 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 58	

<b>AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>  <b>2021</b>	
<b>FECHA: JUNIO 30 – 2022</b>  <b>HORA : 2:00 p.m.</b>	<b>LUGAR: Auditorio E.S.E. Salud del Tundama</b> <b>Face book live</b>

TEMAS A TRATAR
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</li> <li>2. Acto Protocolario (Himno de Colombia, Himno de Boyacá, Himno de Duitama)</li> <li>3. Saludo de bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021. Dra. Catherine van Arcken M. Gerente</li> <li>4. Presentación del Reglamento de Rendición de Cuentas a la Comunidad. Vigencia 2021.</li> <li>5. Presentación Informe de Rendición de Cuentas. Vigencia 2021. Dra. Catherine van Arcken M. Gerente E.S.E. Salud del Tundama y Equipo de Líderes de Proceso.</li> <li>6. Respuesta a las preguntas y propuestas del público, acorde a la disponibilidad de tiempo.</li> <li>7. Conclusiones de la Audiencia. Dr. Rafael Ignacio Rojas. Asesor Control Interno..</li> <li>8. Cierre.</li> </ol>
DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</li> </ol> <p>La moderadora oficial del evento Lida Chaparro, da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas E.S.E. Salud del Tundama, vigencia 2021, dando un cordial saludo a toda la audiencia, tanto a quienes se encuentran en el auditorio, como a quienes se encuentran conectados y además hace una especial invitación a diligenciar cada uno de los formularios, los cuales se entregaron al ingreso al auditorio, mediante el link publicado en el chat y en el encabezado de la transmisión.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Acto Protocolario: Himno de Colombia, Himno de Boyacá, Himno de Duitama.</li> <li>3. Saludo de bienvenida. a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021. Dra. Catherine van Arcken M. Gerente.</li> </ol>



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

VERSION

2

FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015


Pág. 2 de 58

El Dr. Hernel David Ortega Alcalde de Duitama, en modalidad virtual, envía un saludo especial tanto a los colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama como a los presentes, tanto de forma virtual como presencial, en donde hace un reconocimiento especial al trabajo articulado de la Dra. Catherine van Arcken y todo el equipo en los últimos ocho meses en donde ha estado en el gobierno municipal, desde donde se ha hecho un seguimiento riguroso a las metas del plan de desarrollo, tanto a las del gobierno anterior como a las que se estructuraron en este gobierno, además, para la administración municipal es un orgullo contar con un grupo de talento humano tan importante, tan comprometido, disciplinado y con tanta dedicación, en donde día a día se demuestra el cariño y servicio humanizado que reconocen los usuarios, envía un saludo especial y comenta que por compromisos no puede estar de forma presencial, pero estará muy atento y acompañando durante la audiencia.

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 El Dr. Hernel David Ortega Alcalde del municipio de Duitama, Dr. Juan Carlos Fuentes Crispín, Secretario de Salud, al Honorable Concejal Segundo Pinzón, extiende un saludo especial a todos los ciudadanos, dando un saludo especial a todos los entes de control que nos acompañan en conexión virtual, medios de comunicación a Noticias Duitama entre otros y en especial a los usuarios que se conectan y están presentes representados por la Asociación de Usuarios, dando la bienvenida a la señora Blanca Lili Gómez, Representante de los usuarios y representante de la Junta Directiva, al Sr. Héctor Chaparro, miembro de la asociación de usuarios y del comité de Ética, al Sr. Gustavo Zabala, miembro de la Junta Directiva, representantes de las comunidades, extiende un saludo especial a todos los ciudadanos, representantes de las comunidades, servidores públicos y demás participantes que se encuentran presentes y conectados a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la empresa que es de todos los duitamenses, la E.S.E. Salud del Tundama. Explica la importancia de la rendición de cuentas, ya que esta es una oportunidad para que todos conozcan como la E.S.E. Salud del Tundama realizó su gestión durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021, cumpliendo de forma satisfactoria con el Plan de Gestión y el Plan de Desarrollo Institucional, aprobado por la Junta Directiva, el cual está articulado con los Planes de Desarrollo territoriales del municipio de Duitama y el departamento de Boyacá y con el plan Nacional de mejoramiento de calidad y con los objetivos trazadores del Ministerio de Salud y Protección Social, nuevamente da la bienvenida. Agradece a cada una de las personas que se encuentran en el auditorio y a todas aquellas 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 2021.

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,

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICOS</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>EDEf01-110</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION</b>	<b>2</b>
		<b>FECHA DE APROBACION</b>	<b>04/02/2015</b>
	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>Pág. 3 de 58</b>	

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 Pública 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 conforme al contenido del formato EGPOf 02-20 denominado "Inscripción de intervenciones preguntas o propuestas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas", el cual se entregó al ingreso al auditorio, una vez realizaron el registro de ingreso, al igual que aquellas preguntas que se recibieron a través del chat de Facebook de la E.S.E. Salud del Tundama, esto para garantizar la participación de los ciudadanos Se aclara que estas respuestas se darán acorde a la disponibilidad de tiempo.

La Presentación del Informe de Rendición de Cuentas está a cargo de la Dra. Catherine Van Arcken Martínez. Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama, con el apoyo del Equipo de líderes de proceso. Se informa la dinámica de la presentación, la cual se va enfocar a través de los objetivos estratégicos, en donde, tanto la Gerente como cada uno de los líderes de proceso presentaron las actividades y logros de la entidad para dar cumplimiento al Plan de Gestión de la vigencia 2021.


5. Presentación Informe de Rendición de Cuentas. Vigencia 2021. Dra. Catherine van Arcken M. Gerente E.S.E. Salud del Tundama y Equipo de Líderes de Proceso.

Acorde al reglamento se da inicio a la presentación en el siguiente orden:

**GESTIÓN GERENCIAL. NUESTRA INSTITUCIÓN.** Dra. Catherine van Arcken Martínez. Gerente



Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado 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 58	

La Gerente, Dra. Catherine van Arcken Martínez , informa que la institución fue creada mediante acuerdo número 25 del 11 de octubre de 1999 de la ciudad de Duitama, destaca que es una Empresa Social del Estado, del orden municipal con autonomía tanto administrativa como financiera.

Presenta la Junta Directiva de la E.S.E. Salud del Tundama, la cual está conformada por el Dr. Hernel David Ortega Alcalde, quien actúa como Presidente de la Junta Directiva, Secretario de Salud Municipal, Doctor Juan Carlos Fuentes Crispín, Sra. Blanca Lili Gómez representante de la Asociación de Usuarios, Dra. Myriam Patricia Guatibonza Bonza, representante de los colaboradores del Área Administrativa y la Dra. Andrea del Pilar Rodríguez Tobos, representante de los colaboradores del Área Científica

### JUNTA DIRECTIVA VIGENCIA 2021.



**Junta DIRECTIVA 2021**

**Audiencia pública de RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021**

**Duitama. PARA TODOS**

**Dr. Hernel David Ortega Gómez**  
Alcalde Municipal  
Presidente Junta Directiva

**Dr. Juan Carlos Fuentes Crispin**  
Secr. de Salud Municipal

**Dra. Catherine Van Arcken Martínez**  
Gerente  
E.S.E. Salud del Tundama

**Sra. Blanca Lily Gómez Prieto**  
Rep. de los usuarios

**Dra. Myriam Patricia Guatibonza Bonza**  
Rep. de los colaboradores del Área Administrativa

**Dra. Andrea del Pilar Rodríguez Tobos**  
Rep. de los colaboradores del Área Científica

Presenta la plataforma estratégica de la entidad, dando a conocer la Misión, Visión, Principios y Valores de la entidad. Además, explica cada uno de los Objetivos Estratégicos, los cuales se plantean desde diferentes perspectivas e informa que sobre ellos y sus logros se va a desarrollar la presente Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



E.S.E. SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

VERSION

2

FECHA DE APROBACION

04/02/2015

Pág. 5 de 58

## 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 de 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.

*Cultura Humanizada*

## PRINCIPIOS

**Atención centrada en el ser humano**  
Estamos atentos a garantizar que la atención en salud responda a las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias, aceptando que la satisfacción de las personas es un factor fundamental para la E.S.E. Salud del Tundama.

**Trabajo en equipo**  
Reconocemos que para alcanzar el logro de los objetivos institucionales es necesario la participación y aporte de cada colaborador desde el rol asignado, potenciando las competencias individuales y articulando el trabajo por grupos de personas según asignación estratégica.

**Equidad**  
Hacemos a cada quien lo que necesita según su condición sin ningún tipo de discriminación resaltando igualdad entre todos los seres humanos.

**Servicio con amor**  
Prestamos todos nuestros servicios con calidad y calidez, enmarcados en un trato digno y respetuoso por cada persona, procurando dar y sentir en cada contacto que realizamos un valor diferencial.

**Excelencia en el Ser y Hacer**  
Entendemos que a través del privilegio diario de nuestro trabajo podemos alcanzar la realización personal aprovechando las oportunidades del servicio y mejorando día a día el desempeño de nuestras actividades.

## VALORES

**Somos honestos**  
Procedemos siempre con fundamentos en la verdad y con un comportamiento ético, cumpliendo los deberes con transparencia y seriedad en el desempeño del objeto institucional de la E.S.E. Salud del Tundama, dando ejemplo con nuestras actuaciones.

**Somos respetuosos**  
Reconocemos y valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar sus creencias, liberes, procedencia, tratos o cualquier otra condición.


**Somos diligentes**  
Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, puntualidad, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la E.S.E. Salud del Tundama.

**Somos justos**  
Tomamos decisiones con imparcialidad ganándonos actuaciones equitativas, equitativas y razonables, en cada situación.

**Somos empáticos**  
Nos vinculamos en escuchar a los demás, comprender y entender sus problemas y emociones, evitando realizar juicios de valor, para generar ayuda y actuar en forma positiva frente a las necesidades de los otros.

**Somos leales**  
Mantendremos una actitud de permanencia con la E.S.E. Salud del Tundama, dando cumplimiento a nuestros principios y valores aun frente a circunstancias cambiantes o adversas, colocando de forma prioritaria el bien de la organización y siempre favoreciendo el interés general.

**Somos comprometidos**  
Demostramos con nuestras actuaciones el cumplimiento de la misión institucional, dando lo mejor de cada uno, aportando ideas que mejoren los procesos para generar el progreso de la E.S.E. Salud del Tundama.

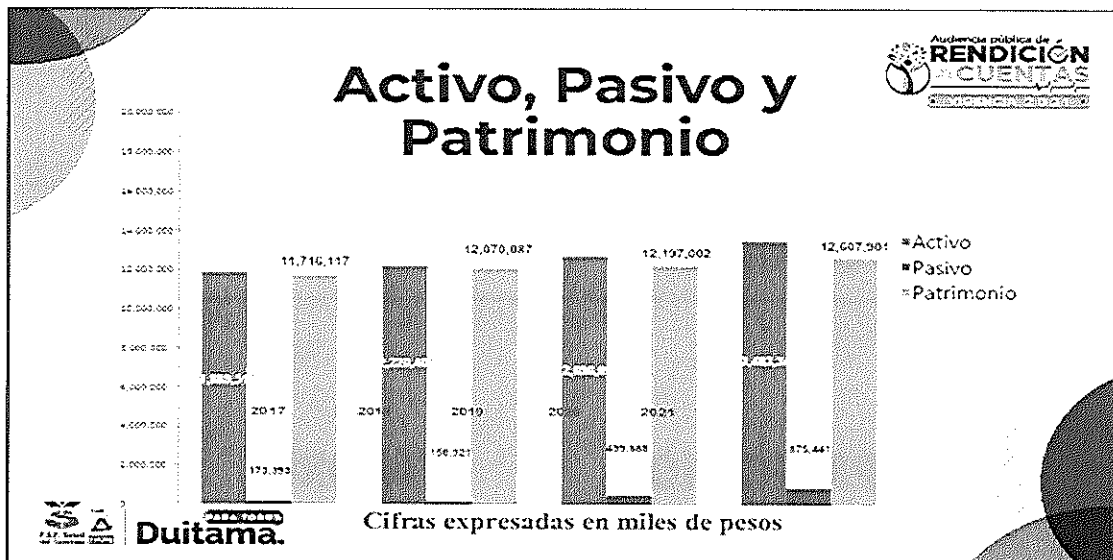
 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 6 de 58	

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA.

### - PERSPECTIVA FINANCIERA

**Objetivo 1: MANTENER Y MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA INSTITUCIÓN, PROMOVRIENDO EL ADECUADO USO DE LOS RECURSOS.**


- **INFORME ESTADOS FINANCIEROS.** Dra. Myriam Patricia Guatibonza Bonza. Líder de Gestión Financiera



La E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA, presenta crecimiento económico vigencia a vigencia, incrementando su patrimonio con los resultados de cada vigencia y reflejado en el 2021 en sus estados financieros:

Para el año 2021 el total de activo es por \$17.914.882 los rubros más significativos fueron:

<b>.ACTIVO</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 1.899.147.689,77
Cuentas por Cobrar	\$ 1.707.798.123,49
Inventarios	\$ 589.544.961,74
Inversiones	\$ 1.012.719.326,00
Propiedad planta y equipo	\$ 12.568.909.284,05
Otros Activos	\$ 136.762.891,32
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 17.914.882.276,37</b>

 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. 7 de 58	

**CUENTAS POR PAGAR:** A 31 de diciembre de 2021, la E.S.E. Salud del Tundama, presenta un total de cuentas por pagar por la suma de **\$80.426.653**, los cuales se encuentran representados en:

**RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS** – Consignaciones por clasificar: Representa el valor de las consignaciones registradas en extracto bancario, de las cuales se identifica el tercero, pero no se tiene identificado el número de la factura a cuál afectar, se adelanta la gestión por parte de tesorería para abonar estos recursos a cartera.

**PROVISIONES:** A 31 de diciembre de 2021 el total reflejado de \$698.423.000, el cual se encuentra depositado en un CDT en el Banco Popular en cumplimiento de las 10 demandas que están cursando.

**OTROS PASIVOS O ANTICIPOS.** Se facturo lo correspondiente a la prestación de servicios de vacunación COVID 19 presentado una cuenta por cobrar a nombre del Fondo Nacional de Gestión del Riesgo por valor de \$629.829 de las cuales se dispone de un anticipo depositado en bancos por el mismo valor, una vez se surja el proceso de legalización de giros previos, se radique y valide esta facturación se registrará el pago o abono. Adicionalmente se recibió como anticipo una consignación de la Gobernación por \$20.000; para un valor total \$649.829

**PARA UN TOTAL DE PATRIMONIO DE \$ 16.417.368**

**INGRESOS COSTOS Y GASTOS.** El principal ingreso de la ESE SALUD DEL TUNDAMA se genera por la prestación de servicios de Salud ambulatorio de primer nivel. De forma mensual, se realizó cruce de información registrada desde presupuesto y tesorería con la información contable y los soportes, tanto de facturación como de recibos de caja, consignaciones bancarias y pagos efectuados. Para un valor total en el año 2021 de **\$9.981.274**

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.

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 vigencia.



