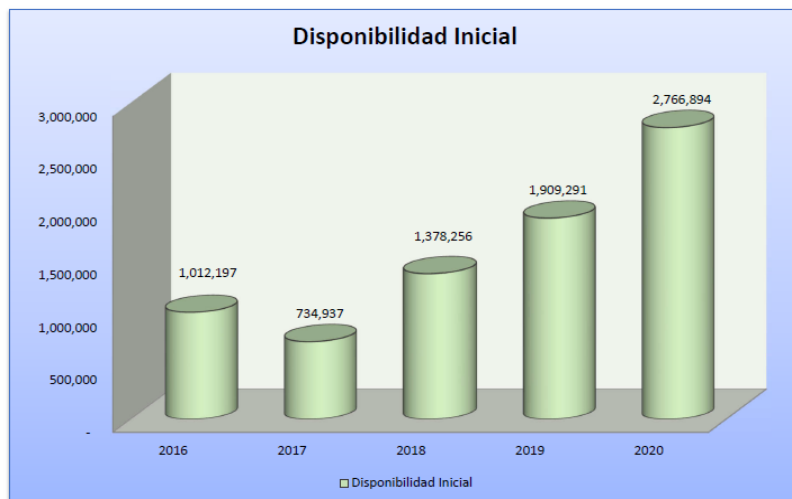
Se evidencia un aumento sustancial en la recuperación de cartera, lo cual se ha logrado con el apoyo brindado por la secretaría de salud departamental.

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL



Se mantiene el equilibrio presupuestal, es decir que el total de los ingresos cubre el 100% de los gastos y además se mantiene el ahorro en cada año.


Disponibilidad Inicial



Cifras expresadas en miles de pesos



Se observa aumento en la disponibilidad inicial con respecto a 2019.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 10 de 56	

Se realizó una inversión importante con recursos propios en el marco de la pandemia COVID – 19, tales como compra de insumos para protección personal y adecuación de infraestructura, entre otros.


RECURSOS COVID-19



CONCEPTO	VALOR
PERSONAL ASISTENCIAL	\$118.484,00
SERVICIO DE TRANSPORTE	\$110.200,00
MATERIAL MÉDICO QUIRÚRGICO Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	\$ 271.606,00
CARETAS, RESPIRADORES Y FILTROS	\$ 98.650,00
ELEMENTOS DE ASEO E HIGIENIZACIÓN ROPA HOSPITALARIA	\$22.324,00
SUMINISTROS DE INSUMOS DE LABORARIO	\$22.380,00
COMPRA DE LAVAMANOS	\$6.000,00
INVERSIÓN	\$55.060,00

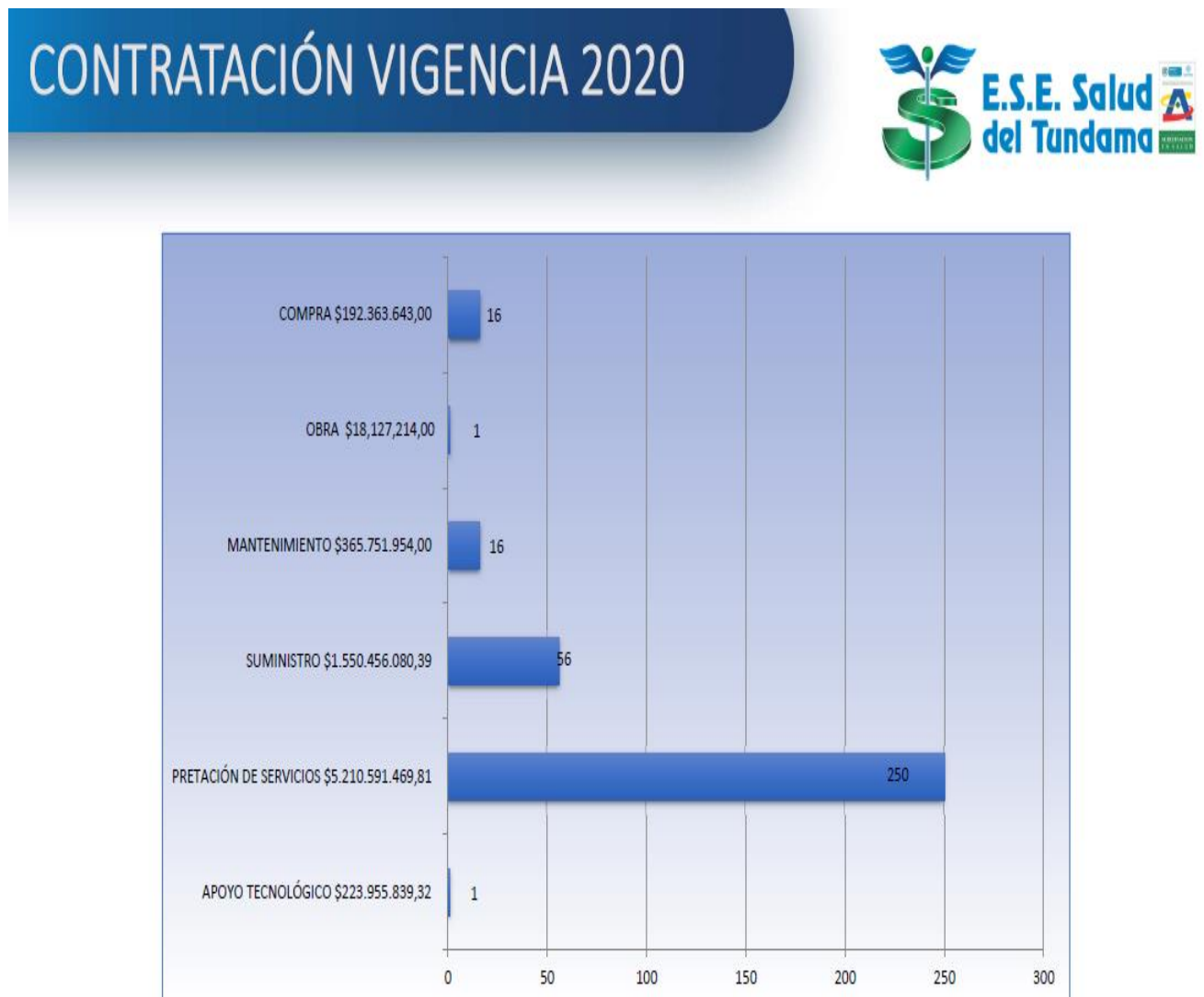



Cifras expresadas en miles de pesos

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 11 de 56	

Con respecto a **Contratación** para la vigencia 2020, la Dra. Nancy Lorena Patiño Suárez, líder del Proceso de Gestión Jurídica y Contratación, hace referencia a que según el acuerdo 006 de 2014, por el cual se adopta el Estatuto de Contratación, se celebraron los siguientes contratos:

Como contratante:



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 12 de 56	


Como Contratista:

CONTRATACIÓN VIGENCIA 2020



CONTRATACIÓN VIGENCIA 2020 E.S.E SALUD DEL TUNDAMA		
GOBERNACIÓN DE BOYACA	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 1760 DE 2020 "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR LAS ACCIONES DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS".	\$ 66.193.850,00
COMPARTA EVENTO	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	\$45.000.000,00
	RÉGIMEN SUBSIDIADO	\$ 15.000.000,00
COMPARTA CAPITADO	RÉGIMEN SUBSIDIADO	\$ 2.414.060.712,00
COOSALUD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO MÉDICO ASISTENCIAL CAPITADO	\$19.711.664,00
	RÉGIMEN SUBSIDIADO MÉDICO ASISTENCIAL CAPITADO	\$177.080.771,00
	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO CAPITADO	\$ 9.818.592,00
	RÉGIMEN SUBSIDIADO PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO CAPITADO	\$ 88.205.838,00
NUEVA EPS	RÉGIMEN SUBSIDIADO FACTURADO	\$2.586.998.225,00
COMFAMILIAR	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	\$ 2.602.237.498,08
MUNICIPIO DE DUITAMA	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO COI No. 20200002. "DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS DE DUITAMA"	\$ 483.339.573,00
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO COI No. 20200003. "FORTALECER EL ENTORNO SOCIAL A 2000 FAMILIAS A TRAVÉS DEL PLAN INTEGRAL DE CUIDADO FAMILIAR"	\$ 119.216.274,52



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 13 de 56	




Además, a la fecha se tienen diez procesos judiciales por nulidad y restablecimiento del derecho, los cuales fueron admitidos en el año 2018. De estas diez demandas, cinco se encuentran con fallo de Primera Instancia y las otras cinco ingresaron al despacho del Juzgado Tercero Administrativo de Duitama, para proferir fallo de Primera Instancia. Información que se puede consultar en la página web de la E.S.E. Salud del Tundama en Procesos Judiciales.


Objetivo 2: Promover nuestro modelo de atención como un factor diferencial en la prestación de servicios de bajo nivel de complejidad.

Jefe Darío Alexander Valderrama Parra. Líder de Mejoramiento Continuo.


Es importante tener en cuenta que se cuenta con un Sistema Único de Acreditación y con la implementación del mismo.

En el año 2019, se otorga a la E.S.E. Salud del Tundama la Acreditación, para la vigencia 2020 se fortalece y mantiene, es por esto que se replanteo el Direccionamiento Estratégico de todos los ejes de acreditación y se abordaron estrategias en marco COVID – 19.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 14 de 56	



Enfoque de nuestro Modelo de Atención:
SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN



2015-2016

- Se plantea inicio del camino hacia el mejoramiento continuo basado en el sistema único de acreditación.

