

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE SALUD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 1 de 63		

 <b>E.S.E. Salud del Tundama</b> ESTRATÉGICO	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL	EGPori01-10			
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION	1		
		FECHA DE APROBACION	12/04/2021		
<b>REGLAMENTO RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD VIGENCIA 2020</b>	PÁG. 1 DE 7				

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSION
07/04/2021	Creación del documento.	NA	1




**VIGENCIA 2020**  
 17 de Junio  
 Hora: 2:00 p.m.


**RENDICIÓN DE CUENTAS**

 **LIVE** @ESESaludTundama

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)


 **E.S.E. Salud del Tundama**

  
**E.S.E. SALUD del TUNDAMA**  
 FECHA 25-8-21 HORA 4:26 pm  
 RECIBIDO POR Amanda C.  
 RADICADO N° \_\_\_\_\_ FOLIOS 63

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 2 de 63		

# INFORME DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2020

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
AGOSTO 2021**


 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del</b> <b>TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 3 de 63		

## INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. Salud Tundama presenta el informe de la gestión adelantada en cumplimiento de la política de rendición de cuentas vigencia 2020, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010; la cual se encuentra orientada a consolidar una cultura de apertura de información, transparencia y dialogo entre el Estado y los Ciudadanos.

administración de la Doctora CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ, con el propósito de rendir cuentas sobre las acciones desarrolladas por el equipo técnico y humano de la Entidad en beneficio de sus grupos de valor.

En el presente informe se establecen los resultados misionales, estratégicos y presupuestales de la E.S.E. Salud Tundama al cierre de la vigencia 2020, las actividades adelantadas por la Entidad para el cumplimiento de su POA, PAMEC y Plan de desarrollo y los avances de la gestión al 31 de diciembre de 2020.

 ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 4 de 63		

## MARCO LEGAL

**LEY 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.


**LEY 1474 del 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**LEY 1438 DE 2011:** Artículo 109. Obligación de audiencias públicas de Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado. Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.

**LEY 943 del 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesario para establecer, implementar y fortalecer un sistema de Control Interno en las Entidades y organismos obligados y se establece como uno de los elementos de control la comunicación informativa.

**LEY 1712 del 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**CIRCULAR UNICA S.I.N.S** Titulo VII, Capitulo Segundo, numeral tercero: En las Audiencias públicas de rendición de cuentas se dará información sobre la gestión adelantada en la prestación de servicios de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones

 ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 5 de 63		

concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas, tomadas por ejercicio del proceso veedor.

Circular Externa 000008 de 4 de septiembre de 2018 de la Supersalud Numeral 1.2. Rendición de Cuentas.


## **INFORME DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2020**

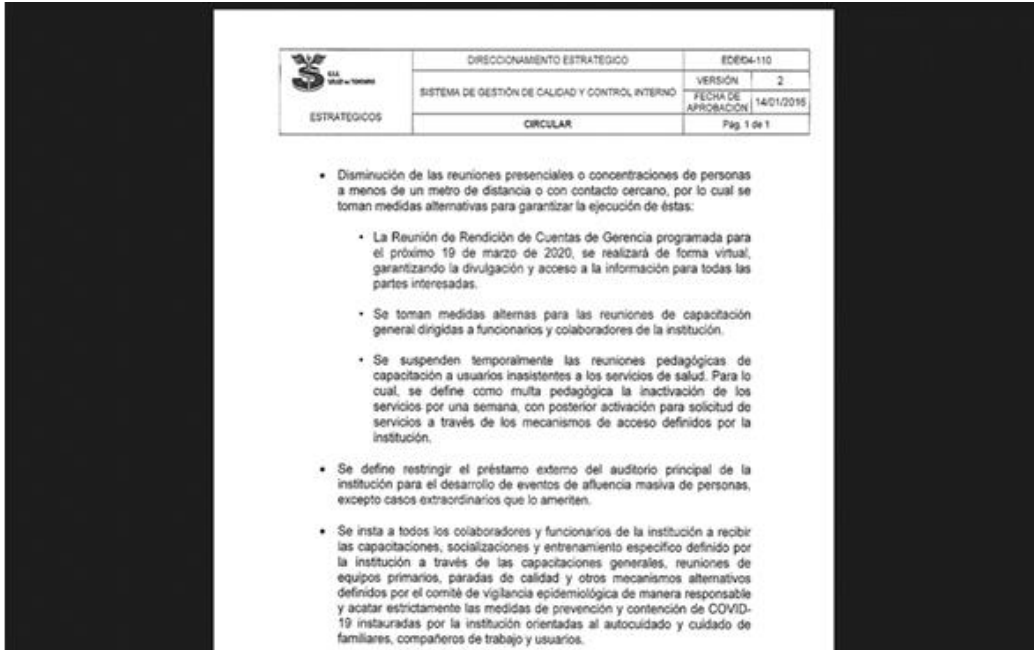
De acuerdo a lo establecido en Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia de 2020 de la ESE SALUD DEL TUNDAMA, se desarrolló la estrategia del Proceso de rendición de cuentas estableciendo en tres fases: Planeación, desarrollo y evaluación de la audiencia.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se desarrolló en cabeza de la Gerencia y los líderes de los procesos.

El evento se llevó a cabo el día 17 de junio de 2020 de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en el auditorio de la E.S.E SALUD DEL TUNDAMA con ingreso a participar de forma virtual.

En razón a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria la Gerencia de la E.S.E. Salud Tundama expidió circular informativa No.06 del 12 de marzo de 2020 en la que establece el Plan de Contingencia ESE Salud del Tundama para la prevención, detección temprana, control y atención ante la posible introducción del Coronavirus (2019- NCOV) y dentro de éste establece la modificación al mecanismo de Rendición de Cuentas de Gerencia e invita a todos para que envíen por este medio sus sugerencias a cerca del contenido de esta transmisión, ya que esta vigencia culmina el periodo de la Gerencia y con orgullo presenta públicamente el logo que identifica a la ESE Salud del Tundama como Institución Acreditada en Salud, primera institución acreditada en Boyacá y la No. 48 de 51 Instituciones acreditadas en el país...

 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 6 de 63		



La E.S.E. Salud del Tundama para el despliegue de la política de rendición de cuentas vigencia 2020, ejecutó estrategias de Participación ciudadana con la participación presencial de acuerdo a aforo auditorio y participación virtual por Facebook live.