ESE  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

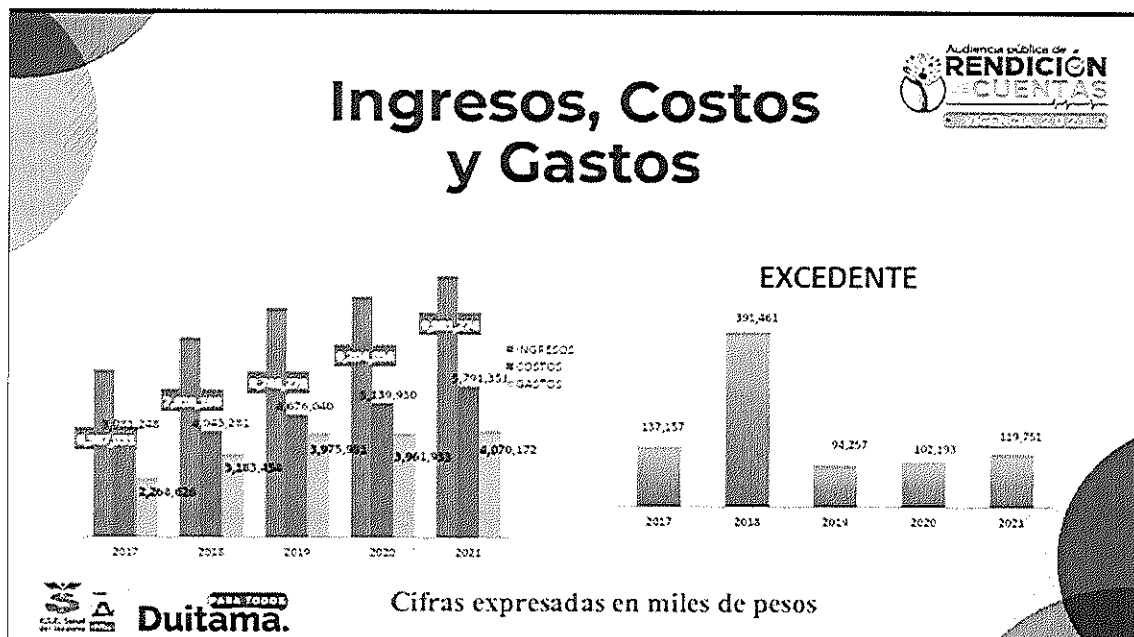
VERSION

2

FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015

Pág. 8 de 58




Con respecto a **INGRESOS COSTOS Y GASTOS**, se puede establecer

- El principal ingreso de la ESE SALUD DEL TUNDAMA se genera por la prestación de servicios de Salud ambulatorio de primer nivel.
- De forma mensual, se realizó cruce de información registrada desde presupuesto y tesorería con la información contable y los soportes tanto de facturación como de recibos de caja, consignaciones bancarias y pagos efectuados. Para un valor total en el año 2021 de **\$9.981.274**
- Los costos por valor de **\$ 5.791.351** y los gastos por valor de **\$4.070.172**
- Dentro de los gastos de administración y operación; se registra los gastos inherentes a la nómina y aportes a seguridad social, junto con los gastos de personal diversos donde se afecta los gastos por personal técnico y profesional que desempeña actividades administrativas incluido el personal de asignación de citas, también se registra lo pertinente a la asesoría jurídica, Sumado a estas, estaría los gastos por capacitaciones, mantenimientos, servicios públicos, materiales y suministros, entre otros.

El incurrir en costos y gastos para cubrir las jornadas de vacunación Covid-19 y no facturar, afectó los ingresos institucionales, la cual, es la principal causa de disminución de los resultados del periodo.



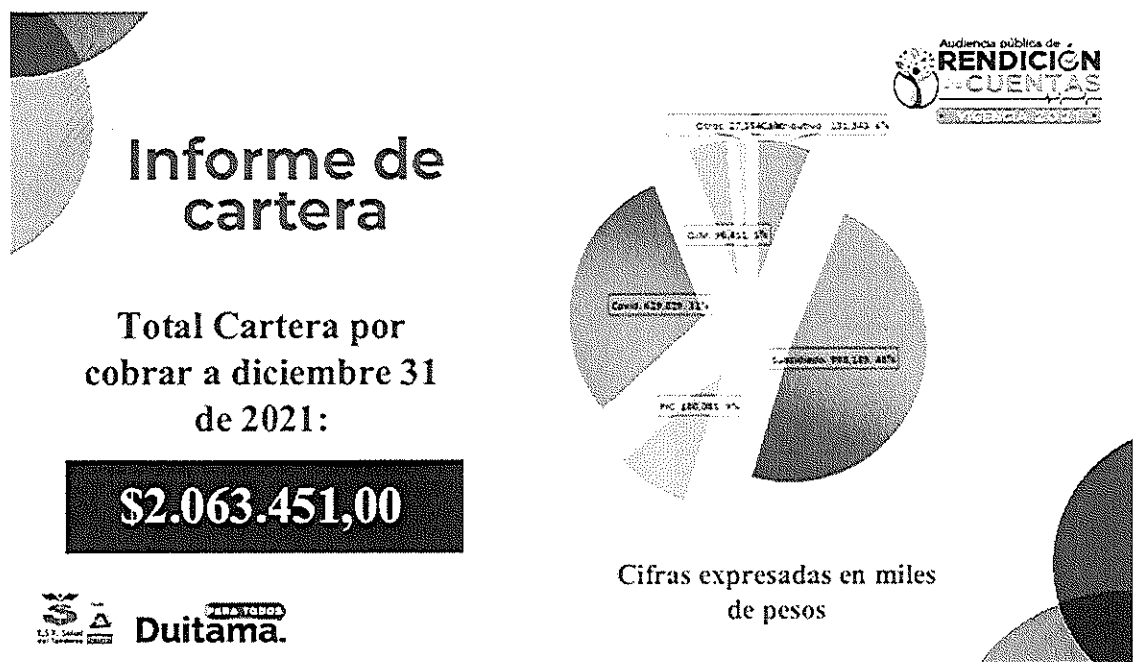
 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 9 de 58	

**EXCEDENTE:** Refleja la diferencia positiva entre ingresos, gastos y costos, valor que fortalece el patrimonio institucional. **Por valor de \$119.751.**

**CARTERA:** El total de cartera a 31 de diciembre de 2021 corresponde a **\$2.063.451** menos el deterioro acumulado de cuentas por cobrar de **\$355.653** para un total a cobrar de **\$1.707.798**

Para la vigencia 2021, la cartera se distribuyó en:

- ✓ Régimen subsidiado corresponde a un 48% por valor de \$998.189
- ✓ Régimen contributivo corresponde a un 6% por valor de \$131.343
- ✓ Otros: corresponde a un 1% por valor de \$27.554
- ✓ OIM: corresponde a un 5% por valor de \$96.451
- ✓ COVID 19: Corresponde a un 31% por valor de \$629.829
- ✓ PIC: Corresponde a un 9% por valor de \$180.082



A 31 de diciembre 2021, el valor adeudado por Comparta con un total en el que se incluye Subsidiado cápita y evento y Régimen Contributivo por **\$756.394.164**, representando el 36.66% del total de la cartera, el 24 de septiembre de 2021, fue radicado en la plataforma, los soportes y archivos requeridos para formar parte del proceso de liquidación, quienes mediante el auto 001 de 2021 emitido por el Agente Liquidador Comparta EPS-S en Liquidación, se informa que la E.S.E. Salud del Tundama, radico la reclamación de manera oportuna.



ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

EDEF01-110

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

VERSION

2

FECHA DE APROBACION

04/02/2015

ACTA DE REUNION

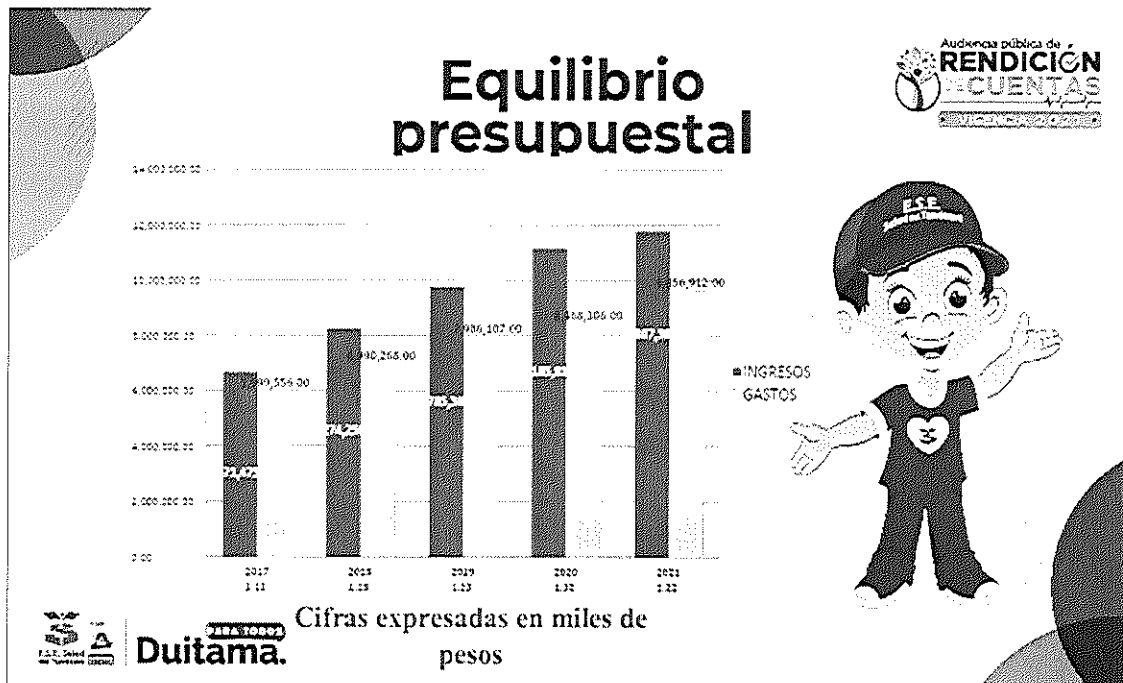
Pág. 10 de 58

## INFORME PRESUPUESTAL


### EJECUCION DE INGRESOS

	2017	2018	2019	2020	2021
DISPONIBILIDAD INICIAL	1,002,197.00	734,937.00	1,378,256.00	1,909,291.00	2,766,894.00
INGRESOS CORRIENTES	5,292,255.00	6,852,181.00	7,656,925.00	8,258,143.00	8,510,864.00
RECURSOS DE CAPITAL	377,021.00	687,132.00	750,120.00	1,018,379.00	529,633.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>6,671,473.00</b>	<b>8,274,250.00</b>	<b>9,785,301.00</b>	<b>11,185,813.00</b>	<b>11,807,391.00</b>

<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>5,999,556.00</b>	<b>6,990,268.00</b>	<b>7,986,107.00</b>	<b>8,468,306.00</b>	<b>9,656,912.00</b>
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------



El comportamiento de los ingresos totales entre el año 2017 al 2021 evidencia un promedio de aumento del 13%, los ingresos corrientes corresponden a la venta de servicios del régimen subsidiado y contributivo con las EAPB, COMFAMILIAR, NUEVA EPS Y COOSALUD, COMPARTA a corte de agosto lo anterior por la liquidación de COMPARTA; a partir de agosto los usuarios fueron trasladados a las EAPB NUEVA EPS, COOSALUD, CAJACOPI, SANITAS quienes nos contrataron por la modalidad de cápita y SALUD TOTAL por contrato mediante evento igual que el desarrollo del plan de intervenciones colectivas con el Municipio de Duitama y Departamento de Boyacá, los contratos firmados OIM (Organización Internacional para las Migraciones) y los ingresos por vacunación COVID 19.

 <b>ESTRATEGICOS</b>	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 58	

Los ingresos corrientes son el 72% de total de ingreso para el año 2021.

El comportamiento de los gastos entre el año 2017 al 2019 evidencia un promedio de aumento del 11% mientras que el aumento del año 2020 al 2021 es del 13%, este aumento corresponde al plan de vacunación COVID 19 en el cual la entidad tuvo que contratar el personal y demás gastos necesarios para lleva a cabo este proceso.

Se observa que los ingresos cubren la totalidad de los gastos generando ahorro, lo que lleva a la E.S.E SALUD DEL TUNDAMA a mantener un equilibrio presupuestal del 1.22 para el año 2021.

### DISPONIBILIDAD INICIAL.

Está representada en el saldo de caja y bancos a 31 de diciembre de la vigencia 2021, excluyendo los dineros recaudados a favor de terceros.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	1,012,197	734,937	1,378,256	1,909,291	2,766,894	2,196,984



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEf01-110

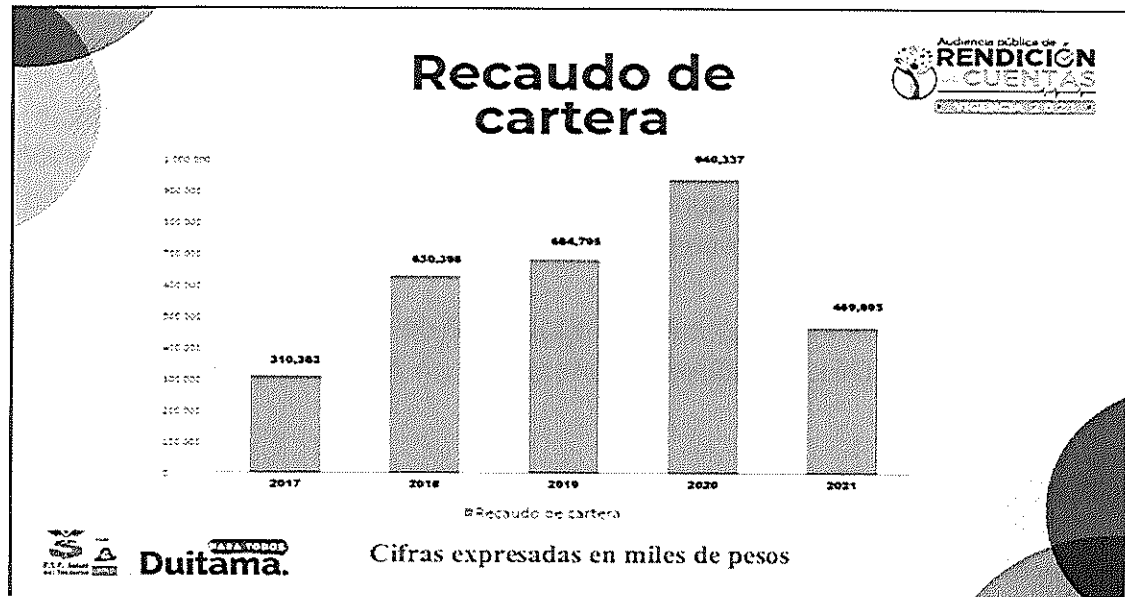
VERSION

2

FECHA DE APROBACION

04/02/2015


Pág. 12 de 58



RECUPERACION DE CARTERA	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	193,365	310,363	630,398	684,795	940,337	469,695

La E.S.E SALUD DE TUNDAMA dentro de las actividades formuladas en el plan operativo anual de Gestión Financiera, dentro de sus metas contempló la recuperación de cartera, este logro se debe a la gestión que se realizó junto con la Secretaria de Salud de Boyacá en las mesas de Saneamiento de cartera, a las depuraciones realizadas mensualmente y a la liquidación de contratos, lo cual permite evidenciar el excelente trabajo que se adelantó durante la vigencia 2021 y corresponden a:

RECUPERACION DE CARTERA	
ALCALDIA MUNICIPAL DE DUITAMA	\$ 146,899,157.76
COMFAMILIAR DEL HUILA	\$ 24,994,890.00
COMPARTA SALUD	\$ 187,449,550.00
COOSALUD	\$ 101,481,519.00
NUEVA EPS	\$ 8,205,580.00
ASOCIACION MUTUAL SER	\$ 307,900.00
CAJACOPI CONTRIBUTIVO	\$ 356,600.00
<b>TOTAL RECUPERACION DE CARTERA</b>	<b>\$ 469,695,196.76</b>

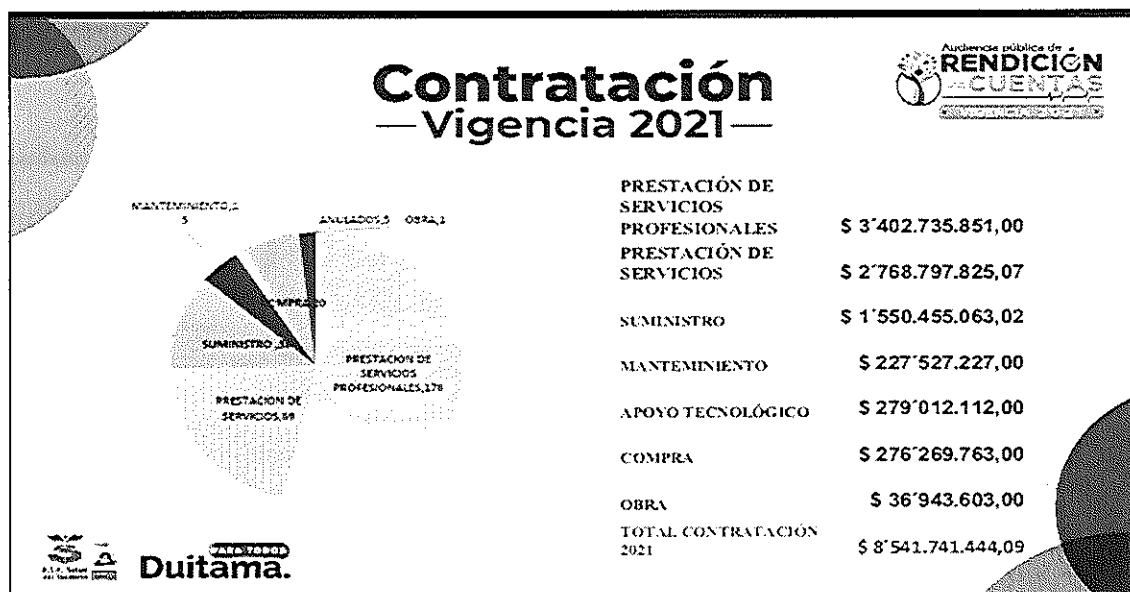
 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 13 de 58	

- **INFORME GESTIÓN DE CONTRATACIÓN.** Dra. Mariela Marín Espíndola. Líder Contratación

Con respecto a **Contratación** para la vigencia 2021, la Dra. Mariela Marín Espíndola. Líder Contratación, refiere que teniendo en cuenta el acuerdo 006 de 2014, por el cual se adopta el Estatuto de Contratación, la E.S.E. Salud del Tundama celebró los siguientes contratos.