2017

- Se define y adopta la metodología de autoevaluación.
- Estructuración de equipos.
- Ejecución de acciones de mejora.
- Se define estructura de procesos como herramienta de eficiente gestión.
- Eliminación de brecha de cumplimiento del enfoque frente a los estándares de acreditación.

2018

- Se fortalece el desarrollo de implementación de cada uno de los ejes y estándares de acreditación en los procesos organizacionales – transformación cultural.

2019

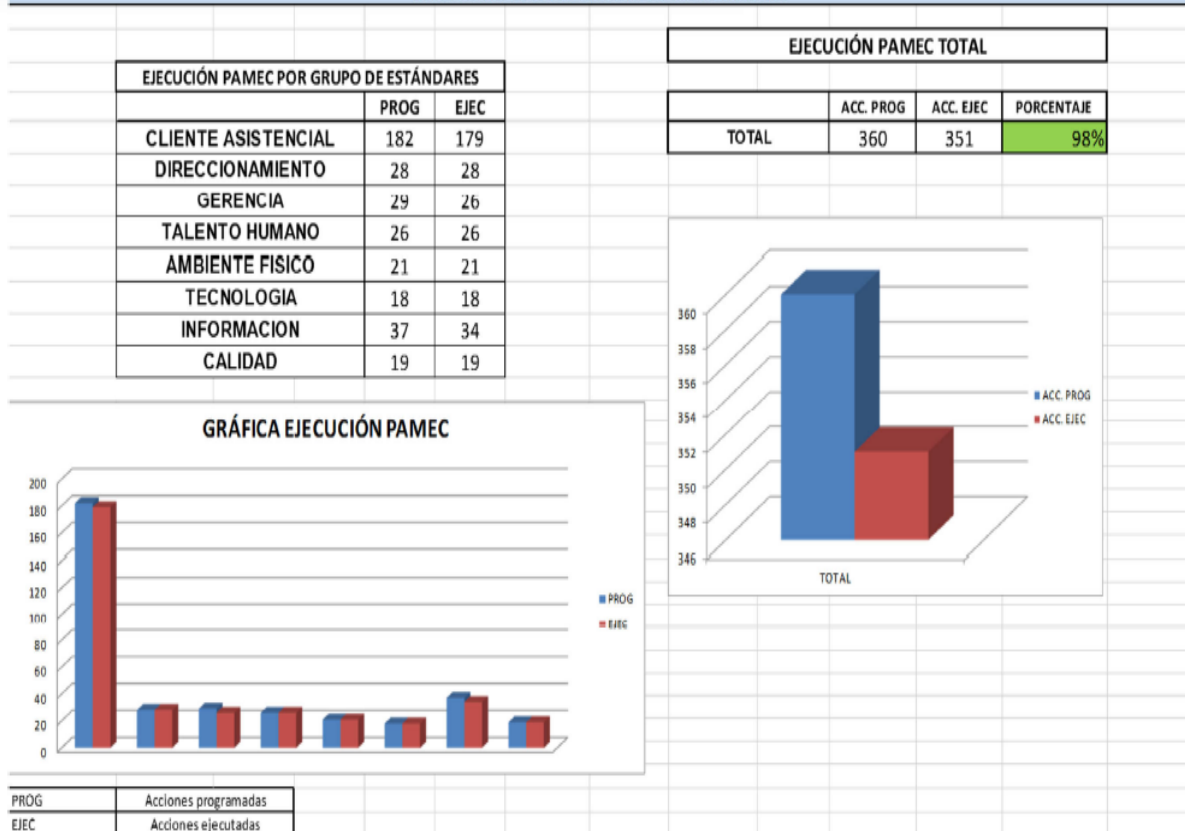
- Se fortalecen los resultados basados en indicadores de gestión de acuerdo al enfoque.
- Se fortalece la cultura de medición de análisis de indicadores de gestión alineados a los estándares y su enfoque.

2020


- Se plantea el Direccionamiento estratégico encaminado al cumplimiento de todos los Ejes de Acreditación y los factores críticos de éxito de la organización.
- Se definen estrategias para abordar en marco COVID-19.
- Se actualiza la gestión del riesgo Clínico y asistencial teniendo en cuenta la contingencia del marco COVID-19 para brindar un abordaje integral.
- Se fortalece el Desarrollo e implementación del programa de Humanización.

PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD 2020

GRÁFICA AVANCE EJECUCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO-PAMEC 2020



Es importante destacar que para mantener la Acreditación, es necesario un cumplimiento de PAMEC del 90% y para la vigencia 2020 se dio cumplimiento en todas las actividades propuestas del 98%.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 16 de 56	

AVANCE DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN 2020

Grupo de estándares	Autoevaluación realizada enero 2020	Autoevaluación realizada enero 2021
Proceso de atención cliente asistencial (PACAS)	3.59	3.68
Direccionamiento	3.44	3.68
Gerencia	3.53	3.59
Gerencia de Talento Humano	3.32	3.5
Gerencia del Ambiente Físico	3.11	3.26
Gerencia de la Tecnología	3.65	3.8
Gerencia de información y comunicaciones	3.59	3.64
Mejoramiento Continuo	3.86	3.88
Promedio general	3.51	3.63



Acorde a la Autoevaluación por grupo de estándares se observa avance en cada vigencia, lo que se hace evidente con el cumplimiento de los objetivos propuestos y los planes de mejora realizados.

La Dra. Catherine van Arcken Martínez, Gerente de la institución presenta **EL MODELO DE ATENCIÓN**, en donde destaca, que esta es una de las características especiales de la E.S.E. Salud del Tundama, porque está diseñado acorde a los lineamientos del Manual de Estándares de Acreditación aprobado por el Ministerio de Salud, versión 3.1 publicado en diciembre de 2018.

DESPLIEGUE DEL MODELO DE ATENCIÓN

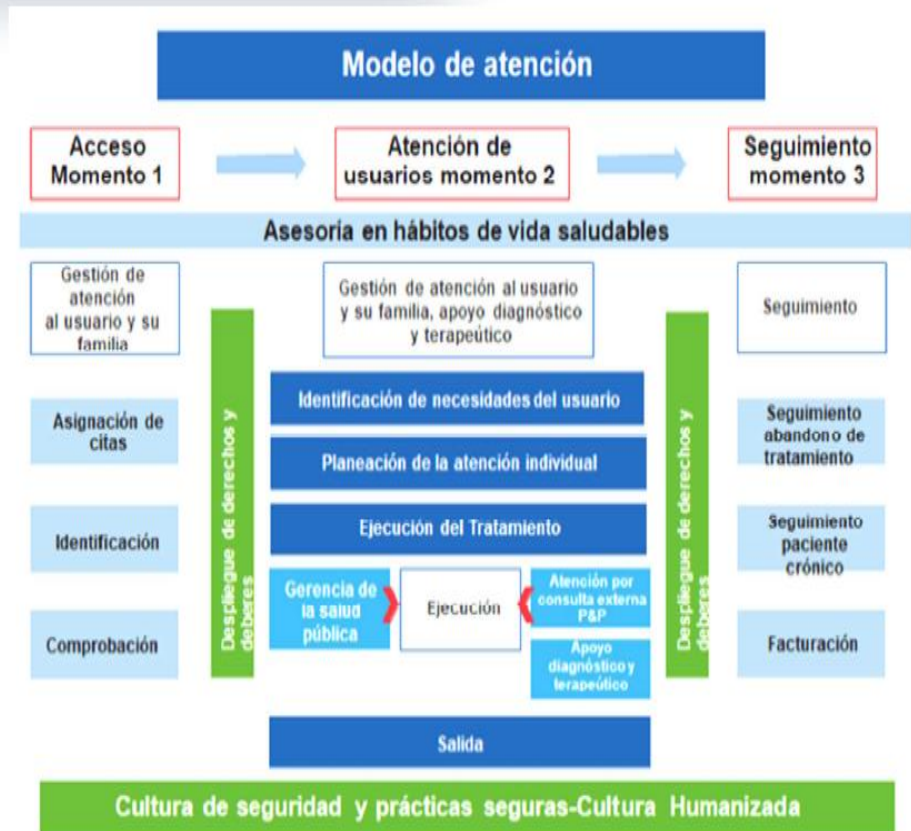



Gráfico: Ruta de atención integral del usuario y su familia en servicios ambulatorios, de acuerdo con la estructura de procesos institucional del Macroproceso Misional.