Dentro de las estrategias utilizadas para este evento público de participación ciudadana, se contó con un guía intérprete español-Lengua de Señas Colombiana. Lo anterior dando cumplimiento a la Ley 982 de 2005, art 19 y 20)



Rendición de cuentas 2020





 <p>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 7 de 63		

Se dispuso de un espacio de participación para la comunidad en página web institucional en los link [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3BktOu4vyh-2jE2YU\\_ROQdA8U5iYoXgSnk1OVuOV-CFuNIQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc3BktOu4vyh-2jE2YU_ROQdA8U5iYoXgSnk1OVuOV-CFuNIQ/viewform) y <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpfQ4nVKjymuXxGU4vfAyjSQggLUgeBvBCD2CG22iazbG1wQ/viewform>. En el primero se permitió que la comunidad, nuestros usuarios internos y externos y demás grupos de interés presentaran solicitudes de intervención o aporte a temas relacionados con la gestión de la vigencia 2020 de la ESE y el segundo se activó para el diligenciamiento de la evaluación.

Se dio curso a los términos establecidos en REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD VIGENCIA 2020, documento con código EGPOri01-10.


Se aclara que NO se presentaron solicitudes de intervención o aporte a temas relacionados con la Audiencia de Rendición de Cuentas.

La divulgación del evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020 se realizó mediante el uso de redes sociales, periódico de amplia circulación y radio;

La publicación en periódico se efectuó los días del 10 al 17 de junio en el medio de comunicación Virtual Boyacá siete Días.



En medio radial en la emisora La Cariñosa emitida en frecuencia 1.030 AM y con cobertura a toda la ciudad de Duitama, se comercializaron 20 cuñas de 20 segundos de lunes a viernes en el informativo de la tarde de 10 a 11 a.m. en el programa Civismo en acción.

 ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 8 de 63		

Esta Audiencia fue programada para el día 17 de junio de 2021 en el auditorio de la institución.

Se efectuó invitación personal a las Autoridades Municipales, Entes de Control, Veedores, Asociación de Usuarios de la ESE y Gerentes de las EPS contratadas.

Otra estrategia utilizada fue la publicación de la invitación en la página institucional (<https://www.saludtundama.gov.co/new/index.php/transparencia/audiencias-rendicion-de-cuentas>), página oficial en Facebook y publicación el día 10 y 15 de marzo de 2020 en un medio de amplia circulación con cobertura en el Departamento de Boyacá.




**Convocatoria: PAGIAN WEB, Facebook, TWITTER**

### ORDEN EL DIA

1. Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
2. Acto Protocolario (Himno de Colombia, Himno de Boyacá, Himno de Duitama)
3. Saludo de bienvenida. Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ. Gerente.
4. Presentación del Reglamento de Rendición de Cuentas a la Comunidad. Vigencia 2020.



 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 9 de 63		

5. Presentación Informe de Rendición de Cuentas. Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ. Gerente E.S.E. Salud del Tundama y Equipo de trabajo Administrativo.
6. Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
7. Cierre.


## INFORME DE GESTION

La Dra. CATHERINE VAN ARCKEN, Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama, da la bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en nombre de la Junta Directiva, en cabeza de la Dra. Diana Monsalve, Alcaldesa (E) del municipio de Duitama, la Dra. Luz Liliana Hernández Vargas, Secretaria de Salud, señora Blanca Lili Gómez, Representante de los usuarios y las doctoras Andrea del Pilar Rodríguez y Miryam Patricia Guatibonza representantes de los colaboradores tanto del área misional como del área administrativa, extiende un saludo especial a todos los ciudadanos, representantes de las comunidades, servidores públicos y demás participantes que se encuentran conectados a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la E.S.E. Salud del Tundama. Explica la importancia de la rendición de cuentas, ya que este es un proceso que busca la transparencia en la gestión de la administración pública mediante la adopción de los principios de Buen Gobierno:

**La eficiencia, eficacia y transparencia**, en todas las actuaciones del servidor público ha sido un principio rector. Aclara la importancia de tener en cuenta que la E.S. E. Salud del Tundama es una empresa del orden municipal, que presta servicios de salud de baja complejidad, en cumplimiento de esta misión, durante la vigencia 2020 respondió a las necesidades de la comunidad de Duitama, en el marco de la pandemia por COVID – 19, la cual, inicio en nuestro país en el mes de marzo 2020 y aún persiste. Dando cumplimiento a estos principios constitucionales, el equipo de trabajo presenta a toda la ciudadanía la gestión realizada durante el periodo enero a diciembre 31 de 2020, siguiendo el direccionamiento estratégico aprobado por la junta directiva.

Agradece a cada una de las personas que se han conectado al evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, dando una cordial bienvenida.

Para esta Audiencia de Rendición de cuentas se elaboró un reglamento en el que 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

 <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 10 de 63		

generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, para garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización, es responder ante el ciudadano por los deberes y obligaciones de la Administración 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 a través del chat de Facebook de la E.S.E. Salud del Tundama.

La Presentación del Informe de Rendición de Cuentas estará a cargo de Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ. Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama y el Equipo de trabajo.


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

El contenido del Informe de Audiencia Pública vigencia 2020 está acorde con el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos.

El Acta de Audiencia de rendición de cuentas fue publicada en los tiempos de la Circular 008 de 2018 de la Supersalud.

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


Se da a conocer los integrantes de la Junta Directiva en el año 2020:

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 11 de 63		



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

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

 <p><b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b></p> <p>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 12 de 63		



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


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

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


Programa de Humanización  
 Atención con Amor  
 Cultura Humanizada

La temática de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se ha desarrollado de acuerdo al cumplimiento de los Objetivos estratégicos.