**Total de contratos: 323**

- Prestación de servicios profesionales: 176
- Prestación de servicios: 69
- Obra: 1
- Compra: 20
- Apoyo Tecnológico: 4
- Mantenimiento: 15
- Suministros: 38



Hace referencia a los contratos celebrados por la E.S.E. Salud del Tundama como contratista de las diferentes EAPB y entidades territoriales, para lo cual se celebraron los siguientes contratos



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEf01-110

VERSION

2

FECHA DE APROBACION

04/02/2015

Pág. 14 de 58

## Contratación — Vigencia 2021 —



CONTRATACIÓN VIGENCIA 2021 E.S.E SALUD DEL TUNDAMA EAPB Y ENTIDADES TERRITORIALES

	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	\$174'391.404
COMPARTA EVENTO	RÉGIMEN SUBSIDIADO	\$ 2'320.000
COMPARTA CAPITADO	RÉGIMEN SUBSIDIADO	\$2'443.513.248
	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO MEDICO ASISTENCIAL CAPITADO AUMENTO EL 5,06%	\$19.711.664,00
	RÉGIMEN SUBSIDIADO MEDICO ASISTENCIAL CAPITADO AUMENTO EL 5,06%	\$177.080.771,00
COOSALUD	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO CAPITADO AUMENTO EL 3,14 %	\$ 9.818.592,00
	RÉGIMEN SUBSIDIADO PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO CAPITADO AUMENTO EL 3,14%	\$ 88.205.838,00
	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	\$88'205,838
NUEVA EPS EVENTO	RÉGIMEN SUBSIDIADO (FACTURADO)	\$11'478.144
NUEVA EPS CAPITADO	RÉGIMEN SUBSIDIADO (FACTURADO)	\$3'155.477.378



PARAFIRMAS  
**Duitama.**


## Contratación — Vigencia 2021 —



CONFAMILIAR DEL HUILA	RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO CAPITADO 2020-2021	\$2'602,237,498,08
	RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO CAPITADO 2021-2022	\$2'469,311,176,80
SANTAS	RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITADO (FACTURADO)	\$123.815.146
SALUD TOTAL	RÉGIMEN SUBSIDIADO EVENTO (FACTURADO)	\$9'320.320
CAJACOPI	RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITADO	\$134'728,812
UNISALUD	SERVICIOS DE SALUD DE LA INSTITUCIÓN Y DEBIDAMENTE HABILITADOS A LOS AFILIADOS DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	\$10,000,000,00
FONDO NACIONAL DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	VACUNACION COVID-19	\$629'836.316,00





PARAFIRMAS  
**Duitama.**

 <b>ESTRATEGICOS</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 15 de 58	

Con el municipio de Duitama se celebraron dos contratos interadministrativos con su respectivo objeto, para desarrollar durante la vigencia 2021, al igual que con la Gobernación de Boyacá en donde también se realizaron dos contratos.

Se presenta el valor total de la contratación realizada durante la vigencia 2021.

		 <b>Contratación</b> <b>— Vigencia 2021 —</b>	
OIM	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES		\$250'000.000,00
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO COI No. 20210001. "DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS DE DUITAMA"		\$652'965.533,00
MUNICIPIO DE DUITAMA	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. COI-2021002 " REALIZAR CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA EJECUTAR MONITOREO RAPIDO DE VACUNACION DE VACUNACION DE LA CAMPAÑA DE ALTA CALIDAD DE SARAMPION/RUBEOLA Y BUSQUEDA COMUNITARIA DE EVENTOS DE INTERES EN SALUD PUBLICA INMUNOPREVENIBLES		\$15'096.000,00
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 1501 DE 2021 "ANUAR ESFUERZOS PARA REALIZAR LA CONCURRENCIA EN LAS ACCIONES DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS DEPARTAMENTAL".		\$149'036.964,00
GOBERNACION DE BOYACA	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 2770 DE 2021 " DESARROLLAR ACCIONES DE PROMOCION EN SALUD Y NUTRICION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA NTEGRAL-IAMII"		\$35'000.000.00

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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 58	

- **INFORME PROCESOS JUDICIALES.** Dr. Ricardo Andrés Caro Guevara. Líder Gestión Jurídica



El líder de Gestión Jurídica explica que Judicial hace referencia a los procesos que cursan en los diferentes despachos judiciales, ya sean juzgados, tribunales o altas cortes.


Por tanto, la entidad es parte dentro de diez (10) procesos judiciales que cursaron, en primera instancia, en los juzgados administrativos del circuito de Duitama y que, a fecha 31 de diciembre de 2021, siete (7) procesos se encontraban en el Honorable Tribunal Administrativo de Boyacá que tiene su sede en la ciudad de Tunja.

Los tres (3) procesos restantes, se encuentran recurridos mediante Recurso Extraordinario de Unificación de Jurisprudencia, ante el Honorable Consejo de Estado, máximo órgano de lo Contencioso Administrativo, con sede en el Palacio de Justicia en la ciudad de Bogotá.

Dentro de estos diez (10) procesos, la E.S.E. Salud del Tundama es parte demandada, en todos los casos, dentro del Medio de Control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, habiendo sido vinculada para hacer su defensa dentro de las reclamaciones administrativas laborales impetradas.

Las pretensiones de estas demandas ascienden a los \$953'886.076 pesos, de los cuales, ya se tenían provisionados, a diciembre de 2021, la suma de \$698'423.000 en el rubro de Sentencias y Conciliaciones de la entidad y se encuentran en un CDT en el Banco Popular.

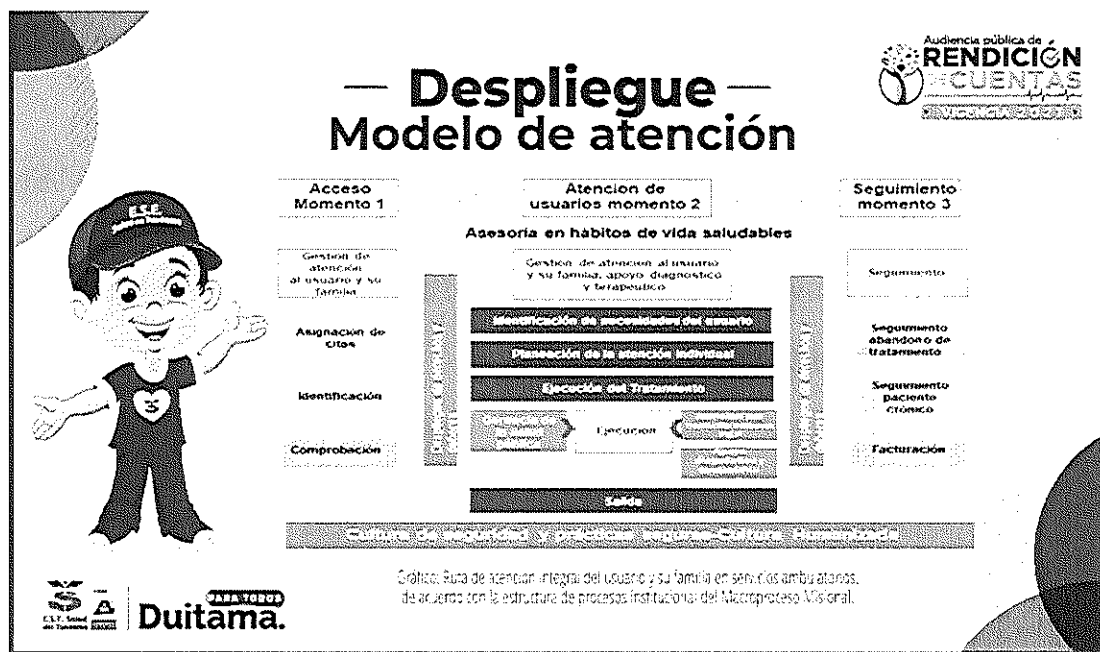


 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ACTA DE REUNION	Pág. 17 de 58	

## PERSPECTIVA DEL CLIENTE

**Objetivo 2: PROMOVER NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN COMO UN FACTOR DIFERENCIAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BAJO NIVEL DE COMPLEJIDAD.**

- **NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN - INFORME PRODUCCIÓN DE SERVICIOS**  
 Dra. Andrea del Pilar Rodríguez Tobos. Líder Macro proceso Misional




El Modelo de Atención en Salud de la institución, enmarca la forma en que interactúan la población y el prestador de servicios, dentro de un marco de cumplimiento del derecho constitucional a la salud, basados en el conocimiento del territorio y la caracterización poblacional, articulando redes de atención integradas e integrales tanto institucionales como comunitarias.

El modelo de prestación de servicios para la E.S.E de Salud del TUNDAMA, busca garantizar la integralidad y continuidad en el proceso de atención a los usuarios y sus familias.

### El Objetivo de nuestro Modelo de Atención es:

Estandarizar la prestación del servicio de salud en la E.S.E. Salud del Tundama, a partir de la aplicación de las Políticas Institucionales a las fases en el proceso de atención, en armonía con los ciclos del servicio definidos para la institución y en el contexto del Sistema Único de Acreditación.

 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. 18 de 58		

El modelo cuenta con un enfoque de riesgo implementado por la E.S.E Salud del Tundama que tiene como propósito contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Duitama, enfocando su atención en el usuario y su familia y los factores que influyen en el proceso salud y enfermedad.

Igualmente, el modelo de prestación permite generar en la institución mecanismos para lograr un manejo eficiente de los recursos que conlleve a la auto sostenibilidad financiera de la empresa.

El Modelo de Atención está enmarcado en tres momentos.

### MOMENTO 1: ACCESO.

Este primer momento, cuenta con 4 atributos de calidad que son:


ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, LIBRE ELECCION Y TIEMPOS DE ATENCIÓN.

En cuanto a la oportunidad para el año 2021 tanto para el servicio de Medicina como el de Odontología se mantuvo en un promedio de 2 días, cumpliendo con la promesa de servicio.

### MOMENTO 2: ATENCION AL USUARIO



En cuanto a la Atención al Usuario, lo primero que realiza el equipo de salud es la identificación de las necesidades en salud de los usuarios acorde al curso de vida, se identifican los riesgos clínicos, una vez realizada la evaluación integral de cada uno de los usuarios se realiza la planeación de la atención individual, la ejecución del tratamiento acorde a las Guías de práctica clínica, las cuales se adoptan según el perfil epidemiológico

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 19 de 58	

institucional, el cual se analiza anualmente, esto con el fin de brindar una atención integral desde el acceso que disminuya los riesgos en salud y fomente el bienestar de los usuarios.

**MOMENTO 3: SEGUIMIENTO.** En este momento se realiza:

- ✓ **Facturación de los servicios**
- ✓ **Referencia y Contra referencia en caso de ser necesario.**
- ✓ **Seguimiento a través de las diferentes rutas de atención integral**

**Seguimiento en las diferentes rutas de atención.**

- RUTA DE ATENCION A LA GESTANTE
- RUTA DE DESNUTRICION AGUDA
- PREVENCION DE CANCER DE CUELLO UTERINO

**Seguimiento en los diferentes programas de Promoción y Mantenimiento de la salud**

- PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR
- PROGRAMA DE VACUNACIÓN

**Seguimiento a patologías de interés en Salud Pública**

**Seguimiento en nuestros programas especiales**

- IAMII. Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral. Atención de gestantes e infantes
- VIVE TU CORAZON – ECNT
- VIVAMENTE. Atención en Salud Mental
- CENTRO AMIGABLE. Atención de Jóvenes y Adolescentes
- SONRISAS SANAS. Atención y mantenimiento de la Salud Oral

Del desarrollo de la ruta de atención integral del modelo de atención se derivan los indicadores de productividad, los cuales se presentan en cuadros comparativos con el año 2020.

En febrero del año 2021, casi un año después del inicio de la pandemia por COVID 19, el Ministerio de Salud y Protección Social lanza el Plan de Vacunación contra el COVID 19, y en Marzo del año 2021, se da inicio al proceso de inmunización en Duitama, es así como la E.S.E. Salud del Tundama, concentró todos sus esfuerzos en alcanzar la tan esperada inmunidad de rebaño en el menor tiempo posible y volcó a todos sus equipos, pero en especial al equipo de Enfermería y demás servicios de apoyo, al logro de este objetivo, que sin duda ha venido marcando la historia y que además nos ubicó dentro una de las principales IPS vacunadoras de Boyacá y a Duitama en uno de los primeros municipios de Colombia en alcanzar la inmunidad de

E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

VERSION

2

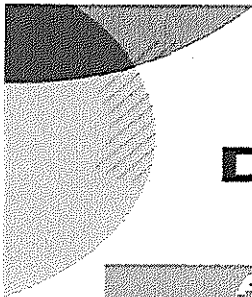
FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015

Pág. 20 de 58

rebaño.

Se presenta la productividad del servicio de vacunación, en donde se evidencia un aumento importante en cada uno de los servicios ofrecidos por el Proceso de Enfermería, en especial en las dosis de biológicos aplicadas.



## Datos de producción de servicios

ACTIVIDAD	VALORES 2020	VALORES 2021
Dosis de biológicos aplicadas	18.427	133.177
Controles de enfermería (atención prenatal, crecimiento y desarrollo)	3.917	5.199
Otros controles de enfermería de PYP	10.978	7.272
Citología cervicovaginales tomadas	3.692	4.471

Acorde al avance del plan de vacunación y teniendo en cuenta las disposiciones del orden nacional, se fue normalizando la prestación de los demás servicios, en donde se evidencia un aumento en la prestación de los mismos con respecto al año anterior.

ACTIVIDAD	VALORES 2020	VALORES 2021
Consultas de medicina general electivas	67.577	77.205
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a medico, enfermero u odontólogo.	798	855



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. 21 de 58

Se observa un aumento importante en el servicio de Odontología, ya que en pandemia se consideró que era uno de los servicios que ofrecía mayor riesgo.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>VALORES 2020</b>	<b>VALORES 2021</b>
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	5.119	11.460
Número de sesiones de odontología realizadas	36.995	83.781
Total de tratamientos de odontología terminados	3.461	7.048
Sellantes aplicados	3.931	20.894
Superficies obturadas (cualquier material)	19.260	24.581
Exodoncias (cualquier tipo)	2.925	3.795

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>VALORES 2020</b>	<b>VALORES 2021</b>
Exámenes de laboratorio	91.580	113.282
Numero de imágenes diagnosticas tomadas	782	791
Plan de Intervenciones colectivas: Numero de visitas domiciliarias e institucionales	22.089	15.017
Plan de Intervenciones colectivas: Numero de sesiones de talleres colectivos	599	455

En general, se puede establecer un aumento considerable para la vigencia 2021, con respecto a la vigencia inmediatamente anterior de los servicios que presta la institución.