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDef01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 18 de 56	

Dra. Nancy Rocío Puerto Reyes. Líder de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU

MOMENTO 1 ACCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Nº 10



Derechos del Usuario

A ser informado de como puede presentar quejas o felicitaciones



Deberes del Usuario

Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente

APRECIADO USUARIO

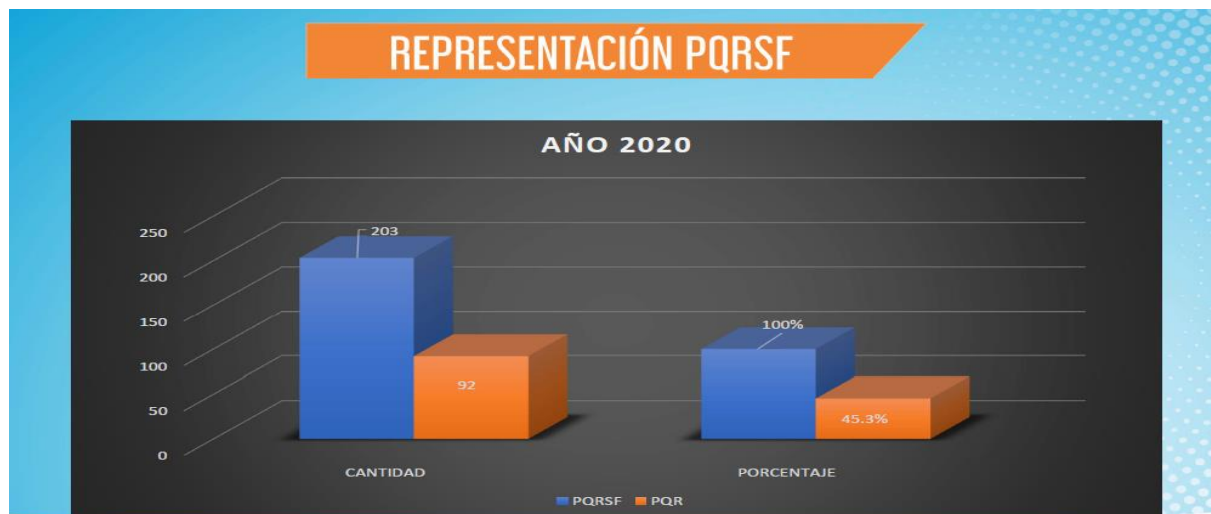
PARA COLOCAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN, PUEDE HACERLO ASÍ:

- Presencialmente en el área de SIAU.
- A través de los buzones de sugerencias institucionales y en atención extramural.
- Por medio de página web y redes sociales institucionales.
- A través del correo siaug@saludtundama.gov.co
- A través de las líneas telefónicas (Call center, gerencia y SIAU).

Recuerde que este es su **Derecho y Deber Nº 10**

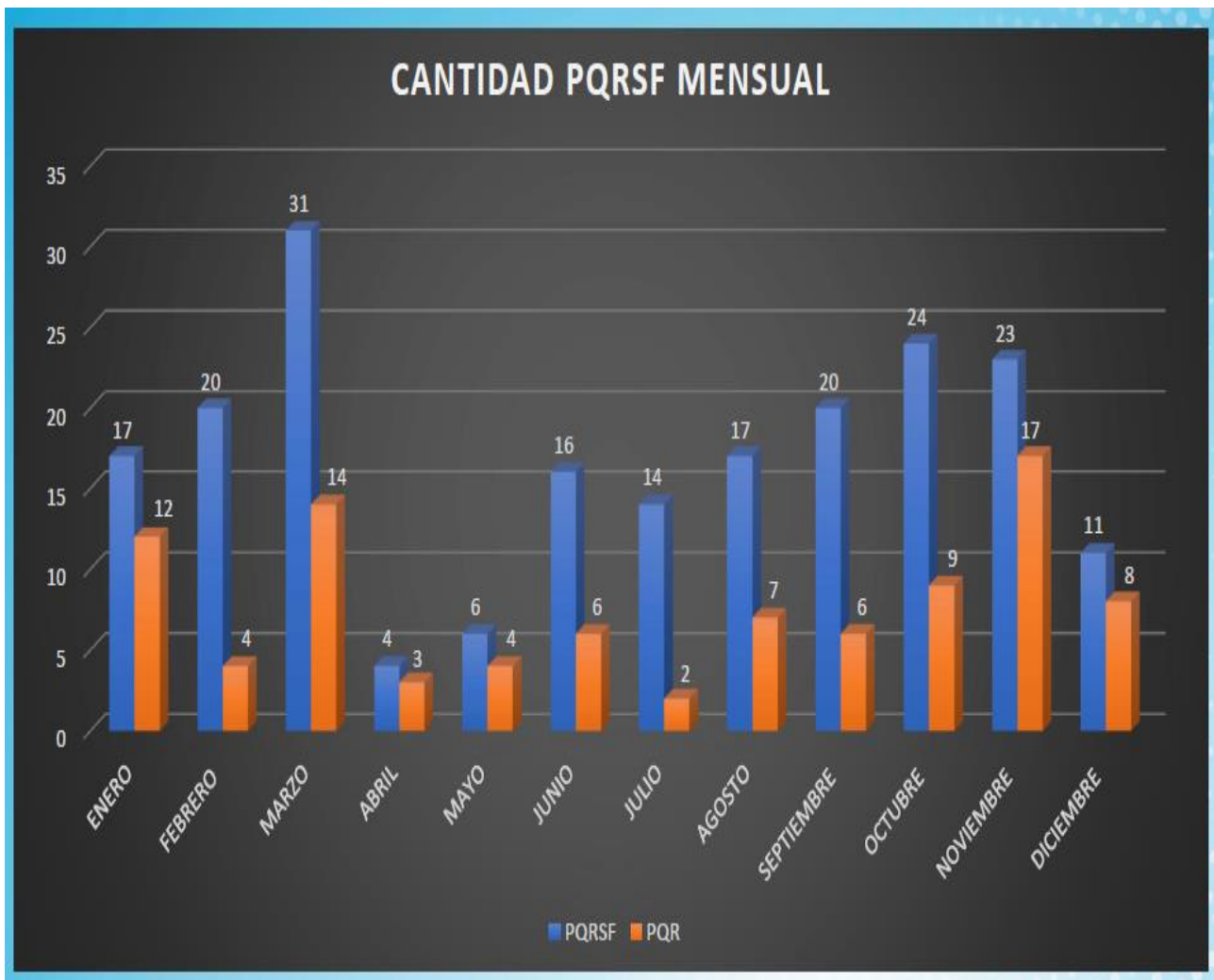
Queremos escucharlo, por eso, lo invitamos a participar y a comunicarse con nosotros.


Acorde al Modelo de Atención, en el Momento 1, ACCESO, se hace despliegue de los Deberes y Derechos de la institución y se hace énfasis especial en el número 10, que hace referencia al derecho a presentar PQRSF.



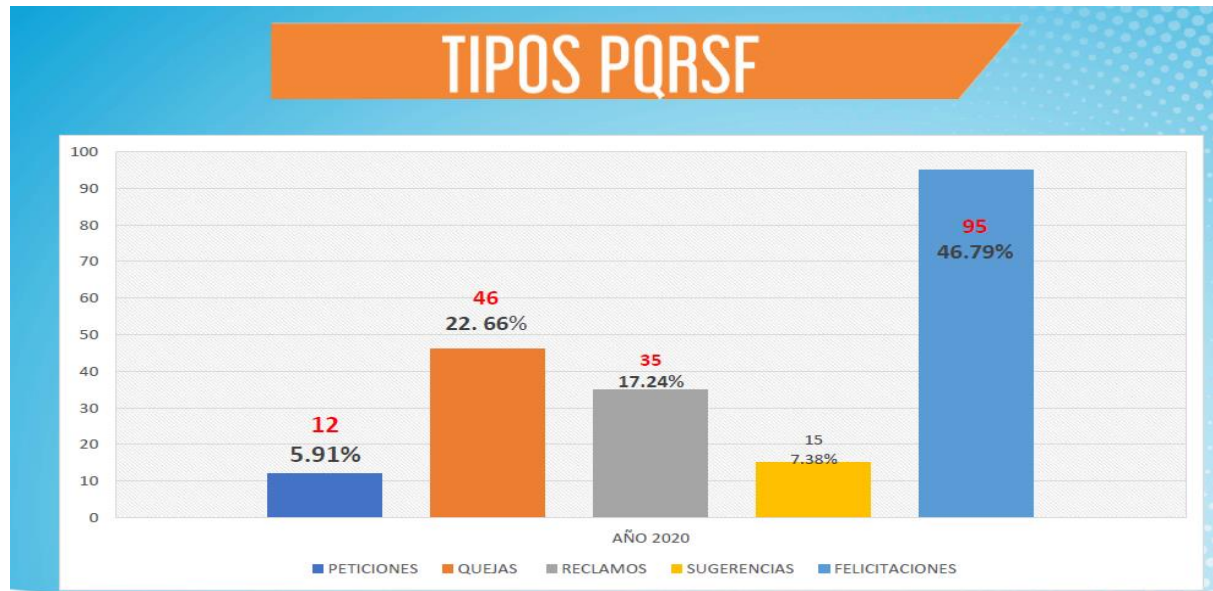
En cuanto a peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y solicitudes se presentaron 203 PQRFS, de las cuales 92 fueron PQR.

Se presenta la distribución mensual de la vigencia, en donde se evidencia que en el mes de marzo hubo un mayor número, lo cual, estuvo relacionado con el inicio de la pandemia y se reducen a raíz del confinamiento por las disposiciones nacionales.



 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 20 de 56	

Distribución de PQRFS durante el año 2020.



Esta distribución estuvo asociada con la interrupción de algunos servicios acorde a los lineamientos del nivel nacional por la emergencia sanitaria.

La participación ciudadana en la institución además cuenta con la **Asociación de Usuarios** .



E.S.E. Salud del Tundama

ACREDITACION EN SALUD

Vela por la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes a través de la asociación de usuarios.

MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA

- Blanca Lily Gómez SECRETARIA
- Luis Grimaldos PRESIDENTE
- José Joaquín Zabala VICEPRESIDENTE
- Hector Chaparro FISCAL
- Victor Chaparro TESORERO
- Rafael Gómez VOCAL 1
- Domingo Ovejero VOCAL 2

PRODUCCIÓN DE SERVICIOS. Dra. Catherine van Arcken Martínez, Gerente

Acorde a la reestructuración de servicios para responder al aislamiento obligatorio que se inicia en el mes de marzo 2019 y que aún persiste, la E.S.E. Salud del Tundama encuentra una oportunidad de mejora y es que los niños y niñas permanezcan en sus casas, desplazando equipos de vacunación a cada una de ellas y así, logró aumentar la cobertura del Plan de Vacunación en un 10%.

DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Actividad	Valores 2019	Valores 2020
Dosis de biológicos aplicadas.	14.735	18.427
Controles de enfermería (atención prenatal, crecimiento y desarrollo).	5.615	3.917
Otros controles de enfermería de PYP.	28.038	10.978
Citologías cervicovaginales tomadas.	5.559	3.692



Se prestan servicios de Teleorientación y telemedicina, no obstante, hubo una reducción importante durante la vigencia. Sin embargo desde el mes de julio se evidencia un aumento gradual de las actividades, en donde se destaca la consulta domiciliaria y la visita integral a la familia con un equipo interdisciplinario

DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Actividad	Valores 2019	Valores 2020
Consultas de medicina general electivas.	90.634	67.577
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo.	1.049	798



En cuanto a las actividades de **Odontología**, las restricciones fueron impartidas desde el nivel nacional, ya que estos servicios se suspendieron en su totalidad; sin embargo, se realizó atención de urgencias en la vivienda, desplazando la unidad móvil. Y para el segundo semestre se autorizan procedimientos de baja complejidad.

DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Actividad	Valores 2019	Valores 2020
Total de consultas de odontología realizadas (valoración).	9.752	5.119
Número de sesiones de odontología realizadas.	112.425	36.995
Total de tratamientos de odontología terminados.	6.332	3.461
Sellantes aplicados.	19.940	3.931
Superficies obturadas (cualquier material).	43.060	19.260
Exodoncias (cualquier tipo).	4.274	2.925




En cuanto al servicio de **laboratorio clínico**, se continuó con la prestación de los servicios y a partir del mes de abril se inscribió un nuevo servicio: **Toma de muestra domiciliarias**. Con respecto al PIC, se logró culminar en un 100% este convenio. Cabe resaltar que en el mes de diciembre se ubicaron carpas para toma de muestras COVID – 19, con lo que se logró mitigar los efectos de la pandemia y así ayudar a descongestionar los servicios del HRD brindando aislamiento temprano a quienes lo requerían además de asesoría.

DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

Actividad	Valores 2019	Valores 2020
Exámenes de laboratorio.	129.418	91.580
Numero de imágenes diagnosticas tomadas.	996	782
Plan de Intervenciones colectivas: Número de visitas domiciliarias e institucionales.	17.098	22.089
Plan de Intervenciones colectivas: Número de sesiones de talleres colectivos.	1.076	599



 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 24 de 56	

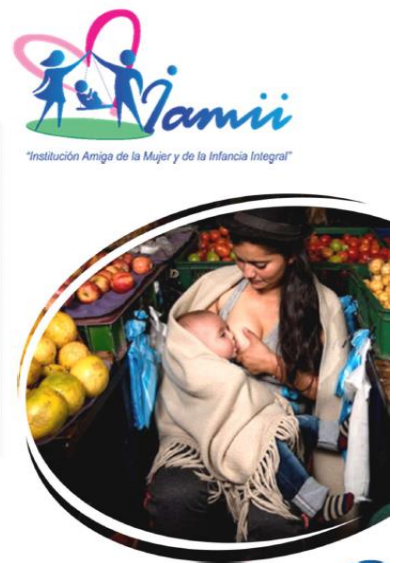
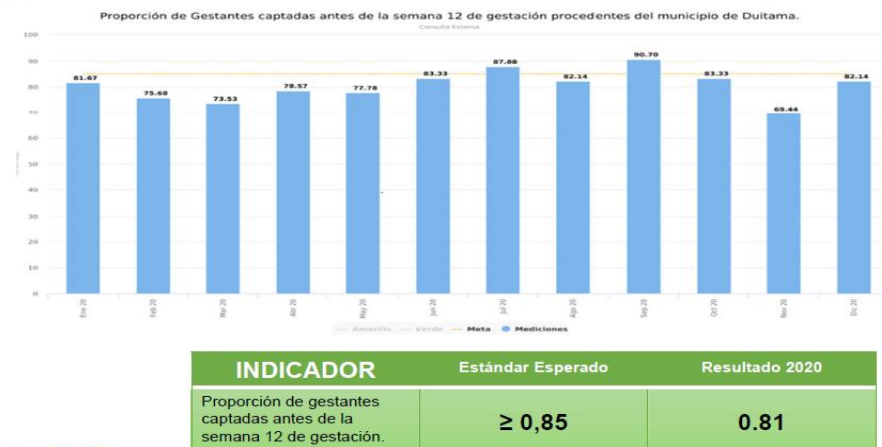
PROGRAMAS INSTITUCIONALES. Dra. Gloria Maryem Ávila Quiñones. Líder de Programas Institucionales IAMII, Centro Amigable y Vivamente.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES



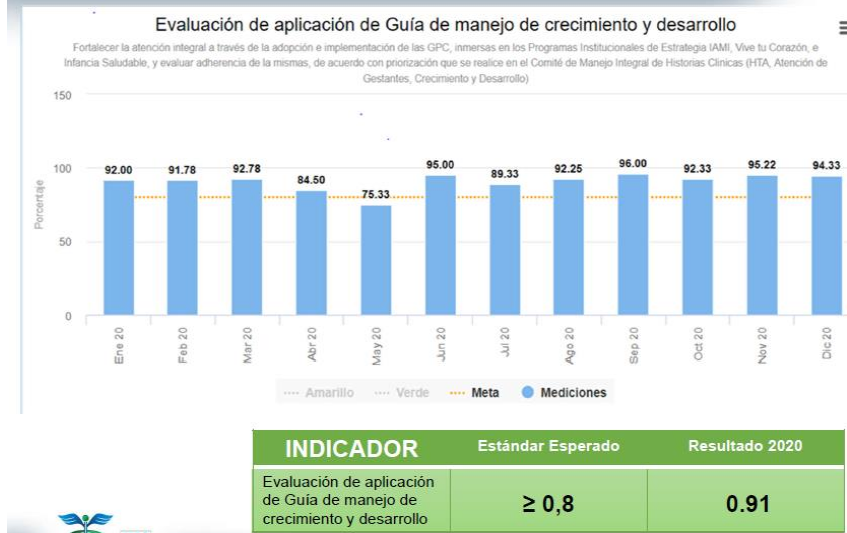
En cuanto al Indicador de **Captación oportuna de Gestantes**, con apoyo de estrategias publicitarias, HRD, con laboratorios, y la Secretaría de Salud, es óptimo, porque permite que las gestantes inicien de forma oportuna los controles prenatales para garantizar que la gestación llegue a un feliz término

PROGRAMAS INSTITUCIONALES




ADHERENCIA A LA GUÍA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

PROGRAMAS INSTITUCIONALES




Se evidencia un comportamiento superior al esperado, esto a raíz de las campañas programadas, de desplazar grupos de trabajo para realizar controles y evaluar la aplicación de la Guía de manejo de crecimiento y desarrollo a cada una de las familias de nuestro municipio.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 26 de 56	

ADHERENCIA A LA GUÍA DE HTA.



Se unifica la Historia Clínica lo que permite estandarizar la atención a cada uno de los usuarios y por ende, esto se refleja en los excelentes resultados obtenidos durante la vigencia 2020.

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 27 de 56	

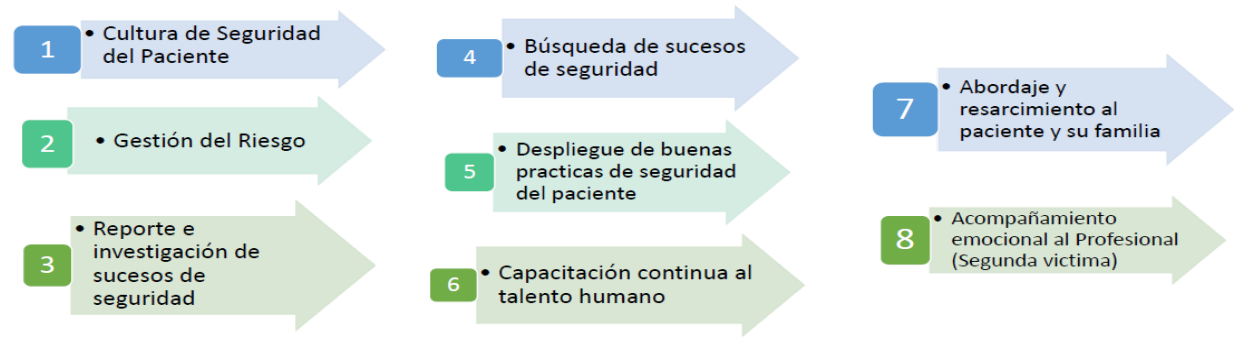
Objetivo 3: Fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención.


Dra. Andrea Liliana Arias Perdomo. Líder de Seguridad del Paciente.



Con las Lineas de acción se busca garantizar la implementación en el talento humano de la institución, el cual también va dirigido a los usuarios.

LINEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 28 de 56	

Se realiza despliegue de cada una de las líneas:

LINEA 1 – CULTURA DE SEGURIDAD



Grado en que las personas se comprometen individualmente y como grupo a prestar servicios seguros.

Anualmente se aplica encuesta de percepción de seguridad del paciente a los colaboradores.

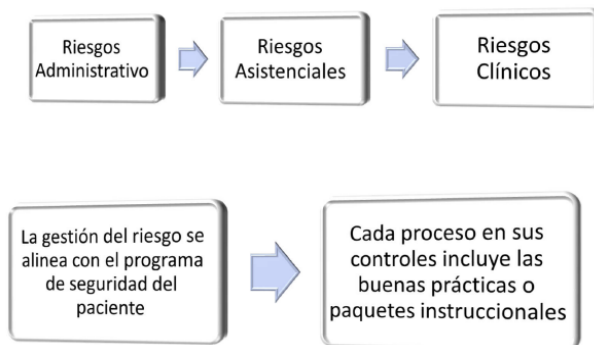


Yo Te Cuido, Tu me Cuidas "Familia E.S.E. Salud del Tundama Te Cuida."