 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 13 de 63		

## Objetivo No. 1



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



### Activo, Pasivo y Patrimonio



Cifras expresadas en miles de pesos





ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

AGFp05-190

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

VERSION

8

FECHA DE APROBACION

30-09-2019

CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Pág. 14 de 63

### Ingresos, Costos y Gastos

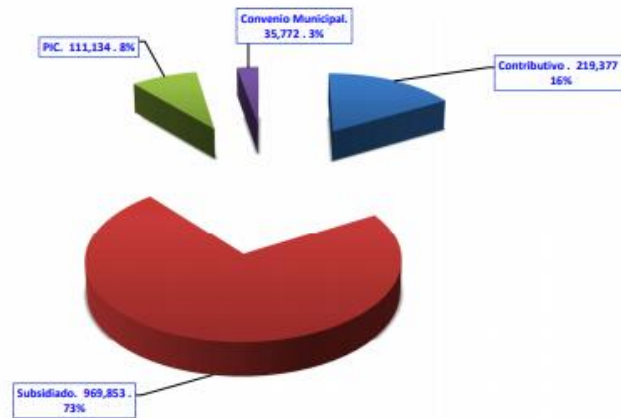


Cifras expresadas en miles de pesos



### INFORME DE CARTERA

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



Cifras expresadas en miles de pesos





ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

AGFp05-190

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

VERSION

8

FECHA DE  
APROBACION

30-09-2019

CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE  
INFORMES

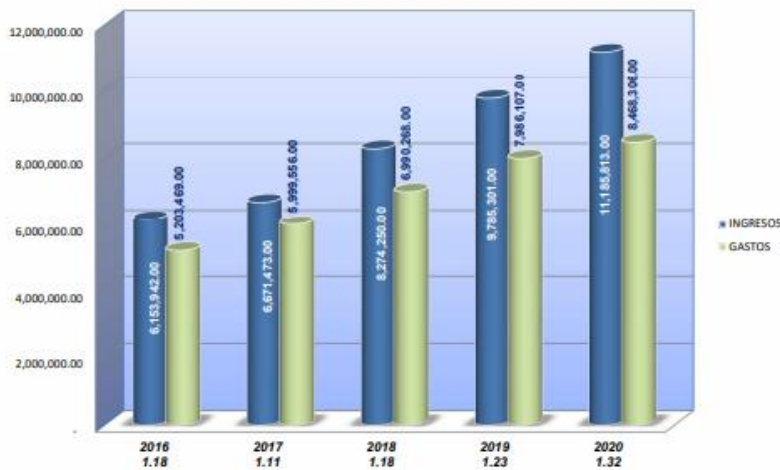
Pág. 15 de 63




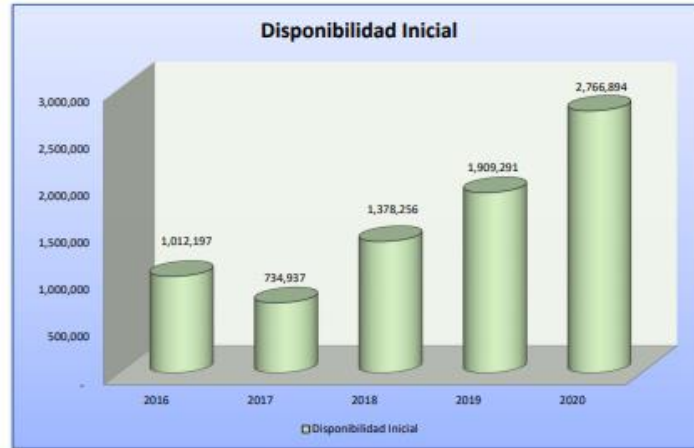
Cifras expresadas en miles de pesos



### EQUILIBRIO PRESUPUESTAL



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA		AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	8
			FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 16 de 63		



Cifras expresadas en miles de pesos



**RECURSOS COVID-19**





**TOTAL GASTOS COVID**  
\$ 586,222.00


**INGRESOS RESOLUCION 753 MINISTERIO COVID**  
\$ 118,484.00

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

Cifras expresadas en miles de pesos



Este tema fue expuesto por la Dra. Myriam Patricia Guatibonza. Líder de Gestión Financiera.

 <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 17 de 63		

Como conclusiones para este informe se expresa que los estados financieros se presentan de acuerdo a cifras un crecimiento significativo con respecto al año 2019, tanto en activo, pasivo y patrimonio.

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


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

En cuanto a la recuperación de cartera se evidencia un aumento sustancial, 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 año. Lo anterior es acorde a la disponibilidad inicial que para el año 2020 es superior a la cifra adicionada en el año 2019.

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

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

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 18 de 63	

### COMO CONTRATANTE:




### COMO CONTRATISTA:



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





 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 19 de 63	




A la fecha se tienen diez procesos judiciales por nulidad y restablecimiento del derecho, los cuales fueron admitidos en el año 2018. De estas diez demandas, cinco se encuentran con fallo de Primera Instancia y las otras cinco ingresaron al despacho del Juzgado Tercero Administrativo de Duitama, para proferir fallo de Primera Instancia. Información que se puede consultar la página web de la E.S.E. Salud del Tundama en el Link <https://www.saludtundama.gov.co/new/index.php/transparencia/procesos-judiciales>.