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

VERSION

2

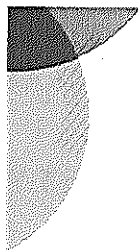
FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015

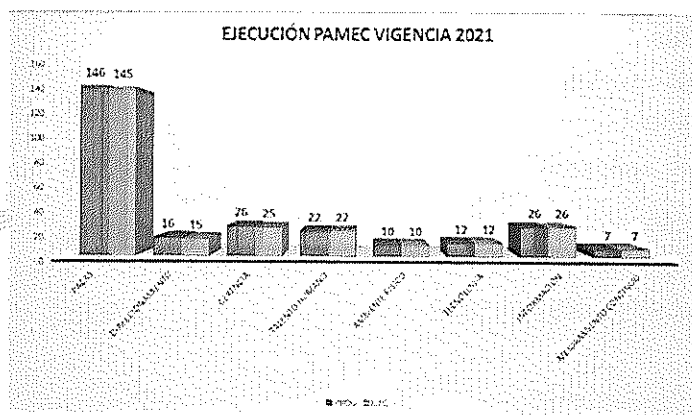
Pág. 22 de 58

## - AVANCE EJECUCIÓN PAMEC 2021 - AVANCE DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN 2021

Dra. Andrea Liliana Arias Perdomo. Líder Mejoramiento Continuo




### PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD 2021




En cuanto al Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad, La E.S.E. Salud del Tundama a través de su compromiso con la Acreditación garantizó el cumplimiento de las actividades del PAMEC. Es así como, en la vigencia 2021, acorde a la metodología institucional se priorizaron en total 265 acciones de mejora, de las cuales se ejecutaron 262, logrando como resultado el 98%, superando la meta propuesta la cual era del 90%, esto como resultado de la gestión realizada por los equipos de mejoramiento de la calidad Institucional, los cuales para esa vigencia se encontraban conformados acorde a la resolución institucional 734 del 02 de julio de 2021. Este resultado obedecen, trabajo en equipo, el compromiso por parte de la Alta Dirección y en general a todo el Talento Humano de la Institución.

Para la vigencia 2021 la E.S.E. Salud del Tundama obtuvo un resultado en la autoevaluación de 3.63, el cual era el esperado de acuerdo con el ciclo de acreditación, esto obedece al desempeño obtenido por cada equipo de autoevaluación, acorde a la metodología institucional.



Se presenta el avance realizado por cada uno de los grupos de autoevaluación con respecto a la vigencia anterior.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 23 de 58	



## AVANCE DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN VIGENCIA 2021

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN	2021	2022
Proceso de Atención al Cliente Asistencial	3.68	3.83
Direccionamiento	3.68	4.02
Gerencia	3.59	3.69
Gerencia del Talento Humano	3.5	3.79
Gerencia del Ambiente Físico	3.26	3.41
Gestión de la Tecnología	3.8	3.83
Gerencia de la Información	3.64	3.51
Mejoramiento de la Calidad	3.88	4.02
<b>Promedio General</b>	<b>3.63</b>	<b>3.76</b>

**- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU – PQRSF - PLANES DE MEJORA**

Dra. María Alejandra Pérez Hurtado. Líder Servicio de Información y Atención al Usuario. SIAU.



## MOMENTO 1 ACCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

### Derechos y deberes de los usuarios

**Derecho No. 10**

A ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones.

**Deber No. 10**

Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente.

### APRECIADO USUARIO

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


- Presencia personal en el área de SIAU.
- A través de los canales de atención al usuario (línea de atención y correo electrónico).
- Por medio de los portales y redes sociales.
- Presencialmente.
- A través de los canales de atención al usuario (línea de atención, correo electrónico).
- A través de los canales de atención al usuario (línea de atención, correo electrónico).

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



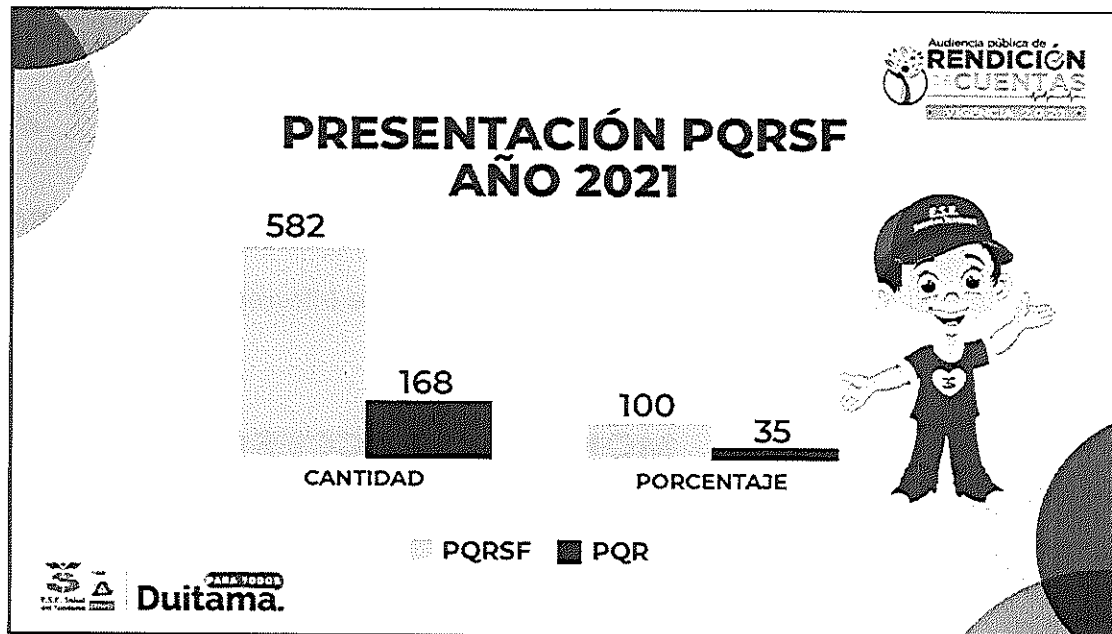

Se informa que los usuarios de la entidad, cuentan con 14 Derechos y Deberes, de los cuales el Derecho No. 10 corresponde con “ser informado de cómo puede presentar quejas o felicitaciones” y el Deber No. 10 es “Presentar quejas o felicitaciones de manera oportuna”.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama.

 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 58	

En las instalaciones de la institución en los servicios de facturación, consulta prioritaria, toma de muestras de laboratorio clínico, vacunación y Centro Amigo se encuentran ubicados los buzones de sugerencias y formatos para este fin. Es importante que el usuario diligencie correctamente el formato para dar trámite efectivo a sus solicitudes.

Existen otros medios mediante los cuales los que usuarios pueden manifestar sus inconformidades o felicitaciones como lo son, de manera presencial en el servicio SIAU, por medio de la página web o redes sociales, y por los correos institucionales [siau@saludtundama.gov.co](mailto:siau@saludtundama.gov.co) o [gerencia@saludtundama.gov.co](mailto:gerencia@saludtundama.gov.co)



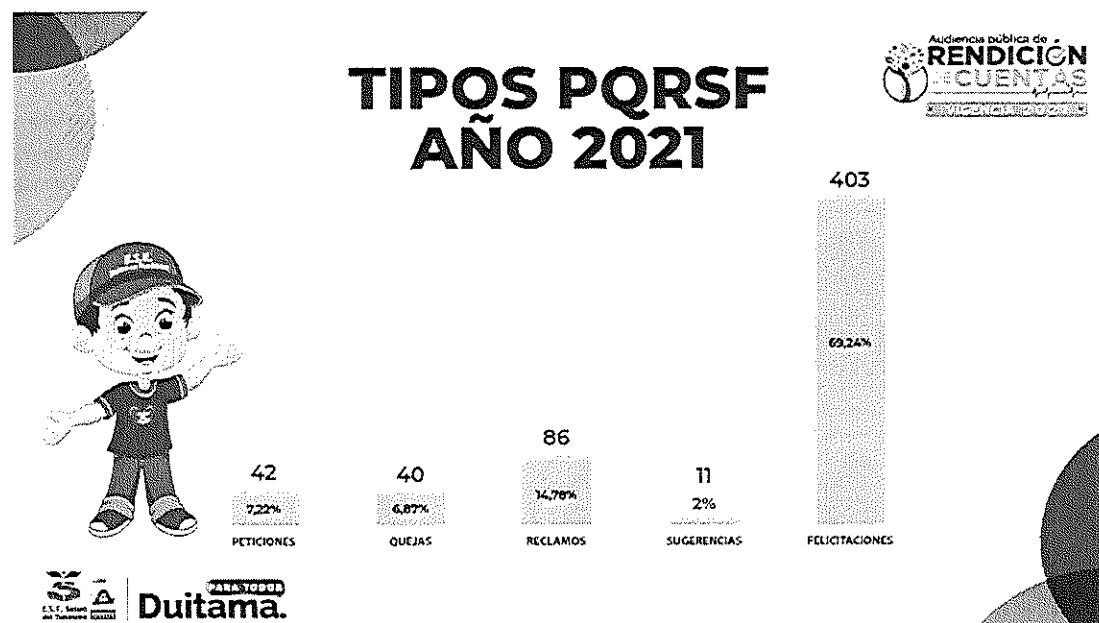
Durante la vigencia del año 2021, se recepcionaron un total de 582 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de las cuales 168 corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos.


Además, se presenta la distribución mensual de la vigencia, en donde se evidencia que en los meses de junio y julio se recepcionaron un mayor número, lo cual, estuvo relacionado con el inicio de la pandemia y se reducen a raíz del confinamiento por las disposiciones nacionales.





Durante la vigencia del año 2021, se recibieron 403 felicitaciones, en donde se evidencia que el mayor porcentaje ingresó en los meses mayo, junio y julio; esto, porque fue el periodo en donde el proceso de vacunación Covid-19 presentó su mayor pico y se reconoció la labor realizada por los funcionarios de la 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. 26 de 58	

Respecto a las Quejas, Peticiones y Reclamos que se recibieron durante la vigencia 2021, se pudo establecer que los motivos recurrentes de inconformidades hicieron referencia a las

demoras en la prestación de servicios, principalmente en los servicios de facturación de citas y servicio farmacéutico. Además, actitud inapropiada por parte de algunos colaboradores.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por los líderes de los procesos involucrados, y cumpliendo con el procedimiento establecido por la institución, se dio respuesta a las inconformidades manifestadas y se generaron planes de mejora tales como optimizar la prestación de servicios por medio de capacitación al personal respecto a la prestación de un servicio con calidad y calidez, enfatizando en el trato humano y diferencial que tenemos con nuestros usuarios y para el caso de servicio farmacéutico, se tuvo en cuenta la situación de desabastecimiento de medicamentos como resultado de la pandemia, se realizó la gestión para garantizar la continuidad de tratamientos médicos, supliendo las necesidades manifestadas por los usuarios.

La participación ciudadana en la institución cuenta con la la **Asociación de Usuarios** de la E.S.E. Salud del Tundama quienes fueron elegidos durante la vigencia 2021 y se encargan de velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios.

A continuación se presentan los miembros de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama.

**Miembros de la Asociación de Usuarios**

2021

**Velar por la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes a través de la asociación de usuarios**



Luis Alberto Grimaldos Castro  
Presidente



Víctor Ernesto Chaparro Jiménez  
Vicepresidente



Blanca Lily Gómez Prieto  
Secretaria



Rafael Enrique Ramos  
Fiscal



Héctor Orlando Chaparro Iguavita  
Tesorero



María del Carmen Agudelo  
Vocal 1




José Joaquín Zabala Rodríguez  
Vocal 2



Duitama.

PARA TODOS

 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 58	


- **PROGRAMAS INSTITUCIONALES.**

Dra. Viviana Catalina Gonzáles Durán. Líder IAMII y Centro Amigable

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con programas institucionales que permiten el abordaje integral e integrado de los usuarios enfatizando en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, estos programas son:



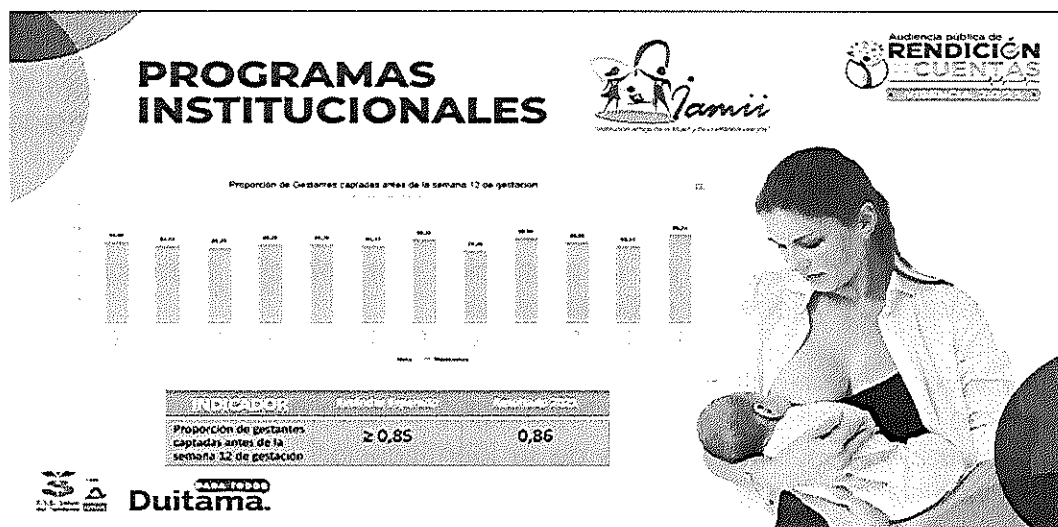
- **Centro Amigable.** Ofrece un servicio integral de salud dirigido a las necesidades y realidades de jóvenes y adolescentes de 10 a 29 años, enmarcado en salud sexual y reproductiva, salud mental y promoción de la higiene bucal.
- **Programa de Humanización.** Por el cual se generan mecanismos que fomentan la cultura humanizada en la prestación del servicio, fortaleciendo la satisfacción del usuario y el bienestar del colaborador.
- **Vive tu corazón.** Fortalece la atención con calidad a personas con factores de riesgo y/o enfermedad crónica no trasmisible, con el fin de disminuir complicaciones para el usuario y su familia través de la identificación oportuna y la educación en estilos de vida saludable.
- **Vivamente.** En este programa se garantiza el respeto y la protección del derecho a la salud mental, posicionando una cultura de autocuidado y el reconocimiento positivo de la salud mental. Este programa se encuentra alineado con la Política Nacional y Departamental de Salud Mental.

 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. 28 de 58	

- **Programa Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral.** La E.S.E. Salud del Tundama es una institución certificada que trabaja continuamente en el mejoramiento de calidad y calidez de la atención por parte del equipo administrativo y asistencial, buscando favorecer actitudes y prácticas que estimulen la adopción habilidades en favor de las mujeres gestantes, niños y niñas atendidas en la Institución.
- **Sonrisas Sanas.** Programa orientado a mantener la salud bucal, disminuyendo la presencia de las principales patologías orales en la población, teniendo en cuenta la caracterización propia y de acuerdo a las diferentes etapas del momento de curso de vida en la población usuaria de la E.S.E Salud del Tundama.
- Para la vigencia 2021 y en convenio con la Secretaria de Salud Departamental se creó el programa educativo **Cuidando tu salud oral sonríe juega y aprende**, dirigido a primera infancia, infancia y gestantes.

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con indicadores que permiten medir el impacto y cumplimiento de estos programas, entre los cuales se encuentran.

- **Proporción de gestantes captadas antes de semana 12 de gestación:** esta captación oportuna permite garantizar una atención con calidad identificando de manera temprana riesgo que pueden ser modificables o tratables. Para la vigencia 2021 este indicador está en 86% mostrando un comportamiento ascendente frente a la vigencia anterior, con un comportamiento óptimo de acuerdo a lo esperado.