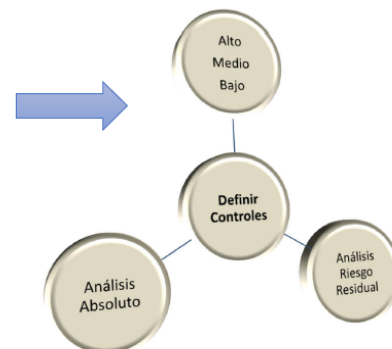


LINEA 2 – GESTIÓN DEL RIESGO

METODOLOGÍA AMFE



Probabilidad – Severidad-Defectibilidad



LINEA 3 – REPORTE E INVESTIGACIÓN DE SUCESOS DE SEGURIDAD



Incidentes

¿Qué sucesos de seguridad debemos reportar?

Eventos Adversos

Complicaciones

EVENTOS REPORTADOS Y GESTIONADOS EN LA VIGENCIA 2020: 56

LINEA 4 – BÚSQUEDA DE SUCESOS DE SEGURIDAD



RONDAS DE SEGURIDAD

LINEA 5 – DESPLIEGUE DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

PAQUETES INSTRUCCIONALES O BUENAS PRÁCTICAS



Prevención y control de infecciones asociadas al cuidado de la salud:

- Manual de Bioseguridad.
- Protocolo de lavado de manos (5 momentos del lavado de manos - pasos correctos del lavado de manos).



Gestión segura del uso de medicamentos.



Mejorar la identificación del paciente.



Mejorar la efectividad de la comunicación entre las personas que atienden y cuidan los pacientes.



Involucramiento del paciente y la familia en su seguridad.



Reducir el riesgo de daños al paciente por caídas.



Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos:

- Prácticas Seguras Dirigidas a la Prevención de Complicaciones Anestésicas y la Mejora en la Seguridad de los Procesos Quirúrgicos.
- Protocolo manejo complicaciones anestésicas.



Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras en el Laboratorio.



Reducir el riesgo de la atención de pacientes con enfermedad mental:

- Protocolo para reducir el riesgo de la atención de pacientes con



Atención segura del binomio Madre e Hijo.




Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado.



Prevención de la malnutrición o desnutrición.



Prevención del cansancio del personal de salud.

 ESE SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 31 de 56	

LINEA 5 – DESPLIEGUE DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

GESTORES DE SEGURIDAD



Dra. Dolly Oviedo
Medicina



Dr. Ricardo Moros
Odontología



Jefe Nubia Robayo
Enfermería



Ingeniera Edna Carreño
Administrativo



Dra. Jenny Trisancho
Laboratorio Clínico



Clara Nubia Montaña
Farmacia



Yessica Tarazona
Asignación de Citas

Los cuales son los encargados de promover las buenas prácticas de seguridad del paciente, en cada uno de los servicios, realizando acompañamiento cuando se requiera.

LINEA 6 – CAPACITACIÓN CONTINUA AL TALENTO HUMANO

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL



Mensualmente se envía el “NOTI-TUNDAMITO” donde se informan los resultados de auditorias y sobre los sucesos de seguridad reportados.



LINEA 7 – ABORDAJE Y RESARCIMIENTO AL PACIENTE Y SU FAMILIA



Comité de Seguridad del Paciente

Garantiza la continuidad del proceso de atención al paciente, hasta el resultado satisfactorio o hasta la solución del daño causado.

Desde el Programa de Humanización se garantizará el apoyo psicológico al paciente y su familia, en el despliegue de la línea de acción “Acompañamiento Emocional”.

Para el caso de un evento adverso (Grave), es el comité de seguridad quién define la periodicidad con la que se debe realizar seguimientos del caso.



LÍNEA 8 – ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL AL PROFESIONAL (SEGUNDA VÍCTIMA)

Cuando se materializa un evento adverso (**Grave**), también son víctimas los Profesionales de la salud que se ven involucrados directa o indirectamente en la ocurrencia del mismo y que sufren emocionalmente la consecuencia de ello.

Es así como la Institución brinda a través del acompañamiento emocional, mitigar las consecuencias emocionales que se pueden presentar.




*Se debe garantizar la **confidencialidad de la identidad de los Profesionales o del Profesional** más directamente involucrado en el evento, al igual que la privacidad del caso.*

PROGRAMA DE SEGURIDAD EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID 19



VIDEOS -Programa de Seguridad del paciente: <https://youtu.be/oxpw0TUqgg8>

-Lavado de manos: <https://youtu.be/YI5nJ7kylU>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 34 de 56	

GESTION DEL RIESGO

Ing. Armando Esteban Mateus Nossa. Líder de Gestión de Riesgos.

Para la vigencia 2020 se ajusta la política de Gestión del Riesgo y se realiza control sobre las acciones de mejora.

GESTIÓN DEL RIESGO

La Gestión de Riesgos es una estrategia que ayuda a mitigar los riesgos presentes tanto en nuestra atención en salud como en la parte administrativa, esto con el fin de lograr un mejor nivel de salud de la población, una mejor experiencia de los usuarios durante el proceso de atención y unos costos acordes a los resultados obtenidos.



Para la vigencia 2020 se establece la matriz de riesgos institucionales en el software ALMERA, la cual contempla: Riesgos Administrativos, Asistenciales y Clínicos.

GESTIÓN DEL RIESGO



POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Resolución No. 462 abril 18 de 2018

Mitigación del Riesgo 100%

No. DE RIESGOS VIGENCIA 2020: 207

Riesgos Clínicos: 48
Riesgos Asistenciales: 89
Riesgos Administrativos: 70

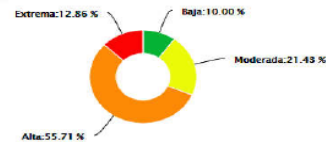


La identificación de los Riesgos se realizó con cada uno de los líderes, se identificaron al igual que el riesgo los controles y las actividades para lograr mitigarlos.

MATRIZ DE RIESGO

Riesgos Administrativos

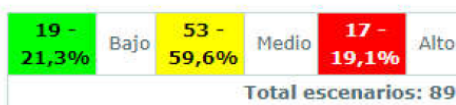
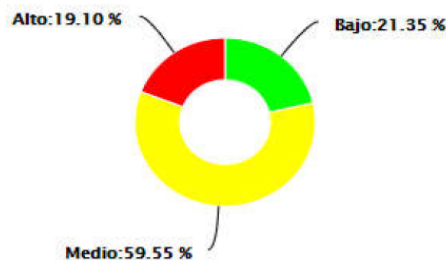
PROBABILIDAD	Raro	GGR-05 GRAJ-02 GRAJ-04	GRAJ-01 GRAJ-03	GRAC-03		GGR-03 GRAC-05	GICOR-15 GRATH-09	GRAC-02	GICOR-14 GRAF-05	
	Improbable			GICOR-06	GICOR-02 GRAF-01 GRAF-04	GICOR-03 GRAF-03 GRGT-03	10		GRAF-02	
	Posible			GICOR-01 GICOR-05 GICOR-09 GRAMC-04			14	GGR-02 GRAPO-03 GRATH-11	GGR-04 GRAF-05 GRATH-05 GRATH-08	GRAF-03 GRAPO-01 GRATH-02 GRGT-04 GRGT-06
	Probable				GICOR-10 GRAMC-05 GRGT-08	GRAMC-01 GRAMC-06		GICOR-04		GRATH-07 GRATH-12
	Casi seguro							GRAF-01		
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrofico	IMPACTO		




MATRIZ DE RIESGO

Riesgos Asistenciales

ANÁLISIS DE FALLO	Alto	17
	Medio	53
	Bajo	19



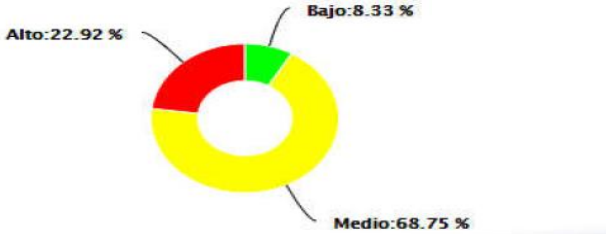
 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 36 de 56	

MATRIZ DE RIESGO

Riesgos Clínicos

ANÁLISIS DE FALLO	Alto	11			
	Medio	33			
	Bajo	GRCPCM-12	GRCPCM-13	GRCPE-05	GRCPE-17

4 - 8,3%	Bajo	33 - 68,8%	Medio	11 - 22,9%	Alto
Total escenarios: 48					



Alto: 22.92 %
Medio: 68.75 %
Bajo: 8.33 %

Objetivo 4: Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y funcionarios en torno a la institución.

Dra. Jennifer Angélica Tobo Vergara. Líder de Humanización.

Se hace referencia y explicación de cada una de las líneas de acción del Programa de Humanización. **Atención con Amor.** En el 2020 se implementó la Línea del Dolor desde tu percepción, cuyo objetivo es reconocer el dolor como quinto signo vital durante todo el proceso de atención en la institución.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN ATENCIÓN CON AMOR

Se fortalece en estructura y alcance las 6 líneas de acción del programa de humanización.