**Objetivo No. 2**

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

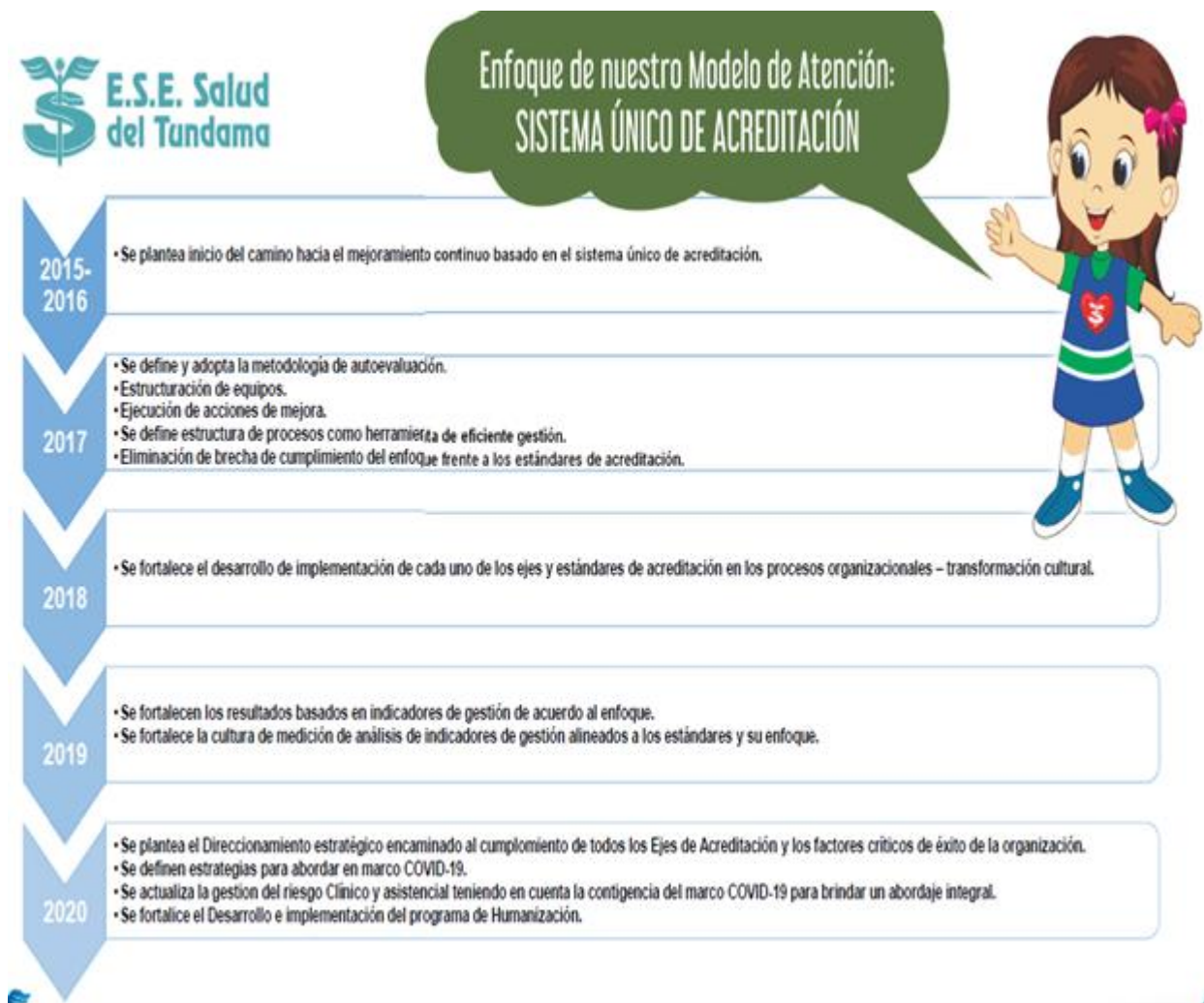



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 20 de 63		

Jefe Darío Alexander Valderrama Parra. Líder de Mejoramiento Continuo es el encargado de la explicación de este objetivo.

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

En el año 2019, se otorga a la E.S.E. Salud del Tundama la Acreditación, para la vigencia 2020 se fortalece y mantiene. Para poder determinar estrategias que den continuidad a este proceso el Direccionamiento Estratégico contiene todos los ejes de acreditación y estrategias en marco COVID – 19.





ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE  
INFORMES

AGFp05-190

VERSION

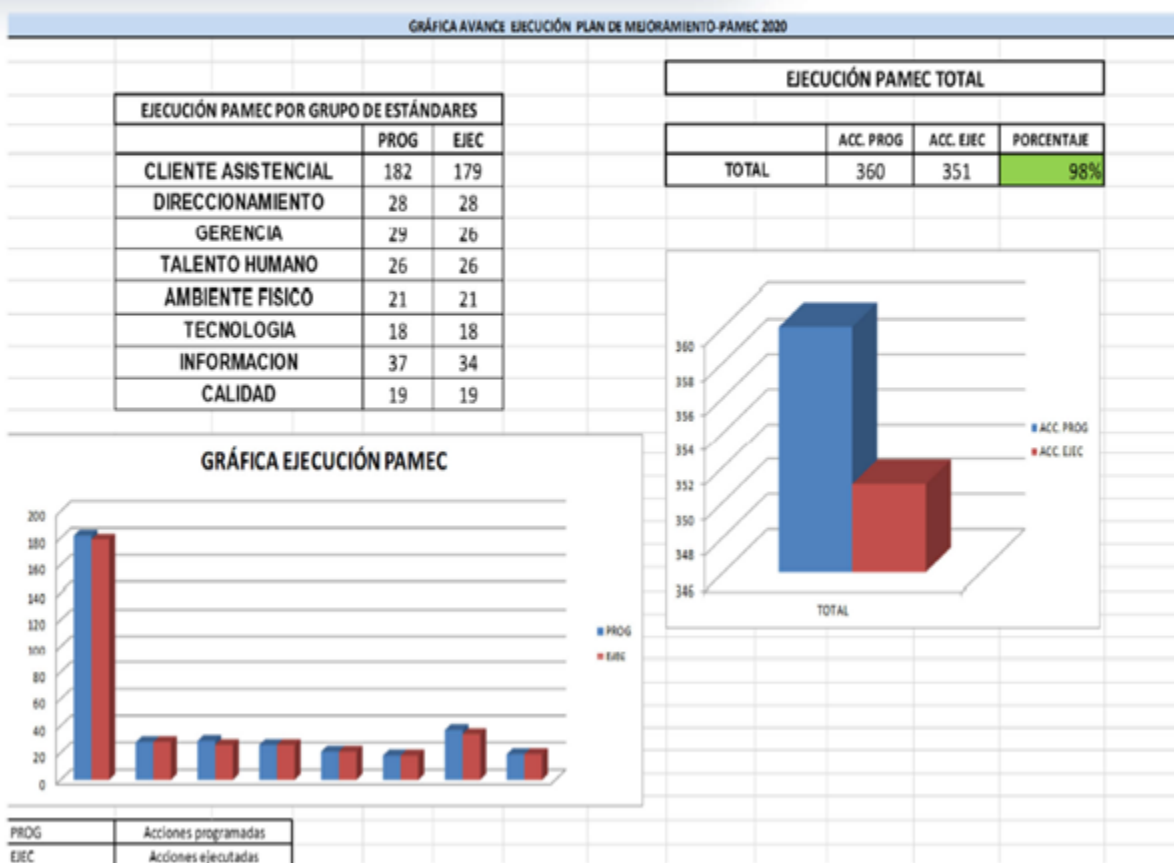
8

FECHA DE  
APROBACION


30-09-2019

Pág. 21 de 63

## PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD 2020



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

 <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 22 de 63		

## AVANCE DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN 2020


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



Los resultados de la Autoevaluación por grupo de estándares va en avance en cada vigencia, lo que se hace evidente con el cumplimiento de los objetivos propuestos y los planes de mejora realizados y aplicados.