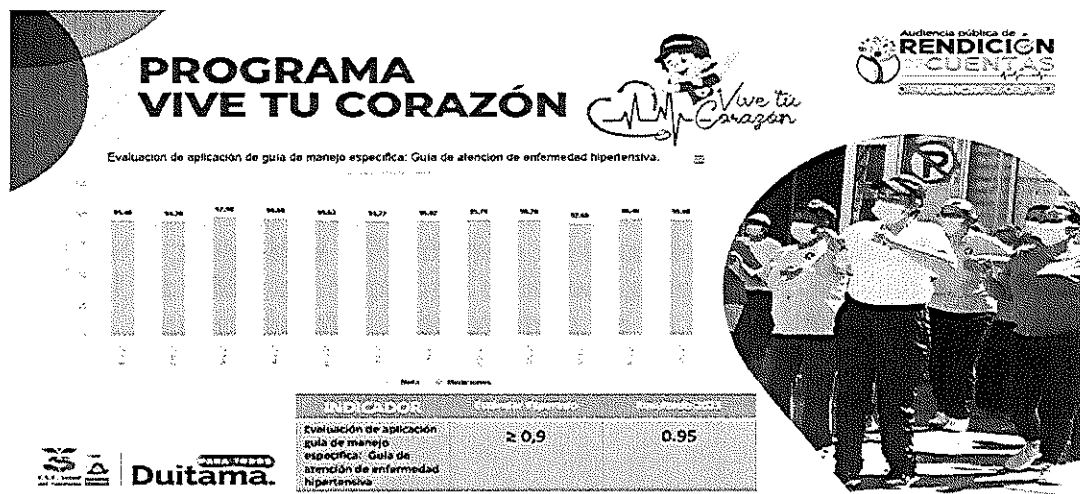


- **Evaluación de la guía de manejo de crecimiento y desarrollo:** donde se fortalece la atención integral a través de la adopción de GPC, inmersa en los programas institucionales específicamente para este caso IAMII, esta evaluación garantiza una adherencia por parte de los profesionales a las atenciones que se le realiza a la población, al igual que el anterior indicador el comportamiento de este a mostrado un

comportamiento ascendente con un cumplimiento del 95% muy por encima de la meta esperada.



- Evaluación de la guía de enfermedad hipertensiva:** Este indicador evalúa la adherencia de los profesionales a la GPC permitiendo una atención de calidad de acuerdo a la normatividad vigente garantizando que los usuarios reciban una atención con calidad. Se evidencia un incremento significativo frente a la vigencia anterior con un incremento de 6 puntos porcentuales y un cumplimiento del 95% y un cumplimiento óptimo





E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDEF01-110

VERSION

2

FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015

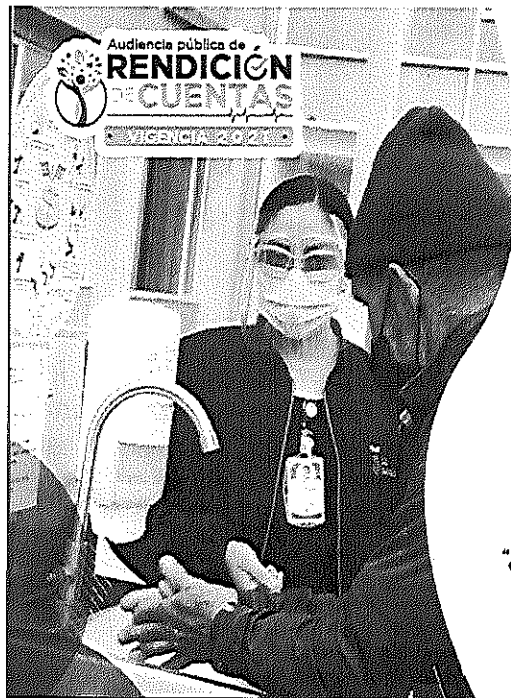
Pág. 30 de 58

## PERSPECTIVA DEL CLIENTE

**Objetivo 3. FORTALECER LA GESTIÓN CLÍNICA CON ENFOQUE DE RIESGO ORIENTADO A LA SEGURIDAD DE NUESTROS USUARIOS EN SU PROCESO DE ATENCIÓN**

- **POLÍTICA Y PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

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



## SEGURIDAD DEL PACIENTE




*Yo te cuido, Tú me cuidas  
"Familia E.S.E. Salud del Tundama Te Cuida."*



**PARA TODOS  
Duitama.**

El programa de seguridad del paciente se alinea con la plataforma estratégica a través de su objetivo No. 3 "Fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención. De esta forma, la Institución cuenta con la política de seguridad del paciente, mediante resolución No. 1563 del 17 de diciembre de 2020, por medio de la cual **la E.S.E. se compromete a fomentar una cultura segura en sus colaboradores, usuarios y sus familias**. El logo del Programa de Seguridad de Paciente es "Yo te cuido, Tú me cuidas, Familia E.S.E. Salud del Tundama te Cuida"

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> 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. 31 de 58



## POLÍTICA Y PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

**OBJETIVO ESTRATEGICO**

Alineación con la Plataforma Estratégica  
**Objetivo 3**

**POLITICA**

Resolución No 1563 del 17 de Diciembre de 2020. "Por medio de la cual la E.S.E Salud del Tundama se compromete a fomentar una cultura segura"



**PROGRAMA**



*Yo te cuido, Tú me cuidas*  
"Familia E.S.E. Salud del Tundama Te Cuida."



El programa institucional de seguridad del paciente "Tundamito Seguro" cuenta con 8 líneas de acción que permiten desplegar los objetivos de la política Institucional.

## LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

**1** Cultura de Seguridad del Paciente.

**2** Gestión del Riesgo.

**3** Reporte e investigación de sucesos de seguridad.

**4** Búsqueda de sucesos de seguridad.


**5** Despliegue de buenas prácticas de seguridad del paciente


**6** Capacitación continua al talento humano.

**7** Abordaje y resarcimiento al paciente y su familia.

**8** Acompañamiento emocional al Profesional (Segunda víctima).

*Yo te cuido, Tú me cuidas*  
"Familia E.S.E. Salud del Tundama Te Cuida."



 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION		Pág. 32 de 58	

**LINEA 1. CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Para el año 2021 se aplicó la encuesta para medir la percepción de la cultura y clima de Seguridad del Paciente a los colaboradores de la E.S.E Salud del Tundama, se evidencia que para esta vigencia la percepción de cultura y clima de seguridad del paciente es del 84.12% con un incremento de 33.7% en relación a la medición del año anterior. Desde el comité de seguridad del paciente se realizaron acciones orientadas a fortalecer la cultura de seguridad del paciente, se tomaron en cuenta los problemas de seguridad recurrentes, se incentivó la cultura del reporte, **pasando de 56 sucesos reportados en el año 2020 a 164 en el 2021.**

**LINEA 2. GESTIÓN DEL RIESGO:** Para el año 2021 se articuló el eje de seguridad del paciente, con el eje de gestión del riesgo, se actualizaron los riesgos asistenciales, teniendo en cuenta los riesgos asociados a la falta de adherencia a las buenas prácticas de seguridad del paciente, se realiza seguimiento periódico a los riesgos clínicos en comité de seguridad del paciente.

**LINEA 3. REPORTE DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Se cuenta con aplicativo en el Sistema de Gestión Integral ALMERA, para el reporte de sucesos de seguridad, en donde cada colaborador de forma anónima, para el año 2021 se reportaron en total 164 sucesos, los cuales fueron gestionados de manera oportuna por los líderes de procesos, acorde a los procesos institucionales


**LINEA 4. BUSQUEDA DE SUCESOS DE SEGURIDAD:** Corresponde a las estrategias de búsqueda activa de sucesos, a través de rondas de seguridad, en el año 2021 se realizaron rondas amigables en donde participaron los miembros de la junta directiva y el equipo de mejoramiento continuo, en la atención intramural y extramural, con el fin de garantizar procesos seguros a todo nivel en la institución; para la vigencia 2021 no se encontraron sucesos de seguridad o eventos adversos que no fueran notificados de manera oportuna.

**LINEA 5. DESPLIEGUE DE BUENAS PRÁCTICAS:** La Institución desde el programa de seguridad del paciente cuenta con 14 paquetes instruccionales, en donde cada uno cuenta con su respectivo indicador para realizar seguimiento y medir la adherencia al mismo. Para la vigencia 2021, se evidenció un aumento significativo en la adherencia a cada uno de los paquetes, desde el programa de Seguridad del Paciente. Los resultados son socializados mensualmente a través de la estrategia Noti-Tundamito.

**LINEA 6. APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:** Esta línea hace referencia a la metodología para hacer el despliegue del programa institucional, con el fin de promover el conocimiento en el talento humano. Para el año 2021 se dio cumplimiento al 100% de los temas relacionados con el eje de seguridad del paciente, acorde al plan anual de capacitaciones, dirigido a todo el talento humano de la institución.

**LINEA 7. ABORDAJE Y RESARCIMIENTO A LA PRIMERA Y SEGUNDA VÍCTIMA.** Esta se aborda en conjunto con la línea 8.




 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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. 33 de 58		

**LINEA 8. ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL AL PROFESIONAL DE SALUD:** Para el año 2021 se cumplió con el objetivo de estas dos líneas de acción, tras la ocurrencia de eventos adversos en la institución, se realizaba seguimiento mensual en comité de seguridad del paciente, esto, con el fin de reparar el daño causado a aquellos pacientes en caso de presentarse dentro del proceso de atención.

Para el año 2021 se realizaron diferentes actividades institucionales con el fin de promover el **DESPLIEGUE Y FORTALECIMIENTO AL PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS:** Se realizaron actividades orientadas a fortalecer la adherencia al protocolo de lavado de manos como primera medida para prevenir infecciones, se celebró el día institucional y el día mundial del lavado de manos. Se celebró el Día institucional y Día Mundial de Lavado de manos, esto con el fin de fortalecer el protocolo no solo a los colaboradores sino también con los usuarios


**PRINCIPALES LOGROS EN SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Para la vigencia 2021, tenemos.

### Principales Logros en Seguridad del Paciente






Fortalecimiento a la adherencia al paquete instruccional de prevención de IAAS.



Educación a usuarios en el servicio de atención extramural.




Educación a usuarios que ingresan y egresan de la institución, sobre la importancia del lavado de manos.



**Duitama.**

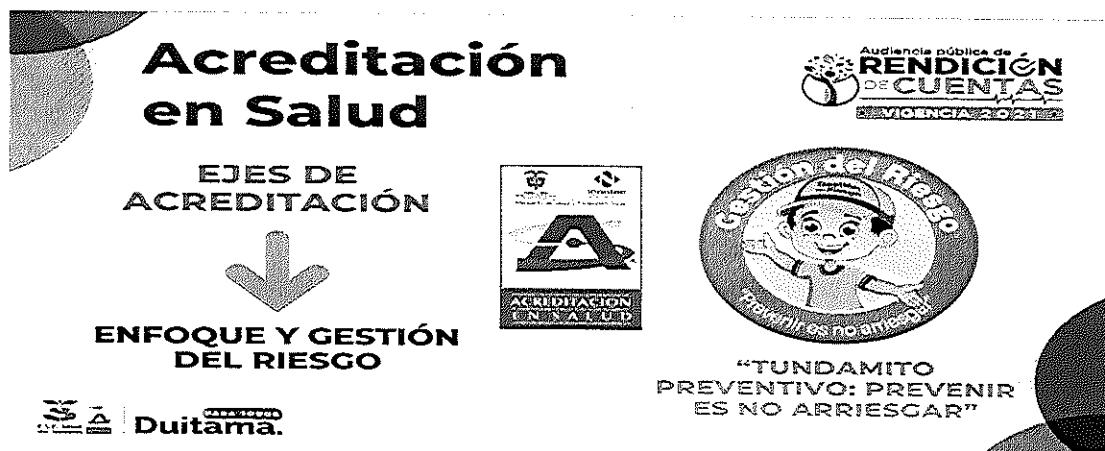
*Ya te cuido, Tú me cuidas*  
*"Familia E.S.E. Salud del Tundama Te Cuida."*

- Fortalecimiento a la adherencia de las buenas prácticas institucionales.
- Despliegue del programa a través de educación a usuarios en el servicio de atención extramural e intramural.
- Se involucra al paciente y su familia en actividades que promueven la seguridad en los procesos de atención.
- Empoderamiento al talento humano en gestión del riesgo y seguridad del paciente, a través de capacitación continua orientada a Gestión del Riesgo y Seguridad del Paciente.
- Se realizaron actividades articuladas con el municipio, en donde la E.S.E. Salud del Tundama, promoviendo la higiene y el correcto lavado de manos.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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 58	

**- POLÍTICA Y PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**  
 Jefe Lizeth Katherine Vivas Torres. Líder Gestión del Riesgo

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con otorgamiento de acreditación en salud desde el año 2019, enmarcada por los ejes de acreditación, siendo enfoque y gestión del riesgo uno de ellos, en la institución se encuentra representado a través del programa: **Tundamito preventivo-prevenir es no arriesgar**



**Acreditación en Salud**

EJES DE ACREDITACIÓN

↓

**ENFOQUE Y GESTIÓN DEL RIESGO**

**Acreditación UNALUD**

**Audiencia pública de RENDICIÓN DE CUENTAS VIOLENCIA 2021**

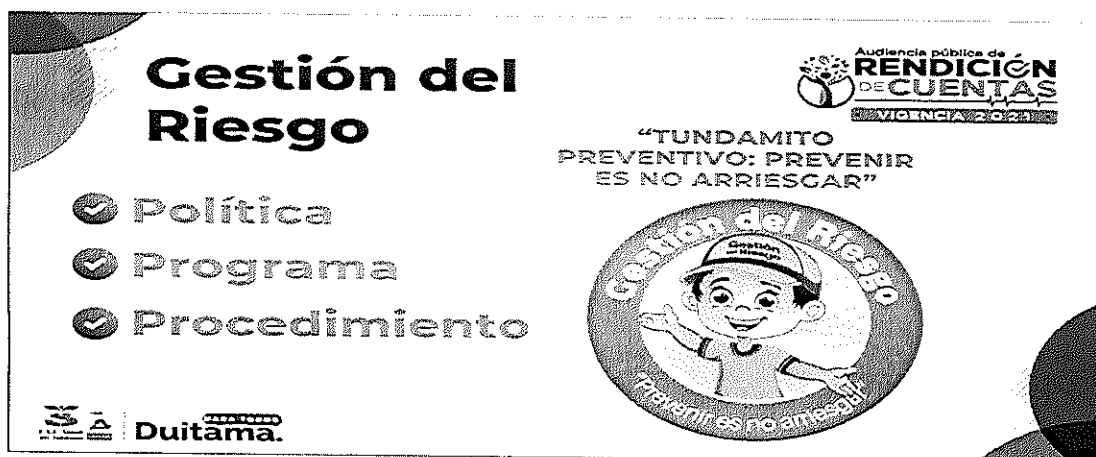
**Gestión del Riesgo**

**“TUNDAMITO PREVENTIVO: PREVENIR ES NO ARRIESGAR”**

**Duitama.**

En la plataforma estratégica institucional se encuentran los objetivos estratégicos, gestión del riesgo se alinea con el objetivo N°3: fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención.

Gestión del riesgo cuenta con unas herramientas las cuales son: **Política** de gestión del riesgo según la Resolución N° 1459 de 15 de diciembre de 2021, **Programa** y **Procedimiento**.



**Gestión del Riesgo**


**Audiencia pública de RENDICIÓN DE CUENTAS VIOLENCIA 2021**

**“TUNDAMITO PREVENTIVO: PREVENIR ES NO ARRIESGAR”**

- ✔ Política
- ✔ Programa
- ✔ Procedimiento

**Gestión del Riesgo**

**Duitama.**

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  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. 35 de 58	

Gestión del riesgo clasifica los riesgos de la institución en: riesgos administrativos, asistenciales y clínicos.



**CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES**

- ✓ **Riesgos Administrativos**
- ✓ **Riesgos Asistenciales**
- ✓ **Riesgos Clínicos**

**Gestión del Riesgo**  
Prevenir es no arriesgarse

Audencia pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS**  
VICENCIA 2015

**Duitama.**

La metodología de gestión del riesgo inicia con la **identificación** de los riesgos de cada proceso, causas y consecuencias, continua con el **análisis** donde se define la probabilidad, detectabilidad y severidad del riesgo, la **evaluación** califica el análisis del riesgo, el **tratamiento** son los controles y planes de acción de cada riesgo, con el objetivo de mitigar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan materializar el riesgo, el **seguimiento** es la verificación del cumplimiento de los controles, realizado de manera mensual y socializado en dos comités institucionales: Seguridad del paciente y Gestión y desempeño. El seguimiento también se realiza a través de indicadores de gestión del riesgo, donde se mide el total de los riesgos que disminuyeron su calificación de altos y extremos a medios o bajos.



E.S.E.  
SALUD del TUNDAMA

ESTRATEGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

ACTA DE REUNION

EDef01-110

VERSION

2

FECHA DE  
APROBACION

04/02/2015

Pág. 36 de 58

Gestión del Riesgo cuenta con cuatro **LINEAS DE ACCIÓN**

**PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO**

Audiencia pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Líneas de acción**

1. Gestionando **riesgos administrativos.**
2. Gestionando **riesgos asistenciales.**
3. Gestionando **riesgos en seguridad del paciente.**
4. Gestionando **riesgos clínicos.**

**Gestión del Riesgo**  
Prevenir es no lamentar

**Duitama.**

### 1. GESTIONANDO RIESGOS ADMINISTRATIVOS

Tiene como objetivo prevenir y reducir los riesgos procesos administrativos y ejes de acreditación no deseados sobre las estrategias institucionales.

### 2. GESTIONANDO RIESGOS ASISTENCIALES


Aborda la gestión del riesgo de los procesos asistenciales con el fin de prevenir y reducir los riesgos que afecten la seguridad de los usuarios orientados a la prevención de actos inseguros.

### 3. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO CLÍNICO

Esta línea integra las estrategias institucionales que abordan la prevención de la enfermedad y la no complicación de las patologías ya identificadas, en los usuarios, con el fin de tratarlos tempranamente para un manejo oportuno y prevenir complicaciones derivadas de las mismas.

### 4. GESTIONANDO RIESGOS EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se encuentra alineada con el programa de seguridad del paciente y tiene como objetivo disminuir el riesgo de eventos negativos identificando todas las acciones que puedan generar eventos adversos, incidentes o sucesos de seguridad desde el acceso hasta el seguimiento.

 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. 37 de 58	


Para la vigencia 2021 dentro de los principales logros obtenidos tenemos.

### CREACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO

- Desde el año 2021 la institución cuenta con el Programa de Gestión del Riesgo, en el cual se define compromiso institucional desde el direccionamiento estratégico en su misión, visión y el objetivo estratégico N°3.
- El programa es desplegado en plan de capacitación anual, jornadas de inducción y re inducción y en el Plan de Gestión y Desarrollo “Calidad en salud por una Duitama para todos 2022-2023”, asegurando el compromiso e implementación de estrategias de gestión del riesgo desde la Junta Directiva y Gerencia.

## Logros obtenidos



CREACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO




Desde el año **2021** la institución cuenta con el **Programa de Gestión del Riesgo**, en el cual la institución, define su compromiso desde el direccionamiento estratégico en su misión, visión y el objetivo estratégico N°3 “**Fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención**”.

---


El programa es desplegado en plan de capacitación anual y jornadas de inducción y reinducción y en el Plan de Gestión y Desarrollo “**Calidad en salud por una Duitama para todos 2022-2023**”, asegurando el compromiso e implementación de estrategias de gestión del riesgo desde la Junta Directiva y Gerencia.




### ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE GESTIÓN DEL RIESGO

- La institución cuenta con el sistema de gestión Integral Almera, el cual permite clasificar y obtener las matrices de riesgos y permite realizar el seguimiento periódico a los controles y planes de acción.
- Para la Vigencia 2021 se identificaron 237 riesgos, de los cuales se encuentran: 95 riesgos administrativos, 93 riesgos asistenciales y 49 riesgos clínicos.


 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. 38 de 58	

## Logros obtenidos

**ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE GESTIÓN DEL RIESGO**



**Duitama.**



Audiencia pública de  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
SERVICIOS INSTITUCIONALES

La institución cuenta con el **Sistema de Gestión Integral Almera**, el cual permite clasificar y obtener las matrices de riesgos asistenciales, clínicos y administrativos, descritos en el Programa de Gestión del Riesgo.

A su vez permite realizar el seguimiento periódico a los controles y planes de acción de los riesgos establecidos para mitigar la probabilidad de materialización de los riesgos de los procesos institucionales.

Para la Vigencia 2021 se identificaron **237 riesgos institucionales**, de los cuales se encuentran:


- 95 riesgos administrativos.
- 93 riesgos asistenciales.
- 49 riesgos clínicos.

### ALINEACIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO CON SEGURIDAD DEL PACIENTE


- Para el año 2021 se alinea gestión del riesgo con el eje de seguridad del paciente, a través de la identificación de los riesgos propios del programa de seguridad del paciente "Tundamito Seguro".
- Se crea en la matriz de riesgos administrativos una nueva unidad de riesgo para el eje de seguridad del paciente, identificando 2 riesgos clasificados como moderados y 1 riesgo clasificado como alto.

## Logros obtenidos

**ALINEACIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO CON SEGURIDAD DEL PACIENTE**



**Duitama.**




Audiencia pública de  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
SERVICIOS INSTITUCIONALES

Para el año **2021** se alinea gestión del riesgo con el eje de seguridad del paciente, a través de la identificación de los riesgos propios del programa de seguridad del paciente "**Tundamito Seguro**".


Se crea en la matriz de riesgos administrativos una nueva unidad de riesgo denominada: **Seguridad del Paciente**, donde se identifican 2 riesgos clasificados como moderados y 1 riesgo clasificado como alto.

Se identificó el riesgo, clase, causas, posibles consecuencias y los controles, finalmente se realiza la evaluación del riesgo absoluto para cada uno de los riesgos identificados.


 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 58	

## DIA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO


- Para el año 2021 se estableció el día institucional de Gestión del Riesgo, alineado al día mundial de seguridad del paciente, el cual se celebra el 17 de Septiembre.
- Con el objetivo dar despliegue y fortalecer la gestión del riesgo a través de la aplicación de los 14 paquetes instruccionales para la atención segura de los pacientes.



# Logros obtenidos





DÍA  
INSTITUCIONAL  
DE GESTIÓN DEL  
RIESGO



Para el año **2021** se estableció el **Día Institucional de Gestión del Riesgo**, alineado al Día Mundial de Seguridad del Paciente, el cual se celebra el **17 de Septiembre**.

---

Se alinean a través de la tercera línea de acción del programa de gestión del riesgo denominada: **Gestionando Riesgos en Seguridad del Paciente**, los cuales se realizan a partir de los 14 paquetes instruccionales para la atención segura de los pacientes.

## PERSPECTIVA TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL


**Objetivo 4. CONSOLIDAR UNA CULTURA HUMANIZADA QUE PERMITA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y FUNCIONARIOS EN TORNO A LA INSTITUCIÓN.**

### - PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN CON AMOR

Dr. Julián Leonardo Niño Vivas. Líder de Humanización

La política y programa de humanización se encuentran alineados bajo el objetivo estratégico número 4 el cual es "Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y funcionario en torno a la institución"

Para dar cumplimiento a este objetivo se crea la política de humanización a través de la **resolución 750 del 21 de julio del 2020**, en la cual la E.S.E Salud del Tundama, se compromete a "Generar mecanismos que fomenten una cultura humanizada en la prestación

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 40 de 58	

del servicio, fortaleciendo un clima organizacional de trabajo en equipo, aumentando así la satisfacción del usuario y el bienestar del colaborador”

Con el fin de dar cumplimiento a este compromiso se establece y ejecuta el Programa de Humanización denominado **Atención con Amor** con sus seis líneas de acción.



**PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN**  
Atención con Amor

Se realiza el despliegue del programa a través de las **6 líneas de acción del Programa de Humanización**, para ampliar su alcance.

Programa de Humanización, video educativo:  
<https://youtu.be/zk6zfWqtIBo>

Audencia pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Programa de Humanización

Consientes de las necesidades de nuestros colaboradores

Te respetamos, nos respetamos

Espacios amigables

El arte de comunicarnos

Caminando juntos hacia tu tranquilidad

El deber según tu percepción

E.S.E. Salud del Tundama

- Primera línea. **“Te respetamos, nos respetamos”**, que tiene como objetivo “Garantizar un trato digno y respetuoso a través de la divulgación de derechos y deberes al colaborador, usuario y su familia”.
- Segunda línea. **“El arte de comunicarnos”** y su objetivo “fortalecer la comunicación asertiva entre colaboradores, pacientes y terceros”
- Tercera línea. **“Caminando juntos hacia tu tranquilidad”** tiene como objetivo realizar acompañamiento emocional a los colaboradores, usuarios y sus familias en situaciones que lo ameriten”
- Cuarta línea. **“Espacios Amigables”** su objetivo es garantizar la humanización del ambiente físico tanto para usuarios como colaboradores.
- Quinta línea. **“Consientes de las necesidades de nuestros colaboradores”** y tiene como objetivo generar mecanismos de humanización acorde a las necesidades de los colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama.

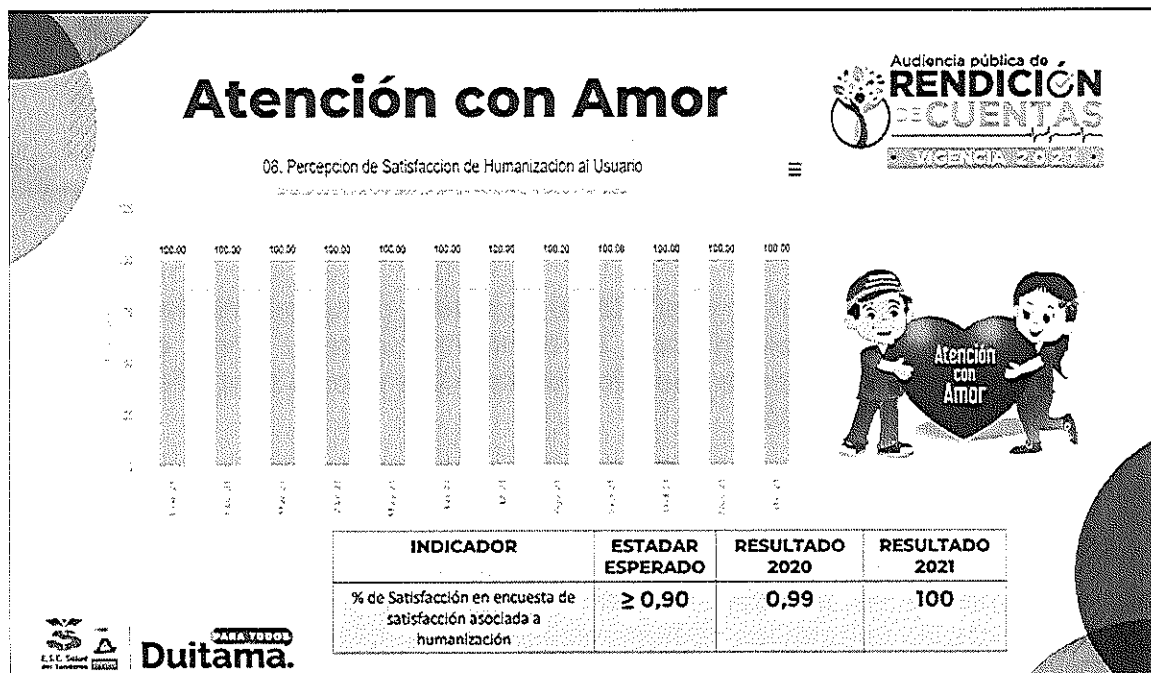



- Sexta línea. **El Dolor desde tu percepción**” la cual tiene como objetivo “Reconocer el dolor como signo vital en el proceso de atención”.

El seguimiento a la ejecución del programa se realiza a través del comité de humanización, el cual se desarrolla el tercer jueves de cada mes, en él se presenta un informe con respecto al comportamiento de los 11 indicadores que miden la ejecución y efectividad del programa. Dentro de estos 11 indicadores, se cuenta con 2 de ellos que nos permiten conocer la percepción general de usuarios y colaboradores con respecto a las estrategias de humanización desarrolladas dentro de la E.S.E Salud del Tundama.

- Primer indicador :

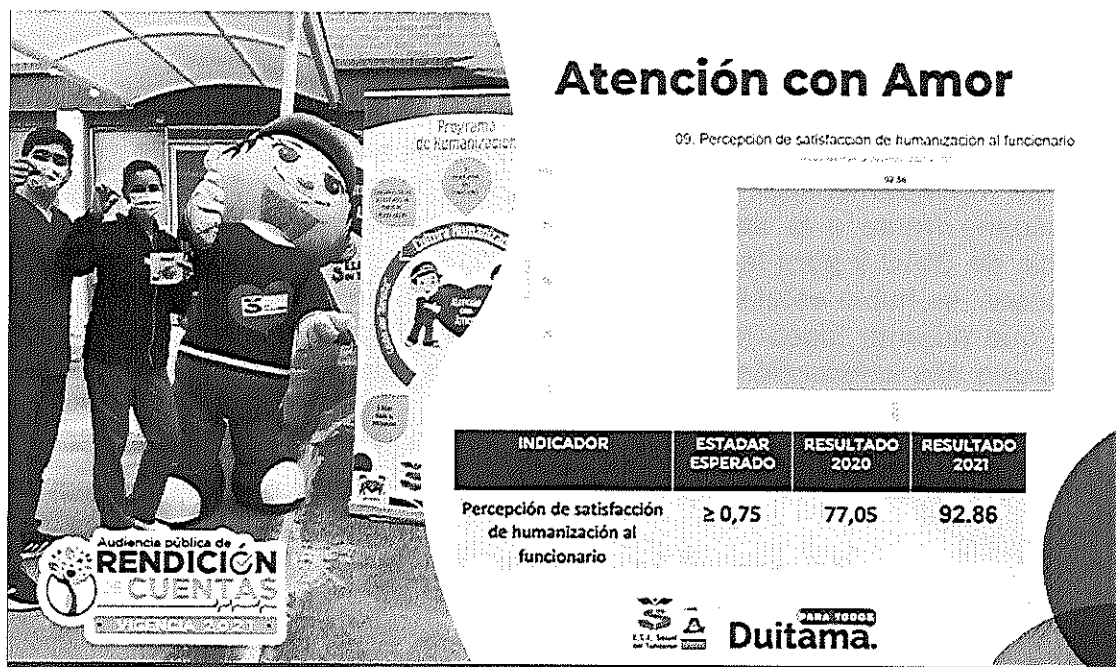
“Percepción de satisfacción de humanización al usuario”, este es un indicador que se mide de manera mensual, desde el 2019 y nos permite conocer la percepción de satisfacción del usuario frente a la atención recibida, se aplican de 300 encuestas mensuales, por el servicio de SIAU y para la vigencia del 2021, se lograron puntuaciones perfectas para todos los meses, se había establecido una meta del 90%, la cual se cumplió de manera satisfactoria dado que durante todos los meses se obtuvo puntajes del 100% de satisfacción, esto nos indica una alta satisfacción de nuestros usuarios frente a la atención recibida por parte de los profesionales



 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. 42 de 58	


- Segundo Indicador:

“Percepción de satisfacción de humanización al funcionario”, este indicador se mide anualmente en el mes de septiembre, a través de la aplicación de la encuesta de “cultura humanizada”, a todos los trabajadores de la institución por medio del software de gestión integral ALMERA, su medición se viene realizado desde el año 2020, se tiene una meta establecida del 75% y se ha logrado el cumplimiento efectivo de la meta en cada año.