Programa de Humanización, video educativo:

<https://youtu.be/zk6zfWqtIBo>



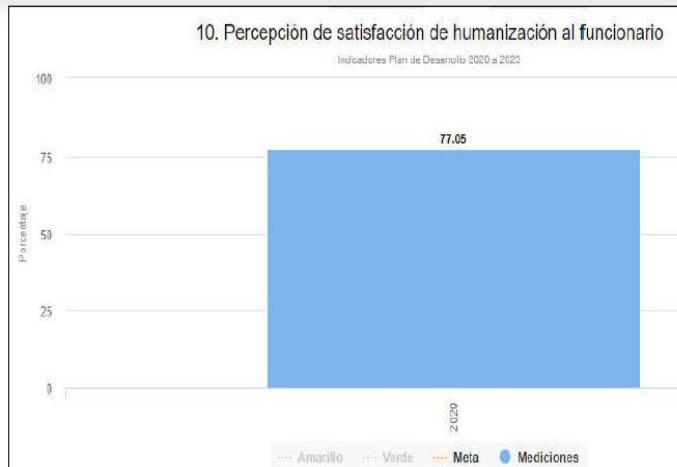
Para medir la satisfacción tanto de usuarios como colaboradores se generan dos indicadores de gestión.

ATENCIÓN CON AMOR



INDICADOR	ESTADAR ESPERADO	RESULTADO 2020
% de Satisfacción en encuesta de satisfacción asociada a humanización	≥ 0,85	0,99

ATENCIÓN CON AMOR




INDICADOR	ESTADAR ESPERADO	RESULTADO 2020
Percepción de satisfacción de humanización al funcionario	≥ 0,75	77,05

Objetivo 5: Innovar y preservar el conocimiento institucional a través de la experiencia y competencia del Talento Humano vinculado a la institución.

Dra. María Fernanda Gallo Pesca. Líder de Talento Humano.

Se contextualiza sobre la distribución del personal con que se contaba para la vigencia 2020, acorde al tipo de vinculación.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 39 de 56	

PERSONAL E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA 2020



Se desarrollan actividades para promover el conocimiento en el personal de la institución, se realiza un programa por competencias laborales.

CAPACITACIÓN E.S.E SALUD DEL TUNDAMA

Resolución N° 06 del 23 de Enero de 2020


PROGRAMA ANUAL CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA 2020

OBJETIVO

Fortalecer las competencias, conocimientos, habilidades, actitudes y valores de los trabajadores y contratistas de la E.S.E. Salud del Tundama para lograr el fortalecimiento y alcance de los objetivos estratégicos y procesos de la institución.

Porcentaje de Cumplimiento del programa de capacitaciones 2020: 100%



 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 40 de 56	

Las temáticas de la capacitación se alinean con los objetivos estratégicos.

TEMÁTICAS CAPACITACIÓN 2020



Fortalecer las competencias y empoderar al talento humano para asumir y desempeñar el rol que le sea asignado en la Institución.

- Protocolo de limpieza y desinfección.
- Protocolo de manejo de gases medicinales.
- Protocolo de Lavado de Manos.
- Protocolo manejo de ropa hospitalaria.

Mantener y mejorar la sostenibilidad Financiera de la Institución.

- Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (Resolución 3280).
- Aseguramiento – Convenios con EAPB.

Gestionar un método que permita identificar e intervenir los riesgos administrativos y asistenciales en la organización.

- Política y Programa de gestión del riesgo.
- Sistema de reporte, investigación y análisis de eventos adversos según protocolo de Londres.
- Plan Hospitalario de Emergencias.
- Accidentes e Incidentes de Trabajo y enfermedad Laboral.

CAPACITACIÓN E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA



Fortalecer la gestión de procesos institucionales.


- Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) (según temas priorizados por mejoramiento continuo institucional).
- Direcciónamiento Estratégico.
- Plan de Comunicaciones.
- Código de Integridad.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma de tal forma que apoye efectivamente el proceso de atención.

- Programa de Tecnovigilancia.
- Programa de Reactivovigilancia.
- Programa de Farmacovigilancia.
- Programa de Renovación de la Tecnología.

Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios.

- Política y programa de seguridad del paciente.
- Paquete Instruccional para reducir el riesgo en la atención del paciente con enfermedad mental.
- Protocolo de prevención y reacción inmediata ante la pérdida de un usuario.
- Protocolo de atención integral en salud para la atención de víctimas de violencia sexual.
- Modelo de Atención.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 41 de 56	

CAPACITACIÓN E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA



Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y los colaboradores frente a la institución.

- Atención al Usuario – Servicio al Cliente (Manejo de Usuario difícil o agresivo).
- Política y Programa de Humanización.
- Cultura Organizacional.
- Clima Organizacional.
- Programa de Bienestar, Estímulos, Incentivos y Capacitación.
- Taller de: Manejo del estrés, trabajo en equipo, comunicación asertiva y liderazgo.

Establecer estrategias de responsabilidad social que trasciendan los requisitos legales y mejoren aspectos relevantes en medio ambiente, usuarios y comunidad.

- Programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- Hospital Sostenible.
- Estrategia IAMII
- Procedimiento de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades (PGIRASA)
- Primeros Auxilios Psicológicos
- Estilos de Vida Saludables – Promoción y mantenimiento de la Salud Ocupacional
- Inteligencia Emocional y Familiar
- Programa de Salud Mental “Vivamente”
- Negociación Colectiva.

Para la E.S.E. Salud del Tundama es muy importante el bienestar de todos los colaboradores de la institución, teniendo en cuenta la contingencia, se implementa el programa de Bienestar, Estímulos e Incentivos ante la contingencia por COVID – 19. Abordando diferentes dimensiones del ser humano.

BIENESTAR E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA

Resolución N° 05 del 23 de Enero de 2020

PROGRAMA DE BIENESTAR, ESTÍMULOS E INCENTIVOS ANTE LA CONTINGENCIA POR COVID-19


OBJETIVO

Promover el desarrollo integral de los trabajadores de la E.S.E. Salud del Tundama a través de la ejecución de actividades que permitan fortalecer las dimensiones emocionales, familiares, físicas y laborales en los tiempos de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.



Dimensión Física

Retos Saludables
 Reto Cocina Saludable
 Aeróbicos /Rumba/ Danza y Zumba

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 42 de 56	

BIENESTAR E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA



Dimensión Mental

Línea de escucha
Manejo de estrés
Conéctate contigo



Dimensión Familiar

Rescatando Tradiciones
En familia se hace mejor
Concurso Familiar



Dimensión Laboral

El buen trabajo
Educate sobre el Trabajo en Casa
Pausas Activas

Porcentaje de Satisfacción de los Trabajadores 2020: 94%

Es importante, tener en cuenta que ante la emergencia sanitaria, se diseñó la estrategia E.S.E. TV Te Capacita con el fin de dar continuidad al Plan de Capacitaciones.

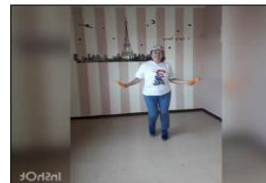
LOGROS EN EL ÚLTIMO AÑO




Se estableció la estrategia E.S.E TV Te Capacita.



Se generó el programa de bienestar para COVID-19.

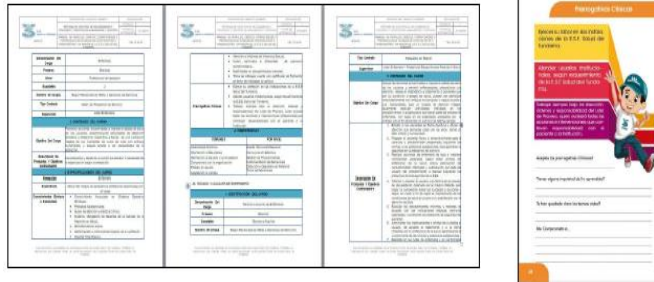


 ESE SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 43 de 56	

LOGROS EN EL ÚLTIMO AÑO

3

Se estableció el procedimiento para la gestión de prerrogativas clínicas.



4


Se mantiene la cultura y el clima organizacional.



Objetivo 6: Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma acorde a las necesidades de los procesos de la institución.

Química Farmaceuta Andrea Sarmiento Mora. Líder De Servicios Farmacéutico.

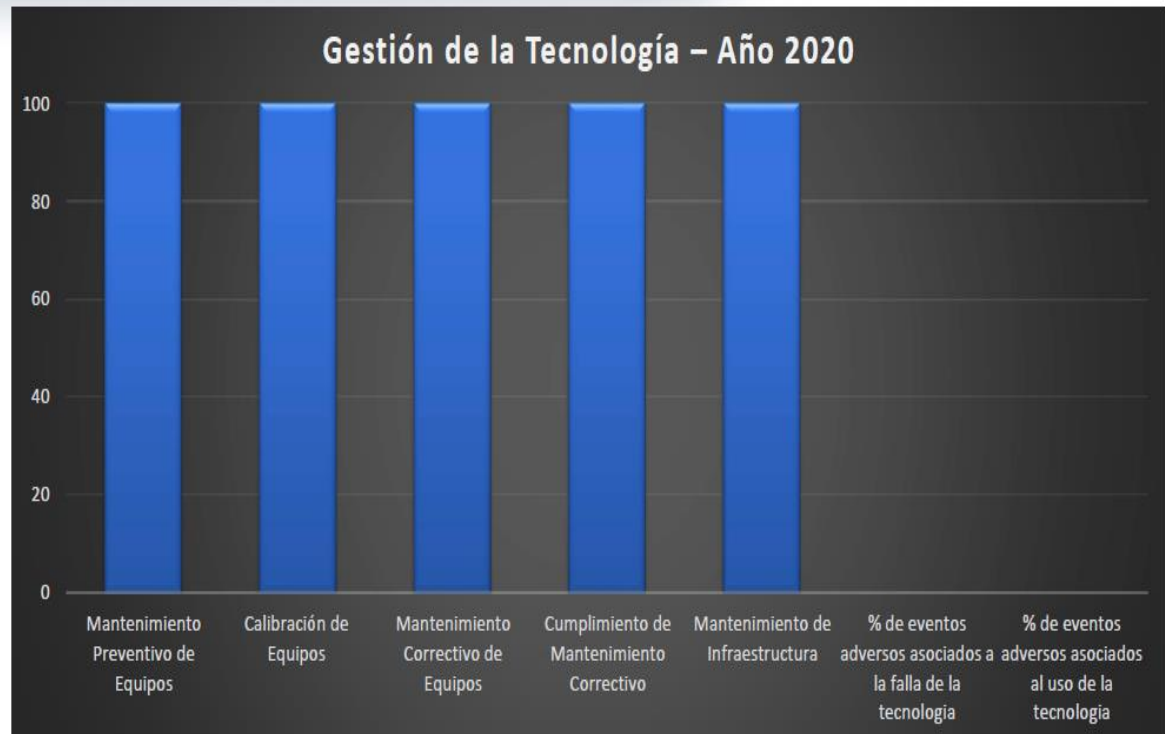
Se cuenta con la Política de Gestión de la Tecnología y con un Programa de Gestión de la Tecnología, el cual se ejecuta durante la vigencia.