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



 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 23 de 63		

## DESPLIEGUE DEL MODELO DE ATENCIÓN

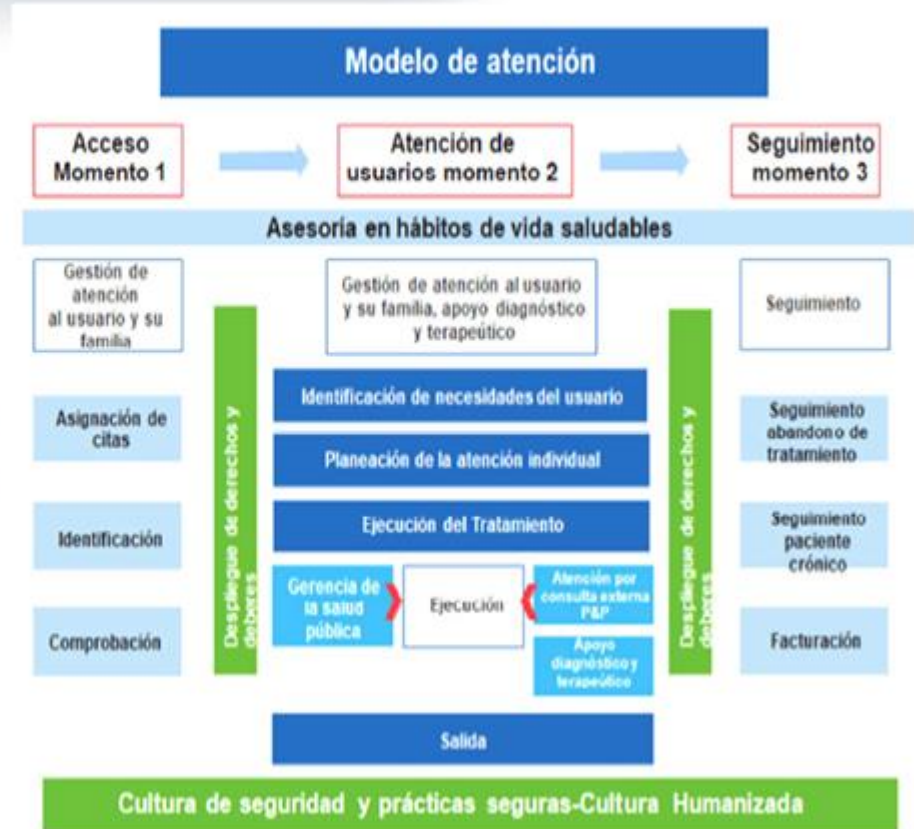



Gráfico: Ruta de atención integral del usuario y su familia en servicios ambulatorios, de acuerdo con la estructura de procesos institucional del Macroproceso Misional.

Toma la Palabra la Dra. NANCY PUERTO, en calidad de líder del Subproceso de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU; explica el Momento 1. Del Modelo de Atención:



 E.S.E. <b>SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 24 de 63		

## MOMENTO 1 ACCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

N°10

**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

**Derechos del Usuario**  
 A ser informado de como puede presentar quejas o felicitaciones

**Deberes del Usuario**  
 Presentar quejas, reclamos o felicitaciones oportunamente

**APRECIADO USUARIO**

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


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

Recuerde que este es su **Derecho y Deber N° 10**

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

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



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 25 de 63		

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


De acuerdo a la distribución mensual de la vigencia, se evidencia que en el mes de marzo hubo un mayor número de PQR, lo anterior relacionado con el inicio de la pandemia y se reducen a raíz del confinamiento por las disposiciones nacionales. Otro aspecto de resaltar para el comportamiento de las PQR fue la interrupción de algunos servicios acorde a los lineamientos del nivel nacional por la emergencia sanitaria.

En cuanto a la participación ciudadana en la institución se cuenta con la Asociación de Usuarios integrada por las siguientes personas:



**PRODUCCIÓN DE SERVICIOS. Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ, Gerente**

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

 <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 26 de 63		

## DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

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



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


## DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

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



En cuanto a las actividades de Odontología, las restricciones fueron impartidas desde el nivel nacional, ya que estos servicios se suspendieron en su totalidad; sin embargo,



 <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 27 de 63		


se realizó atención de urgencias en la vivienda, desplazando la unidad móvil. Y para el segundo semestre se autorizan procedimientos de baja complejidad.

## DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

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



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

 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 28 de 63		

## DATOS DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS

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



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

## PROGRAMAS INSTITUCIONALES



El Indicador de Captación oportuna de Gestantes, con apoyo de estrategias publicitarias, HRD, con laboratorios, y la Secretaría de Salud, tiene un comportamiento óptimo; es decir permite que las gestantes inicien de forma oportuna los controles prenatales para garantizar que la gestación llegue a un feliz término.





ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

AGFp05-190

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

VERSION	8
FECHA DE APROBACION	30-09-2019

CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES


Pág. 29 de 63



### ADHERENCIA A LA GUÍA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO



El Seguimiento a la adherencia a la guía de crecimiento y desarrollo presenta para el año 2020 un comportamiento superior al esperado, esto a raíz de las campañas programadas, de desplazar grupos de trabajo para realizar controles y evaluar la aplicación de la Guía de manejo de crecimiento y desarrollo a cada una de las familias de nuestro municipio.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 30 de 63	


## ADHERENCIA A LA GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA. HIPERTENSIÓN ARTERIAL PRIMARIA (HTA).




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


### Objetivo No. 3

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

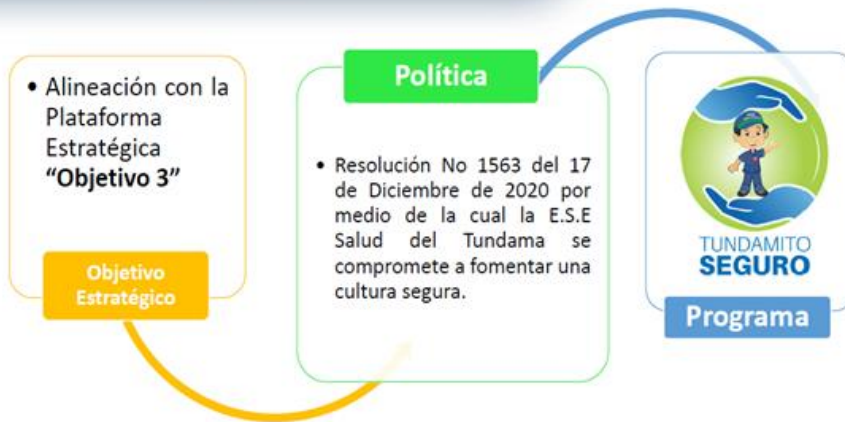




Inicia la Exposición la Dra. Andrea Liliana Arias Perdomo. Líder de Seguridad del Paciente.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 31 de 63	