Como se puede evidenciar en el año 2020 se obtuvo cumplimiento del 77.05%, el cual a pesar de cumplir con la meta establecida, se encuentra sobre el límite, esta situación pudo ser consecuencia de la pandemia que inicio durante ese año, la cual dificulto el despliegue de las estrategias de humanización.

Por otra parte, en la vigencia del 2021, se logró un mayor despliegue a las estrategias de humanización, evidenciado en un aumento significativo en el puntaje de medición de la percepción de satisfacción de los colaboradores, el cual, para esta vigencia obtuvo un puntaje de cumplimiento de 92.86%, lo cual refleja el alto impacto positivo que tiene en los colaboradores las estrategias de humanización desarrolladas dentro de la institución.

 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. 43 de 58	

## PERSPECTIVA DEL TALENTO HUMANO

### Objetivo 5. INNOVAR Y PRESERVAR EL CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA Y COMPETENCIA DEL TALENTO HUMANO VINCULADO A LA INSTITUCIÓN.

Dra. Jenifer Angélica Tobo Vergara. Líder Gestión del Talento Humano

La gestión de Talento Humano está alineada con el Objetivo Estratégico número 5 el cual busca innovar y preservar el conocimiento institucional a través de la experiencia y competencia del talento humano vinculado a la institución.

Para la vigencia 2021 la institución contaba con un total de 181 colaboradores.

Para dar cumplimiento a este objetivo la E.S.E. Salud del Tundama adopta bajo la resolución número 06 del 13 de enero de 2021 el Plan de Capacitación Institucional, cuyo objetivo es **Fortalecer las competencias, conocimiento, habilidades y valores.**


Para dar ejecución y cumplimiento a este plan se realiza un diagnóstico de necesidades acorde a las temáticas priorizadas por cada uno de los líderes de equipo de autoevaluación teniendo como referencia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

## Capacitación



E.S.E. Salud del Tundama

**Resolución N° 06 del 13 de Enero de 2021**

*"Por medio de la cual se adopta el Plan de Capacitación por Competencias Laborales para la vigencia 2021"*




Audiencia pública de  
**RENDICIÓN**  
**DE CUENTAS**

**Objetivo de fortalecer las competencias, conocimientos, habilidades, actitudes y valores.**


Porcentaje de cumplimiento Plan Capacitaciones

# 100%



Para dar cumplimiento a la ejecución del Plan de Capacitación propuesto para la vigencia 2021 se propusieron diversa temáticas, para satisfacer las necesidades de los colaboradores, las cuales se agrupan acorde a los objetivos.

- ✓ Objetivo 1. 7 temas
- ✓ Objetivo 2. 17 temas

 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 58		

- ✓ Objetivo 3. 10 temas
- ✓ Objetivo 4. 9 temas
- ✓ Objetivo 5. 12 temas
- ✓ Objetivo 6. 12 temas
- ✓ Objetivo 7. 2 temas
- ✓ Objetivo 8. 9 temas.

Para un total de 78 temas, los cuales fueron desarrollados y evaluados en jornadas de capacitación general en la vigencia 2021.

De igual forma la institución desarrolló el Plan de Bienestar, adoptado mediante resolución número 07 del 13 de enero de 2021, cuyo objetivo fue, **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.**



## Plan de Bienestar

E.S.E. Salud del Tundama

**Resolución N° 07 del 13 de Enero de 2021**

*"Por medio de la cual se adopta el Plan Bienestar, Estímulos e Incentivos 2021 para los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama"*




Audiencia pública de  
**RENDICIÓN**  
DE CUENTAS  
VIGENCIA 2021

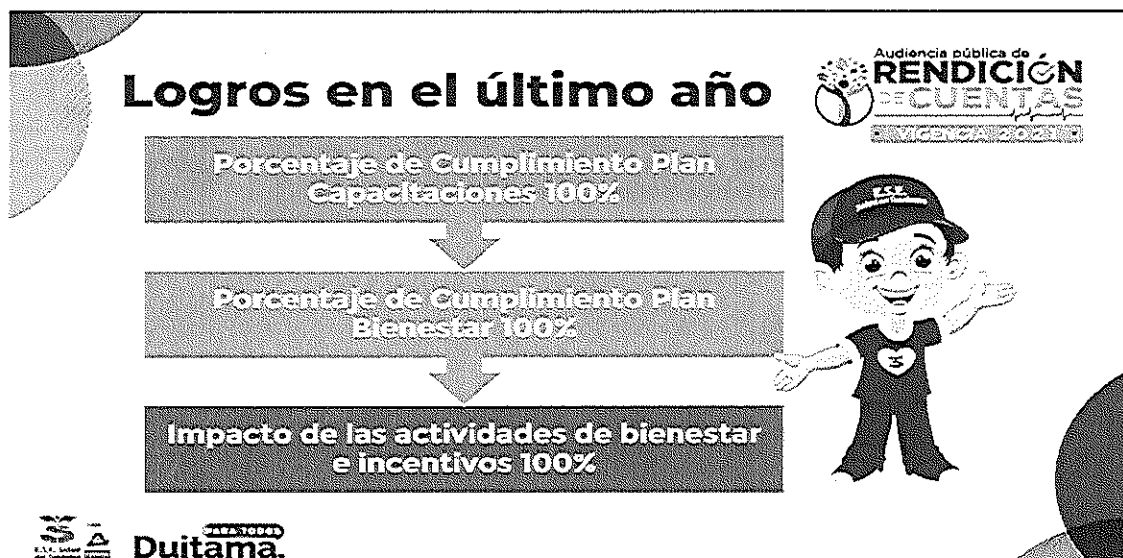
Las actividades desarrolladas en la vigencia 2021 se priorizaron acorde a las necesidades de bienestar de los colaboradores de la institución, así que cada uno de ellos son quienes deciden que actividades se realizan durante la vigencia

A partir de los resultados consolidados se realizaron diferentes actividades dispuestas en cuatro dimensiones principales, las cuales son:


- **Dimensión Física**
  - ✓ Aeróbicos /Rumba/ Danza y Zumba
  - ✓ Cocina Saludable
  - ✓ Escuela de futbol mujeres
  - ✓ Escuela de Natación
  - ✓ Triatlón

 ESE SALUD del TUNDAMA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 45 de 58	

- **Dimensión Emocional y Afectiva**
  - ✓ Taller Manejo de estrés
  - ✓ Actividades de relajación
  
- **Dimensión Social y Familiar**
  - ✓ Celebración día de la Mujer y día del Hombre
  - ✓ Integración Trabajadores
  - ✓ Escuela de taekwondo para hijos de colaboradores
  - ✓ Día de la familia y novena navideña
  
- **Dimensión Laboral**
  - ✓ Pausas Activas
  - ✓ Taller Manejo tiempo libre y de trabajo en casa
  - ✓ Taller Inteligencia Financiera
  - ✓ Celebración día del profesional
  - ✓ Celebración cumpleaños
  - ✓ Celebración día del servidor publico
  - ✓ Colaborador y proceso del trimestre
  - ✓ Reconocimiento por uso de la bicicleta



Estos logros permiten concluir que los colaboradores se sintieron satisfechos con las actividades realizadas durante esta vigencia.

 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 58		

## PERPECTIVA DE PROCESOS

### Objetivo 6. FORTALECER LA GESTIÓN TECNOLÓGICA Y FOMENTAR EL CORRECTO USO DE LAS MISMAS ACORDE A LAS NECESIDADES DE LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN.

Ing. Marving Leonel Carreño Daza. Líder Gestión de la Tecnología.

La E.S.E. Salud del Tundama está comprometida con el cuidado de la salud de los usuarios y colaboradores de la institución, por tal motivo durante el año 2021 brindó condiciones seguras para la prestación del servicio de salud, fortaleciendo su tecnología a través de la adquisición de equipos biomédicos, equipos industriales de uso hospitalario y equipos de comunicaciones e informática, para garantizar la confiabilidad, calidad y seguridad en el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales y administrativos de la institución, es por esto que realizó adquisición de nueva tecnología para los diferentes servicios.

## Fortalecimiento de la Gestión Tecnológica


La E.S.E. Salud del Tundama tiene como propósito **brindar condiciones seguras para la prestación del servicio de salud a su población**, por tal motivo fortaleció su tecnología a través de la adquisición de los siguientes equipos biomédicos, equipos industriales de uso hospitalario y equipos de comunicaciones e informática, para garantizar la confiabilidad, calidad y seguridad en el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales y administrativos de la institución.







- Laboratorio clínico: Microscopio binocular y nevera
- Servicios de atención prioritaria: monitor de signos vitales y termómetros infrarrojos corporales.
- Servicio extramural: camioneta último modelo, para garantizar los desplazamientos a los servicios extramurales y desplazamientos a jornadas de vacunación, así como también para el apoyo logístico de actividades propias de la 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. 47 de 58	


- Actividades administrativas: equipos de cómputo y servidor informático para realizar el almacenamiento de información de los diferentes servicios de la institución y para administrar los usuarios de la red informática institucional.

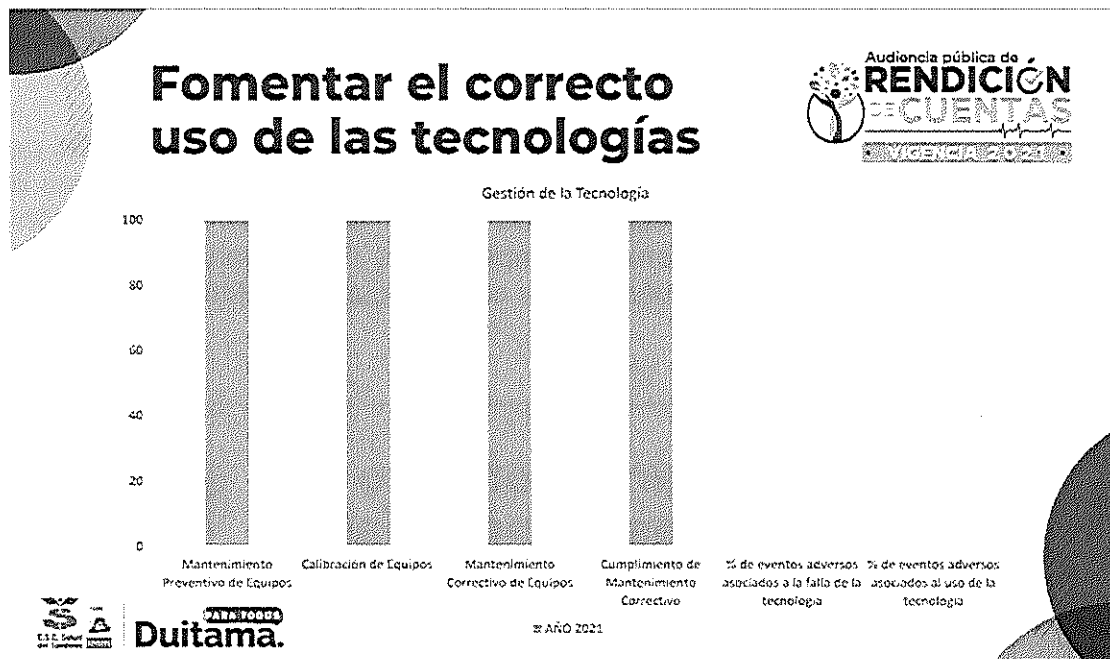
Adicionalmente, durante el año 2021 se fortalecieron las competencias del personal en el uso y manejo de las tecnologías institucionales, a través de las capacitaciones enfocadas en las tecnologías de mayor nivel de complejidad que se utilizan en la prestación de servicios de salud en la institución, promoviendo competencias del personal en el uso y manejo de las tecnologías institucionales, a través de las capacitaciones institucionales.



- Monitor de signos vitales
- Autoclave
- Analizador de hematología
- Desfibrilador – DEA

Además, los indicadores del proceso de gestión de tecnología para la vigencia 2021, tuvieron un comportamiento satisfactorio ya que se cumplió en su totalidad las actividades programadas del mantenimiento preventivo y se dio soporte a las actividades de mantenimiento correctivo de las tecnologías institucionales, así mismo se cumplió con la totalidad de actividades de calibración de equipos de la institución, lo que nos conlleva a que el porcentaje de eventos relacionados con el uso o falla de dispositivos médicos durante el año 2021 haya sido del 0%, lo cual garantiza una buena gestión del proceso

 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. 48 de 58	



Finalmente, se puede asegurar que la E.S.E Salud del Tundama sigue comprometida con el fortalecimiento tecnológico institucional.

## PERSPECTIVA CLIENTE, TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

**Objetivo7. FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, DIRIGIDO A LA COMUNIDAD, USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCIÓN**


Ing. Edna Yineth Carreño Daza. Líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. SGSST.

Realiza la presentación la Dra. Viviana Catalina González, como líder del eje de Responsabilidad Social

La ESE Salud del Tundama cuenta con la Política 463 de 18 de abril de 2018, por medio de la cual se **compromete a definir acciones encaminadas a gestionar valor social que impacte a los usuarios y sus familias, Colaboradores y el Medio ambiente** enmarcados en un comportamiento ético y transparente.

Se cuenta con el Comité Institucional de Responsabilidad Social.



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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. 49 de 58	

## INTEGRANTES




 <b>Catherine Van Arcken Martínez</b> <small>Ph.D. en Salud Especialista en Gerencia en Salud Máster en Educación Superior</small> <b>Gerente</b>	 <b>Andrea Liliana Arias</b> <small>Psicóloga Especialista en Instituciones de Salud</small> <b>Líder Administrativo Continuo</b>	 <b>Jenifer Angélica Toba</b> <small>Psicóloga Especialista en Instituciones de Salud</small> <b>Líder de Talento Humano</b>
 <b>Genelia Mercedes Quintana</b> <small>Bacterióloga</small> <b>Profesional Universitario</b>	 <b>Viviana Catalina González Durán</b> <small>Psicóloga</small> <b>Líder Profesional Específica</b>	 <b>Edda Yveth Carreño Doza</b> <small>Profesora Profesional / Especialista En Salud Ocupacional e Investigación de Recursos Humanos</small> <b>Líder Profesional Específica en Compras y Contratos de Servicios de Salud - Unidad de Gestión de Recursos Humanos</b>




Para el año 2021 el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Institución, se alineó con los 17 Objetivos de Desarrollo sostenible de la ONU, teniendo en cuenta las 3 Líneas de acción:

## Objetivos de la ONU





**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**  
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

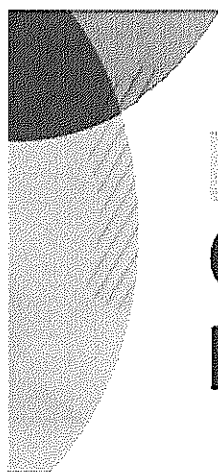
<b>1</b> <b>PAZ Y JUSTICIA</b>	<b>2</b> <b>ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE</b>	<b>3</b> <b>SALUD Y BIENESTAR</b>	<b>4</b> <b>EDUCACIÓN DE CALIDAD</b>	<b>5</b> <b>EQUALIDAD DE GÉNERO</b>	<b>6</b> <b>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b>
<b>7</b> <b>ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE</b>	<b>8</b> <b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>	<b>9</b> <b>INDUSTRIAS, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b>	<b>10</b> <b>REDUCCIÓN DE LAS DESIGNALES</b>	<b>11</b> <b>CIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b>	<b>12</b> <b>CONSUMO RESPONSABLE Y PRODUCCIÓN RESPONSABLE</b>
<b>13</b> <b>ACCIÓN CLIMÁTICA</b>	<b>14</b> <b>VIDA SUBMARINA</b>	<b>15</b> <b>VIDA TERRESTRE</b>	<b>16</b> <b>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b>	<b>17</b> <b>PARADIGMA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b>	<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>




Se priorizan siete objetivos para hacer parte de este programa.