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 44 de 56	




Los indicadores de la Gestión de la Tecnología, permiten conocer los resultados obtenidos durante la vigencia acorde a las metas establecidas, los cuales muestran un cumplimiento en el total de las actividades programadas, además es importante tener en cuenta que estas actividades han sido efectivas generando acciones seguras en la atención, en cada uno de los servicios en donde se necesiten equipos biomédicos.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



Durante la vigencia, no se presentaron Eventos Adversos asociados a fallas en la tecnología y al uso de la tecnología.


 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 46 de 56	

Objetivo 7: Fortalecer la implementación del programa de responsabilidad social dirigido a la comunidad, usuarios y funcionarios de la institución.




Ingeniera Edna Yineth Carreño Daza. Líder de Gestión de Ambiente Físico.




El Programa de Responsabilidad Social se abordó bajo tres líneas de acción en donde cada una tiene su enfoque.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION	Pág. 47 de 56		

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

	<p>Gestión Ambiental: Programa AMBIENTESE</p> <p>Objetivo: Gestionar los impactos ambientales de la Institución a través del programa de gestión ambiental, en donde buscamos una efectiva disminución de consumo de recursos naturales además de las estrategias exigidas por la normatividad legal vigente.</p>
	<p>Estrategia Planifica tu futuro:</p> <p>Objetivo: Promover la efectiva intervención en la Comunidad con acciones para la prevención de embarazos en adolescentes buscando disminuir los mismos en el territorio.</p>
	<p>Programa Estilos de vida y trabajo Saludables:</p> <p>Mejorar la calidad de vida de colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama a través de la implementación de estrategias de empresa familiarmente responsable, que promuevan la adherencia de hábitos de vida saludables, alineados a las necesidades de nuestros colaboradores.</p>

Se incluye dentro del Programa de Responsabilidad Social la estrategia **Empresa Familiarmente Responsable**, buscando mejorar la calidad de vida de todos los colaboradores de la institución y de sus familias.


 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
	ACTA DE REUNION	FECHA DE APROBACION	04/02/2015
		Pág. 48 de 56	



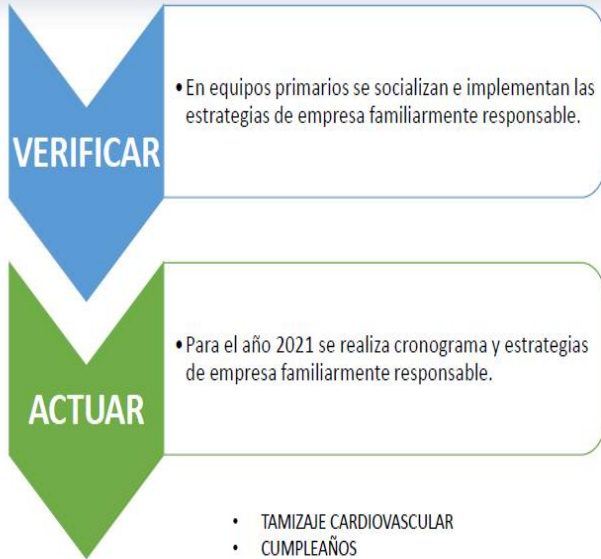
 ESTRATEGICO	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO	ESMCpg3-110		
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	VERSION		5
	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FECHA DE APROBACION		23/03/2021
		PÁO 1 DE 17		

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/09/2018	Elaboración del documento		1
28/11/2019	Principios rectores	Debido a auditoria externa, la líder de mejoramiento continuo solicita incorporar los principios rectores en el Programa de Responsabilidad Social empresarial	2
18/09/2020	Ajuste a la estrategia "Planifica tu futuro" Ajuste a la línea de acción "Mejorar la calidad de Vida de los Colaboradores de la Institución"	Teniendo en cuenta la implementación de la estrategia realizada durante el año 2019 se hace necesario realizar un ajuste teniendo en cuenta los recursos propios de la institución y las necesidades particulares de las instituciones educativas, los ajustes realizados fueron: Se anexa objetivo, población, metodología, temáticas y soportes. Teniendo en cuenta las medidas de intervención orientadas a establecer controles para mitigar los riesgos de enfermedades laborales en los trabajadores de la ESE Salud del Tundama, se realiza el ajuste a las estrategias de las medidas de intervención. Adicionalmente se ajustan las actividades de promoción y prevención para mejorar la calidad de vida de los Colaboradores de la Institución.	3
20/09/2020	Se modifica la Línea Número 3 "Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama, a través de la implementación de estrategias de Empresa familiarmente Responsable que	la presente línea de acción está orientada a, promover en la E.S.E Salud del Tundama estilos de vida y trabajo saludables, fortaleciendo las estrategias para mejorar el clima laboral, la satisfacción de los colaboradores y optimizando la productividad de la Entidad, basados en un Modelo de Empresa Familiarmente	4

Se continua con las estrategias establecidas buscando el bienestar de todos los trabajadores de la institución.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 49 de 56	

RESPONSABILIDAD SOCIAL



- TAMIZAJE CARDIOVASCULAR
- CUMPLEAÑOS
- TRANSPORTE
- DÍA CELEBRACIÓN PROFESIONAL
- TALLER PAUSAS ACTIVAS
- ACTIVIDAD FISICA
- CONVENIOS EDUCATIVOS



Rutas Traslado Personal E.S.E Salud del Tundama

La Gerencia de la E.S.E Salud del Tundama a partir del Lunes 14 de Abril de 2020 dispone para los empleados de la entidad rutas de traslado cumpliendo con protocolos de traslado y desinfección.

Para el uso de estas rutas recuerde:

- Evitar puntual en el punto de encuentro.
- Tratar su vehículo y su personal como correspondiente.

"La E.S.E. vive por ti y te homenajea"


Cumpliendo el reto #RescatandoTradiciones

Una experiencia gastronómica, tradición, cultura y hábitos en familia

Objetivo 8: Aprovechar tecnologías de información y comunicaciones con el fin de agregar valor a la atención de nuestros usuarios y mejorar las herramientas de gestión de cara a nuestros funcionarios.

Ingeniero Edwin Andrés Romero Agudelo. Líder de Gestión de la Información y Comunicaciones.

Para el cumplimiento del objetivo se diseñaron estrategias de DI alineadas con el Plan Estratégico de la Institución, lo cual llevó a mejorar la infraestructura, fortaleciendo lo referente al software institucional tanto en la parte asistencial como administrativa al igual que en call – center. Se estableció la primera fase de la implementación del protocolo IPv- 6, el cual exige el gobierno en la implementación, se realizó la primera parte que hace referencia a la Planeación, para continuar con la Implementación.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 50 de 56	

Se establecieron cronogramas de actividades para la vigencia, los cuales se cumplieron a satisfacción.

GESTIÓN DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

1. Diseño de la estrategia de TI que esté alineada con las estrategias sectoriales y el plan estratégico institucional, se llevó a cabo paralelamente con la construcción del Plan de Gestión y Plan de Desarrollo E.S.E. Salud del Tundama.

2. Actualización y fortalecimiento de los softwares institucionales.

3. Planeación y recomendaciones para la adopción y transición al protocolo IPv6,



Se unificó el software asistencial y financiero, esto con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a las necesidades de información de la institución. Además se mejoró la parte documental, lo cual se evidencia en el sistema Almera.



ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ACTA DE REUNION

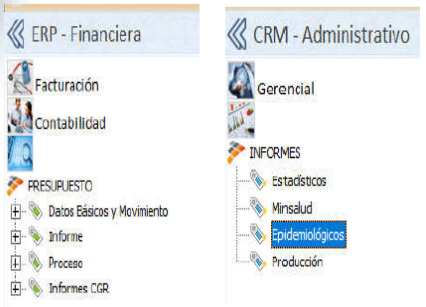
EDEF01-110

VERSION	2
FECHA DE APROBACION	04/02/2015

OPORTUNIDAD A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y DE INFORMACIÓN

Creación de cronograma de actividades para comunicaciones internas y externas, dando respuesta efectiva a todos los colaboradores de la ESE Salud del Tundama, en sus solicitudes.