## POLÍTICA Y PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE



## LINEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE



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

 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 32 de 63	

## LINEA 1 – CULTURA DE SEGURIDAD



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

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



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



## LINEA 2 – GESTIÓN DEL RIESGO


### METODOLOGÍA AMFE



### Probabilidad – Severidad- Defectibilidad





 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 33 de 63	

**LINEA 3 – REPORTE E INVESTIGACIÓN DE SUCESOS DE SEGURIDAD**



**LINEA 4 – BÚSQUEDA DE SUCESOS DE SEGURIDAD**







ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

AGFp05-190

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

VERSION

8

FECHA DE  
APROBACION

30-09-2019

CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE  
INFORMES

Pág. 34 de 63

## LINEA 5 – DESPLIEGUE DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

## PAQUETES INSTRUCCIONALES O BUENAS PRÁCTICAS



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

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



Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos:

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



Gestión segura del uso de medicamentos.



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



Mejorar la identificación del paciente.



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

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



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



Atención segura del binomio Madre e Hijo.



Involucramiento del paciente y la familia en su seguridad.



Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado.




Reducir el riesgo de daños al paciente por caídas.



Prevención de la malnutrición o desnutrición.



Prevención del cansancio del personal de salud.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA		AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	8
			FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 35 de 63		

## LÍNEA 5 – DESPLIEGUE DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

### GESTORES DE SEGURIDAD



Dra. Dolly Oviedo  
Medicina



Dr. Ricardo Moros  
Odontología



Jefe Nubia Robayo  
Enfermería



Ingeniera Edna Carreño  
Administrativo



Dra. Jenny Trisancho  
Laboratorio Clínico



Clara Nubia Montaña  
Farmacia



Yessica Tarazona  
Asignación de Citas

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


### LÍNEA 6 – CAPACITACIÓN CONTINUA AL TALENTO HUMANO

#### APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL



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



 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 36 de 63		

## LINEA 7 – ABORDAJE Y RESARCIMIENTO AL PACIENTE Y SU FAMILIA



### Comité de Seguridad del Paciente

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

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

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



## LINEA 8 – ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL AL PROFESIONAL (SEGUNDA VICTIMA)


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

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

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





 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 37 de 63		

**PROGRAMA DE SEGURIDAD EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID 19**



VIDEOS -Programa de Seguridad del paciente: <https://youtu.be/oxpw0TUqgg8>  
 -Lavado de manos: <https://youtu.be/YI5nJ7kyIU>


Dentro de la exposición se profundizó en la Línea de acción No. 2 del programa de Seguridad del Paciente; **GESTION DEL RIESGO**

El Ing. Armando Esteban Mateus Nossa. Líder de Gestión de Riesgos. Es el encargado de exponer los avances en esta línea.

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


**GESTIÓN DEL RIESGO**

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



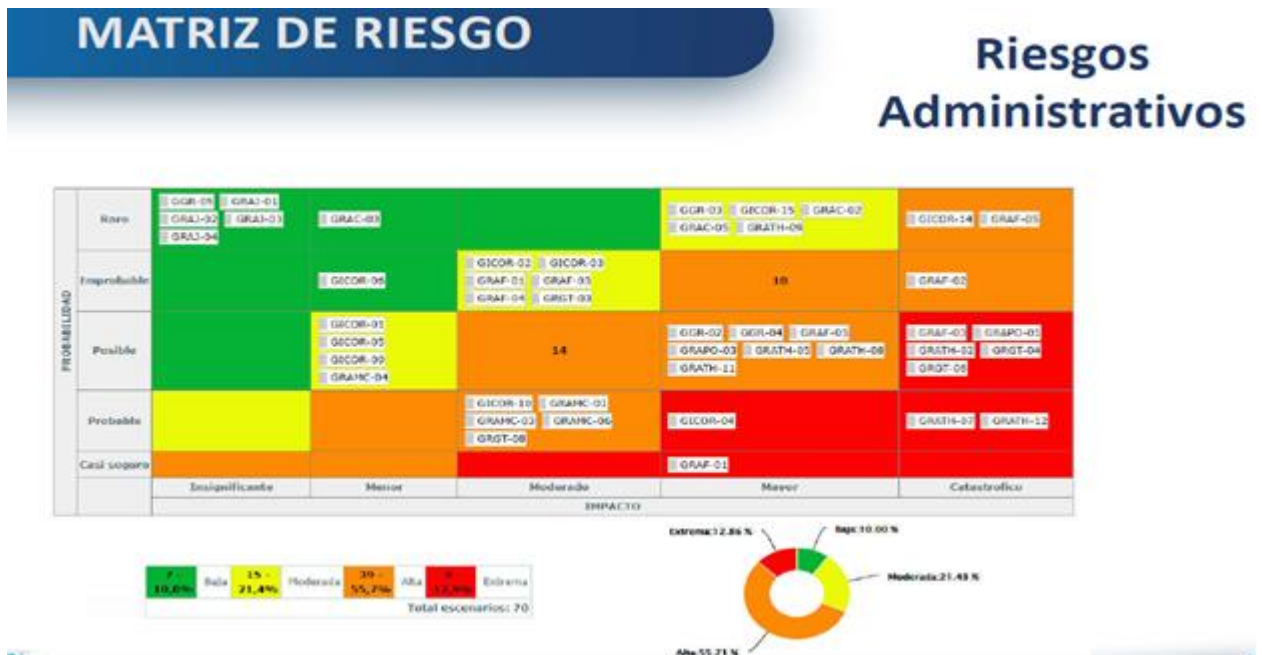
Para la vigencia 2020 se establece la matriz de riesgos institucionales en el software ALMERA, la cual contempla: Riesgos Administrativos, Asistenciales y Clínicos.