 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 58	

**Línea 1:  
Gestión Ambiental (Programa AMBIENTESE)**



LÍNEA 1

# Gestión Ambiental: Programa AMBIENTESE


La cual tiene como 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. Donde se alinea con los siguientes objetivos:

**Objetivo 6: AGUA LIMPIA Y SANAMIENTO.** Sensibilización a usuarios internos y externos de la Institución, fortaleciendo la gestión y mejorando la calidad de agua, reduciendo la contaminación, el vertimiento y minimizando la emisión de materiales peligrosos

**Objetivo 7: ENERGIA ACCEQUIBLE Y NO CONTAMIANANTE.** Sensibilización a usuarios internos y externos de la Institución, manejando adecuadamente los recursos energéticos.

**Objetivo 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.** Reducir el impacto ambiental negativo, prestando especial atención a la gestión de los desechos generados en la Institución

**Objetivo 12: PRODUCCION Y CONSUMO RESPONSABLE.** Racionalizar el uso de combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico y mediante la reducción en la generación de desechos, mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

 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. 51 de 58		

**Línea 2:  
Estrategia Planifica tu futuro**




La cual tiene como objetivo, promover la efectiva intervención en la Comunidad con acciones para la prevención de embarazos en adolescentes buscando disminuir los mismos en el territorio. La cual se alinea con el

**Objetivo 3: SALUD Y BIENESTAR:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades. Además de promover y proteger la propia salud y la del entorno, tomando decisiones bien informadas y practicando relaciones sexuales seguras.

**Línea 3:  
Programa Estilos de vida y trabajo Saludables**



La cual tiene como objetivo, 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 promuevan la adherencia de hábitos de vida saludables, alineados a las necesidades de nuestros colaboradores.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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 58	

La cual se alinea con los siguientes objetivos:

**Objetivo 3: SALUD Y BIENESTAR:** Se despliega en la Institución por medio de las siguientes dimensiones:

1. Dimensión Física
2. Dimensión Emocional y Afectiva
3. Dimensión social y familiar
4. Dimensión Laboral


**Objetivo 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO:** Generar una estabilidad al trabajador por medio de la modificación de la contratación del Talento Humano, para ello, se ha venido trabajando sobre la implementación de la planta temporal de la entidad.

#### PERSPECTIVA DE PROCESOS

**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.**


Ing. Jorge Ignacio Cabra Combariza. Líder Gestión de la Información y Comunicación Organizacional.

Dentro del Plan de Gestión y Plan de Desarrollo de la E.S.E. Salud del Tundama se definieron 8 objetivos estratégicos. El proceso de gestión de la información y comunicación organizacional se alinea con el objetivo estratégico No. 8.




### Objetivo Estratégico 8

Aprovechar las tecnologías de la 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.




### Política

La E.S.E. Salud del Tundama se compromete a realizar estrategias para satisfacer las expectativas de los usuarios internos y externos que garanticen la confidencialidad, seguridad y acceso a la información mediante la implementación del Programa de Gerencia de la Información.




Dado lo anterior, se actualizó la política de gerencia de la información en la cual la E.S.E.

 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION		Pág. 53 de 58	

Salud del Tundama se compromete a realizar estrategias para satisfacer las expectativas de los usuarios internos y externos que garanticen la confidencialidad, seguridad y acceso a la información mediante la implementación del programa de gerencia de la información.

Para la vigencia 2021, además de la actualización de la política, se realizaron las siguientes actividades.

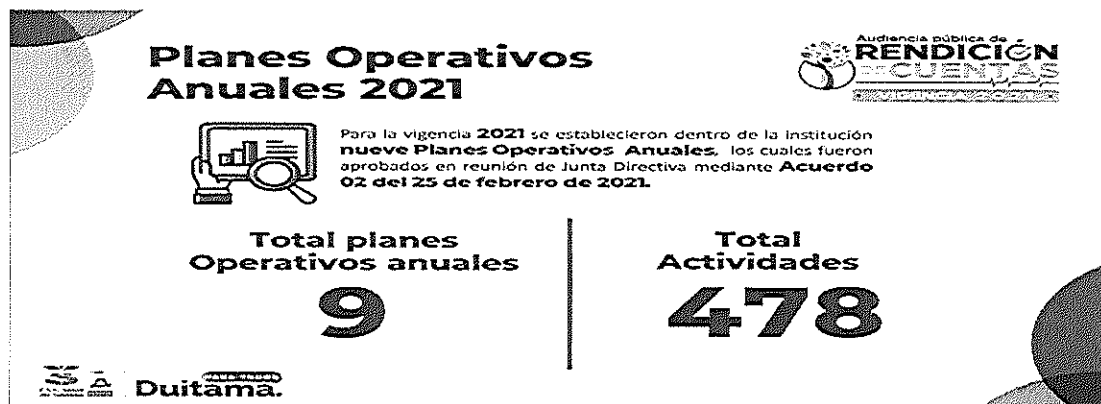
- **Fortalecimiento de la Gestión de la Información y Comunicación Organizacional.** La E.S.E. Salud del Tundama tiene como propósito agregar valor a la atención de los usuarios y mejorar las herramientas de gestión de cara a los funcionarios, por tal motivo fortaleció el proceso de gestión de la información y comunicación organizacional con la ejecución de las siguientes actividades:
- **Implementación de ASIS Administrativo.** Esto con el fin de fortalecer la integración y articulación de la información clínica con la administrativa en un solo software institucional.
- **Implementación de nómina electrónica.** Para dar cumplimiento a la normatividad, para reporte de información a la DIAN.
- **Fortalecimiento y actualización del software de gestión de calidad “ALMERA”.** Este constituye un método organizado, planificado, y continuo para medir, monitorear y mejorar la calidad con el fin de apoyar los procesos de acreditación.
- **Fortalecimiento y actualización del software clínico ASIS.** Se fortaleció la Historia Clínica sistematizada, se actualizan las planillas, facilitando en trabajo de los profesionales, y además, orientado a dar cumplimiento de los lineamientos de la resolución 3280 DE 2018.
- **Fortalecimiento en la respuesta oportuna a las solicitudes de necesidades de información y comunicación.** En lo referente a la planificación de actividades para comunicaciones internas y externas, contando con formatos de solicitudes, para dar respuesta efectiva y oportuna a los requerimientos de los colaboradores de la ESE Salud del Tundama.
- **Fortalecimiento de la seguridad de información.** Con la incorporación y configuración de un firewall o cortafuegos el cual blindo a la E.S.E. Salud del Tundama en cuanto a seguridad perimetral para el acceso a la red de Internet.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 54 de 58	

## GESTIÓN DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL. PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2021.


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

Teniendo en cuenta que para La E.S.E. Salud del Tundama, es muy importante garantizar el cumplimiento de las metas propuestas dentro del Plan de Gestión, formuló nueve Planes Operativos Anuales para la vigencia 2021, en los cuales se condensaron las actividades a desarrollar y nos permitirían dar cumplimiento a nuestro plan de gestión. Estos planes se presentaron a la junta directiva de la institución y fueron aprobados mediante acuerdo 02 del 25 de febrero del 2021. Es muy importante tener en cuenta que estas actividades se alinearon con cada uno de los objetivos estratégicos que ya nos presentaron.

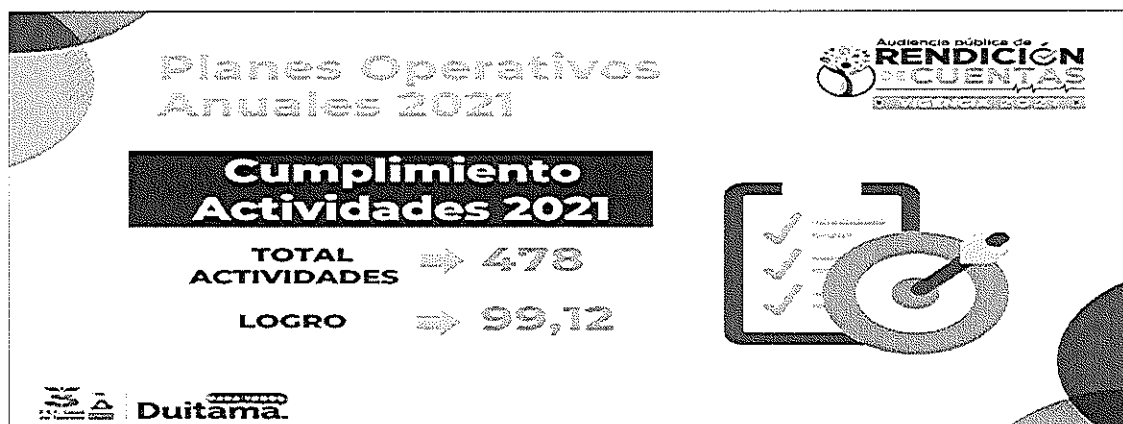


Es así, como dentro de los nueve poas se formularon 478 actividades para desarrollar durante la vigencia, a las cuales desde la oficina de planeación organizacional se les realiza seguimiento trimestral de cumplimiento, se realiza un informe el cual se presenta en el comité de gestión y desempeño. por tanto, una vez realizado el seguimiento de la vigencia.



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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 58		

Una vez realizado el seguimiento de la vigencia, se evidenció que de las 478 actividades formuladas, a 475 se les dio un cumplimiento del 100% y 3 quedaron en desarrollo, estas tres son actividades referentes a informes que se deben presentar durante el primer trimestre de la vigencia siguiente.




Por esto, que se puede concluir que la E.S.E. Salud del Tundama en el desarrollo de las actividades formuladas en los Planes Operativos Anuales, dio cumplimiento del 99.12%, lo cual, es satisfactorio, porque nos permite establecer la importancia de contar tanto con la voluntad administrativa como la de cada uno de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo para obtener estos resultados, además son muestra de la gestión, esfuerzo, planeación, y fortalecimiento institucional, en pro de nuestros usuarios y sus familias que son nuestra razón de ser.

### PLANEACIÓN DE RECURSOS PARA LA VIGENCIA 2022.

Dra. Catherine van Arcken Martínez. Gerente

La Junta Directiva de la E.S.E. Salud del Tundama, mediante Acuerdo del 14 de diciembre 2021, por medio el cual se aprueban los Planes Operativos Anuales vigencia 2022, los cuales incluyen los recursos solicitados por parte de los líderes de proceso para dar cumplimiento a las actividades formuladas, teniendo en cuenta esta solicitud se proyecta el presupuesto de la empresa, a lo cual la junta directiva da viabilidad al proyecto el cual es aprobado por el COMFIS Municipal.

La Junta Directiva de la E.S.E. Salud del Tundama aprueba el presupuesto para la vigencia 2022, con una disponibilidad inicial de \$8.405.916.675,00 el cual fue incorporado en el presupuesto de gastos para el funcionamiento de la empresa. Además, se contempló en el rubro de inversión una partida de \$31.000.000, el cual soporta un proyecto que se presentó al departamento para adquisición de equipos médicos y fortalecer la tecnología de la empresa.


 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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 58	



## PRESUPUESTO DE RENTAS E INGRESOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA PARA LA VIGENCIA FISCAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

Nombre Proyección	PRESUPUESTO
<b>INGRESOS</b>	<b>8.405.916.675</b>
INGRESOS CORRIENTES	8.355.900.383
RECURSOS DE CAPITAL	50.016.292

Nombre Proyección	PRESUPUESTO
<b>GASTOS</b>	<b>8.405.916.675</b>
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8.374.916.675
INVERSION	31.000.000



Con la presentación del último tema, se da por terminada la presentación del informe de Rendición de cuentas de la vigencia 2021 de la E.S.E. Salud del Tundama.

6. Respuesta a las preguntas y propuestas del público, acorde a la disponibilidad de tiempo.


Se recogen los formatos diligenciados, EGPOf 02-20 denominado "Inscripción de intervenciones preguntas o propuestas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se da respuesta a las preguntas realizadas de acuerdo al tiempo disponible, las demás preguntas se enviarán a los responsables de las respuestas para dar el trámite pertinente.

Se da respuesta a las preguntas realizadas a través del chat:

1. Cuáles son los usos que se le dan a la camioneta Chevrolet, porqué y para qué se adquirió?

Responde la Gerente, Dra. Catherine van Arcken. Desde el año 2020, se había aprobado por parte de la Junta Directiva la adquisición de un vehículo, dado que la E.S.E. Salud del Tundama debió cambiar su modelo de atención y fortalecer la atención domiciliaria, desde el año 2020, 2021 y 2022 se ha fortalecido el despliegue de los equipos de salud hacia las zonas extramurales y prestación de servicios casa a casa, ya durante el 2021 y parte del 2021 se alquilaron vehículos para poder cumplir con la demanda requerida, por esta razón. La Junta Directiva aprueba la adquisición de un tercer vehículo y este se utiliza para prestar servicios de salud de la empresa, para movilizar los equipos de salud hacia el área extramural de forma permanente, como lo son las jornadas de servicio extramural, jornadas de vacunación que son de manera permanente, curaciones domiciliarias, visitas domiciliarias, servicios de



 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
ESTRATEGICOS	ACTA DE REUNION	Pág. 57 de 58	

odontología , etc. En estas actividades se usa el vehiculo.

2. Los profesionales y demás empleados estan contratados directamente con la empresa o por cooperativa?. A modo de comentario tengo el conocimiento que los trabadores del área misional y permanentes deben ser contratados directamente por la empresa.

Responde la Gerente, Dra. Catherine van Arcken: La E.S.E. Salud del Tundama viene cumpliendo con un plan de vinculación de los colaboradores. Tanto en la vigencia 2021 como a la fecha no se ha vinculado personal a traves de cooperativas.

Pregunta realizada de manera presencial.

1. La Sra. Leticia Torres pregunta es: A un año del plan de vacunación de Covid, se han presentado eventos adversos, enfermedades, muerte o que hayan quedado lisiadas las personas o tiene algo que ver con los ingresos que se estan dando en las instituciones hospitalarias?


Responde la Gerente, Dra. Catherine van Arcken. Desde que inició el plan nacional de vacunación se ha realizado vigilancia a traves del sistema de seguridad del paciente, el cual fue presentado durante la audiencia por la Dra. Andrea Liliana Arias, al hacer seguimiento directamente y por efectos de vacunación no se ha tenido ningún reporte de evento adverso, se han presentado incidentes de seguridad, los cuales se considera que son alertas a tener en cuenta para las actividades de vacunación, sin embargo para los incidentes que se han presentado se han generado los planes de acción correspondientes y se han tomado las acciones pertinentes, a la fecha estan cerrados los incidentes que se presentaron, esto quiere decir que en su momento se realizó la respectiva acción de mejora correspondiente.

Dando respuesta a las preguntas realizadas se dan las gracias y se informa que la presentación queda publicada en la página web, además, en caso de recibir más preguntas se les dará respuesta dentro de las condiciones y términos establecidos.

#### 7. Conclusiones de la Audiencia. Dr. Rafael Ignacio Rojas. Asesor Control Interno

La Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. Salud del Tundama, pudo constatar que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó bajo los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Superintendencia Nacional de Salud y las normas legales vigentes referente a: metodología, contenido, convocatoria, los temas tratados corresponden al objetivo propuesto y con ellos se atendieron y se evacuaron las inquietudes de usuarios internos, externos y demás ciudadanos intervinientes en la audiencia, garantizando de esta manera la participación ciudadana.

Además, se cumplió con las etapas de: Planeación, Desarrollo y Evaluación.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  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. 58 de 58	

8. Cierre.

Se hace invitación especial a desarrollar la encuesta para la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021.

Se presenta una pregunta adicional a la cual se le da paso inmediato, el Sr. José Joaquín Zabala, quien da un agradecimiento especial tanto para la Gerente y a todos los profesionales de la E.S.E. Salud del Tundama, por el excelente servicio que durante el 2021 y a la fecha se ha prestado e invita a la ciudadanía a utilizar los servicios de la institución.

Una vez agotado el orden del día, dando respuesta a las preguntas que surgieron durante el evento y agradeciendo nuevamente a todas las personas que nos acompañaron, siendo las 4:00 p.m. se da por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Salud del Tundama, vigencia 2021.

**RESULTADOS Y/O ACCIONES A SEGUIR**



ORIGINAL FIRMADO  
**DRA. CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ**  
 GERENTE

Proyectó y Elaboró  
 Gloria Esther Agudelo Torres  
 Líder Gestión de Planeación Organizacional.