PROCESO	NECESARIO	TIPO DE INFORMACIÓN	MES												TOTAL	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
1. Diferencia	1. Diferencia de la información de servicios internacionales de atención primaria (ambulatorio)															
2. Atención	2. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
3. Atención	3. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
4. Atención	4. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
5. Atención	5. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
6. Atención	6. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
7. Atención	7. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
8. Atención	8. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
9. Atención	9. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														
10. Atención	10. Atención de las solicitudes de información de los usuarios y proveedores	X														




- Unificación del software asistencial y financiero en uno solo (ASIS), mejorando el rendimiento y tiempo de respuesta a las necesidades de información de la ESE Salud del Tundama.
- En gestión documental (Políticas, procedimientos, protocolos, programas, etc.) y gestión de riesgos se consolida junto a indicadores de gestión institucional en el Software ALMERA.

Además de los objetivos estratégicos se proyectaron actividades para dar cumplimiento al Plan Estratégico de la Institución, las cuales se contemplaron dentro de los Planes Operativos Anuales.

RESULTADOS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2020.

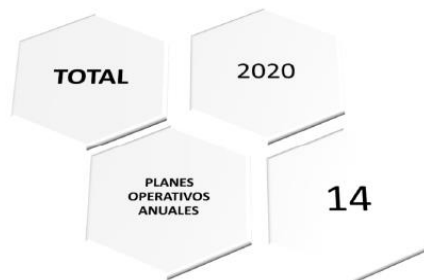
Dra. Gloria Esther Agudelo Torres. Líder de Gestión de la Planeación Organizacional

Para la vigencia 2020 se establecieron catorce Planes Operativos Anuales los cuales fueron aprobados en reunión de Junta Directiva de la institución, en el Acta 216 del 31 de marzo 2020.

 ESE SALUD del TUNDAMA ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION	Pág. 52 de 56		

PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA

Para la vigencia 2020 se establecieron dentro de la institución catorce Planes Operativos Anuales:




Las actividades proyectadas se alinearon con cada uno de los objetivos estratégicos, de tal forma que contribuyeran al cumplimiento de los mismos.

PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA

Acorde a los Objetivos establecidos en la Plataforma Estratégica de la vigencia 2020 el Comportamiento de los POAs fue:

COMPORTAMIENTO PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA - 2020 DE ACUERDO A OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	No. DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES TERMINADAS	ACTIVIDADES EN DESARROLLO	ACTIVIDADES ATRASADAS	ACTIVIDADES NO INICIADAS	% DE AVANCE
1 Promover nuestro modelo de atención como un factor diferencial en la prestación de servicios de bajo nivel de complejidad.	273	273	0	0	0	100.00
2 Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y funcionarios en torno a la institución.	26	26	0	0	0	100.00
3 Fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención.	6	6	0	0	0	100.00
4 Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma acorde a las necesidades de los procesos de la institución.	8	8	0	0	0	100.00
5 Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma acorde a las necesidades de los procesos de la institución.	29	29	0	0	0	100.00
6 Innovar y preservar el conocimiento institucional a través de la experiencia y competencia del talento humano vinculado a la institución.	32	32	0	0	0	100.00
7 Mantener y mejorar la gestión financiera de la institución, promoviendo el adecuado uso de los recursos.	51	32	18	0	1	87.73
8 Aprovechar tecnologías de información y comunicaciones con el fin de agregar valor a la atención de nuestros usuarios y mejorar las herramientas de gestión de cara a nuestros funcionarios.	16	13	3	0	0	81.25
TOTALES	441	419	21	0	1	95.00



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION	Pág. 53 de 56		

Es por esto, que para el total 441 de actividades proyectadas se terminaron 419 y 21 en desarrollo, estas actividades hacen referencia a informes que se deben presentar en la siguiente vigencia.


PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA



Es importante tener en cuenta el esfuerzo realizado para dar cumplimiento a las actividades, teniendo en cuenta la contingencia sanitaria que se vive en el país.

PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 54 de 56	

Para culminar con la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2020, se presenta el presupuesto para la vigencia 2021.

PLANEACIÓN DE RECURSOS PARA LA VIGENCIA 2021.

Dra. Catherine van Arcken Martínez. Gerente E.S.E. Salud del Tundama


En el mes de diciembre 2020, la Junta Directiva de la E.S.E. Salud del Tundama aprueba el presupuesto de inversión para la vigencia del 2021. La disponibilidad inicial fue de \$8.038.591.401,00, a la fecha se han realizado tres adiciones de presupuesto a este valor, superando los \$10.000.000.000,00, para inversión de recursos que maneja la empresa, el cual fue aprobado mediante la Resolución 1747 del 31 de diciembre 2020. El cual se liquida y desagrega acorde a.

RECURSOS PRESUPUESTALES

Resolución 1747 del 31 de diciembre del 2020, por la cual se liquida y desagrega el presupuesto vigencia 2021

Concepto	Presupuesto	Porcentaje
Gastos de personal Planta	\$ 1,098,659,552.00	13.67%
Adquisicion de servicios - talento humano	\$ 3,332,549,900.00	41.46%
Adquisicion de servicios - insumos	\$ 1,501,116,548.00	18.67%
Adquisicion de bienes y servicios	\$ 1,531,674,245.00	19.05%
Materiales y suministros	\$ 271,591,156.00	3.38%
Sentencias y conciliaciones	\$ 300,000,000.00	3.73%
Gastos por tributos, multas, sanciones	\$ 2,000,000.00	0.02%
Inversion	\$ 1,000,000.00	0.01%
	\$ 8,038,591,401.00	100.00%

Es importante tener en cuenta que la mayor inversión se evidencia en el recurso humano, el 53% por lo cual se garantiza pago oportuno, para reconocer el esfuerzo y entrega de cada uno de los trabajadores para con la empresa. Con los demás recursos se garantiza la

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ACTA DE REUNION	Pág. 55 de 56		

prestación de los servicios con calidad hasta el mes de diciembre 2021.


En el mes de marzo 2021, se radicaron cuatro proyectos de inversión en el Plan Bienal, el cual fue revisado por el departamento y aprobado por el Ministerio de Salud; esto con el fin de ampliar los servicios mediante la adquisición de una unidad móvil, esto con el fin de llegar más cerca a la comunidad. Dos proyectos encaminados a la ampliación de consultorios médicos en la institución y dotación de consultorios e instrumental médico, todo esto, por la ampliación de servicios. A mediano plazo se espera ampliar la complejidad de la empresa sin perderla misión institucional, todo esto acorde con la Resolución 3280 de 2018, esto hace referencia a actividades que se pueden complementar con el segundo nivel, como lo son la atención prenatal por parte del ginecólogo, atención de patologías crónicas y algunos exámenes de laboratorio especializados, lo cual mejoraría la complejidad de la institución y garantizar una atención integral a los usuarios. Por tanto, el objetivo de los proyectos radicados es fortalecer la atención primaria.

El propósito de la E.S.E. Salud del Tundama es continuar con la prestación de los servicios en el marco de la pandemia COVID – 19, mediante el servicio domiciliario, se ha fortalecido la tele orientación, telemedicina, programas de promoción y prevención cumpliendo con las metas que no se lograron alcanzar en la anterior vigencia esto, por los lineamientos dados por el Ministerio de Salud de suspensión de servicios. Para la vigencia 2021 el gran reto de la institución es el Plan Nacional de Vacunación contra COVID – 19, acorde a la normatividad y lineamientos establecidos en los meses de enero y febrero 2021. A la fecha, se ha aplicado el 66% de biológico que ha recibido el municipio y en este momento se está aplicando un promedio de 1000 dosis diarias en el puesto que se ha instalado con apoyo de la alcaldía municipal y la secretaría de salud en las instalaciones del colegio Nacionalizado La Presentación del Norte.

En general, se puede establecer que la gestión ha sido transparente, con un adecuado uso de los recursos de tal forma que se pueda garantizar la sostenibilidad financiera, continúe con el reconocimiento por su modelo de atención bajo altos estándares de calidad con una gestión segura y humanizada, garantizando que el talento humano continúe con la transformación cultural mejorando sus competencias garantizando un compromiso de servicio, de tal forma que se fortalezcan los programas institucionales.

Evaluación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Salud del Tundama, se realizó mediante convocatoria pública, la cual fue publicada en la página web de la Entidad, se envió invitación directa a 67 personas, entre las cuales se encuentran, Alcaldesa Municipal (E), Gabinete Municipal, Procurador Regional de Boyacá, Contralor Provincial de Boyacá, Secretario de Salud de Boyacá, Personero Municipal, Defensor del Pueblo, Gerente HRD, Gabinete del Concejo Municipal, Representantes de la Asociación de Usuarios, Presidentes Junta de Acción Comunal, Veedores, Gerentes de EAPB, Medios de Comunicación, además se realizó difusión del evento a través de redes sociales, cuñas publicitarias en radio y periódico de amplia difusión. Su transmisión fue por Face book live.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 56 de 56	

Se agradece la conexión a la transmisión de la audiencia de Rendición de cuentas a la Secretaria de Salud Municipal, Veedores de la comunidad y representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama. En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y una vez verificados los listados de conexión, se registró una asistencia de 135 participantes.

Para evaluar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se aplica el formato No. 3 "Encuesta para la Evaluación de Rendición de Cuentas" según Guía Audiencia Pública Rendición de Cuentas, de las 135 personas conectadas, 61 de ellas contestaron la evaluación, lo cual, permite identificar oportunidades de mejora con respecto a este tema.

La Dra. Catherine van Arcken Martínez, Gerente, agradece la participación y atención a cada una de las personas que se conectaron a esta audiencia, además reitera la misión de la institución para con la ciudadanía, que es prestar servicios de salud con calidad y calidez.

7. Cierre

Una vez agotado el orden del día y dando respuesta a las preguntas que surgieron durante el evento, siendo las 4:00 p.m. se da por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2020.

RESULTADOS Y/O ACCIONES A SEGUIR



DRA. CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ
GERENTE