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 38 de 63	



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





ESTRATEGICO  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATEGICO

PLANIFICACION ESTRATEGICA

AGFp05-190

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL  
INTERNO

VERSION

8

FECHA DE  
APROBACION

30-09-2019

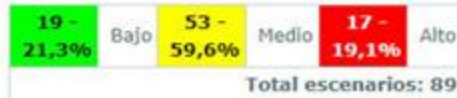
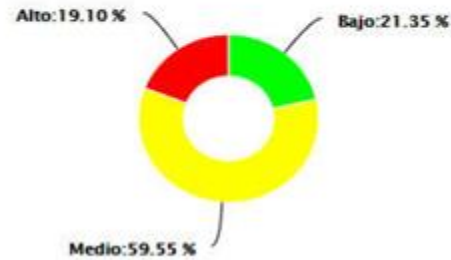
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE  
INFORMES

Pág. 39 de 63

## MATRIZ DE RIESGO

### Riesgos Asistenciales

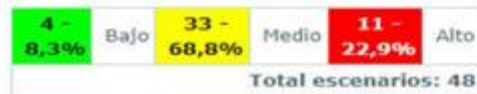
ANALISIS DE FALLO	Alto	17
	Medio	53
	Bajo	19




## MATRIZ DE RIESGO


### Riesgos Clínicos

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




 E.S.E. <b>SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 40 de 63		

Objetivo No. 4



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



La Dra. Jennifer Angélica Tobo Vergara. Líder de Humanización. Es la encargada de la explicación de este objetivo.


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

**PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN ATENCIÓN CON AMOR**

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

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




 <p>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES		Pág. 41 de 63	

La líder explica que para medir la satisfacción tanto de usuarios como colaboradores se generan dos indicadores de gestión.








 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 42 de 63		

**Objetivo No. 5**

**Innovar y preservar el conocimiento institucional a través de la experiencia y competencia del talento humano vinculado a la institución.**







La Dra. María Fernanda Gallo Pesca. Líder de Talento Humano. Es la encargada de exponer el cumplimiento de este objetivo.

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



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 43 de 63		

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



**CAPACITACIÓN E.S.E SALUD DEL TUNDAMA**  
**TEMÁTICAS CAPACITACIÓN 2020**

**E.S.E. Salud del Tundama**

- Fortalecer las competencias y empoderar al talento humano para asumir y desempeñar el rol que le sea asignado en la Institución.**
  - Protocolo de limpieza y desinfección.
  - Protocolo de manejo de gases medicinales.
  - Protocolo de Lavado de Manos.
  - Protocolo manejo de ropa hospitalaria.
- Mantener y mejorar la sostenibilidad Financiera de la Institución.**
  - Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (Resolución 3280).
  - Aseguramiento – Convenios con EAPB.
- Gestionar un método que permita identificar e intervenir los riesgos administrativos y asistenciales en la organización.**
  - Política y Programa de gestión del riesgo.
  - Sistema de reporte, investigación y análisis de eventos adversos según protocolo de Londres.
  - Plan Hospitalario de Emergencias.
  - Accidentes e Incidentes de Trabajo y enfermedad Laboral.


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



**CAPACITACIÓN E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA**

**E.S.E. Salud del Tundama**

- Fortalecer la gestión de procesos institucionales.**
  - Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) (según temas priorizados por mejoramiento continuo Institucional).
  - Direcccionamiento Estratégico.
  - Plan de Comunicaciones.
  - Código de Integridad.
  - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
  - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma de tal forma que apoye efectivamente el proceso de atención.**
  - Programa de Tecnovigilancia.
  - Programa de Reactivovigilancia.
  - Programa de Farmacovigilancia.
  - Programa de Renovación de la Tecnología.
- Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios.**
  - Política y programa de seguridad del paciente.
  - Paquete Instruccional para reducir el riesgo en la atención del paciente con enfermedad mental.
  - Protocolo de prevención y reacción inmediata ante la pérdida de un usuario.
  - Protocolo de atención integral en salud para la atención de víctimas de violencia sexual.
  - Modelo de Atención.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 44 de 63		

## CAPACITACIÓN E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA



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

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

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

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

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

## BIENESTAR E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA

Resolución N° 05 del 23 de Enero de 2020

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

### OBJETIVO

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



### Dimensión Física


Retos Saludables

Reto Cocina Saludable


Aeróbicos /Rumba/ Danza y Zumba






 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 45 de 63		


## BIENESTAR E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA



**Dimensión Mental**  
 Línea de escucha  
 Manejo de estrés  
 Conéctate contigo



**Dimensión Familiar**  
 Rescatando Tradiciones  
 En familia se hace mejor  
 Concurso Familiar



**Dimensión Laboral**  
 El buen trabajo  
 Edúcate sobre el Trabajo en Casa  
 Pausas Activas

*Porcentaje de Satisfacción de los Trabajadores 2020: 94%*

## LOGROS EN EL ÚLTIMO AÑO



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








*Se generó el programa de bienestar para COVID-19.*








 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
			Pág. 46 de 63

## LOGROS EN EL ÚLTIMO AÑO

**3** Se estableció el procedimiento para la gestión de prerrogativas clínicas.





**4** Se mantiene la cultura y el clima organizacional.




Es de resaltar la Inversión de acuerdo a las actividades expuestas en el talento Humano tanto en capacitación cómo en bienestar Social sin exceder la Planeación ni utilizar presupuestos desbordados.

### Objetivo No. 6

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


 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 47 de 63		

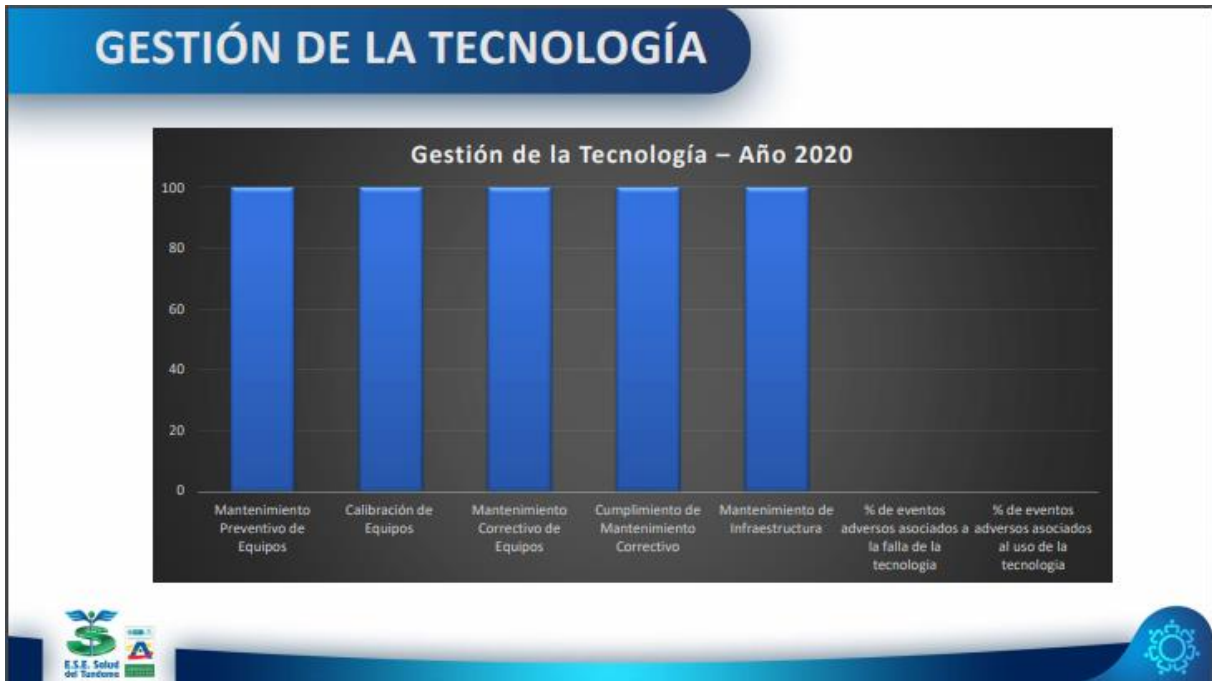
La exposición de este objetivo fue a cargo de la Química Farmaceuta ANDREA SARMIENTO MORA, en calidad de Líder De Servicios Farmacéutico.

La Ingeniera comenta que se cuenta con la Política de Gestión de la Tecnología y con un Programa de Gestión de la Tecnología, el cual se ejecuta durante la vigencia.



El Subproceso-Servicio Farmacéutico, cuenta con indicadores de la Gestión de la Tecnología que permiten conocer los resultados obtenidos durante la vigencia acorde a las metas establecidas, y su nivel de cumplimiento en el total de las actividades programadas, además es importante tener en cuenta que estas actividades han sido efectivas generando acciones seguras en la atención y en cada uno de los servicios en donde se necesiten equipos biomédicos.



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	FECHA DE APROBACION	30-09-2019
		Pág. 48 de 63	




Se le explica a la Comunidad que, durante la vigencia, no se presentaron Eventos Adversos asociados a fallas en la tecnología y al uso de la tecnología.

### Objetivo No. 7

**Fortalecer la implementación del programa de responsabilidad social dirigido al comunidad, usuarios y funcionarios de la institución.**

 E.S.E. <b>SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 49 de 63		

La exposición de los alcances y avances de este objetivo estuvo a cargo de la Ingeniera **EDNA YINETH CARREÑO DAZA**. Líder de Gestión de Ambiente Físico.

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


El despliegue de este objetivo se trabaja bajo el eslogan “**Empresa Familiarmente responsable**”



Las tres Líneas que este programa despliega Son:

Gestión Ambiental: Programa AMBIENTESE  
 Estrategia Planifica Tu Futuro  
 Programa Estilos de Vida y Trabajo saludables



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA		AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	8
			FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES		Pág. 50 de 63		

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



**Gestión Ambiental: Programa AMBIENTESE**  
 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.



**Estrategia Planifica tu futuro:**  
 Objetivo: Promover la efectiva intervención en la Comunidad con acciones para la prevención de embarazos en adolescentes buscando disminuir los mismos en el territorio.



**Programa Estilos de vida y trabajo Saludables:**  
 Mejorar la calidad de vida de colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama a través de la implementación de estrategias de empresa familiarmente responsable, que promuevan la adherencia de hábitos de vida saludables, alineados a las necesidades de nuestros colaboradores.

El desarrollo y despliegue de este Objetivo al igual que los demás se hace bajo el ciclo PHVA.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL


PLANEAR

- En el año 2020 se incluye en el Programa de Responsabilidad Social Empresarial la estrategia de EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE.

HACER

- Se realizan actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/06/2018	Elaboración del documento		1
29/11/2019	Principales retores	Debido a cambios externos, la necesidad de mejoramiento continuo, seguir mejorando los procesos internos en el Programa de Responsabilidad Social empresarial. Teniendo en cuenta la implementación de la estrategia realizada durante el año 2019 se hace necesario realizar un ajuste teniendo en cuenta los recursos propios de la institución y los recursos particulares de las instituciones educativas, los ajustes realizados fueron: de arena, soporte, posición, metodología, temáticas y formatos.	2
18/06/2020	Ajuste a la estrategia "Planifica tu futuro"	Teniendo en cuenta las medidas de intervención orientadas a establecer controles para mitigar los riesgos de enfermedades laborales en los trabajadores de la ESE Salud del Tundama, se realiza el ajuste a las estrategias de las medidas de intervención.	3
23/08/2020	Se modifica la Línea Número 3 "Mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la E.S.E. Salud del Tundama, a través de la implementación de estrategias de Empresa Familiarmente Responsable que	Adicionalmente se ajustan las actividades de promoción y prevención para mejorar la calidad de vida de los Colaboradores de la Institución. La presente línea de acción está orientada a promover en la E.S.E. Salud del Tundama estilos de vida y hábitos saludables, fortaleciendo las estrategias para mejorar el clima laboral, la satisfacción de los colaboradores y promoviendo la productividad de la Entidad, basados en un modelo de Empresa Familiarmente	4

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
	<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 51 de 63	

## RESPONSABILIDAD SOCIAL



**VERIFICAR**

- En equipos primarios se socializan e implementan las estrategias de empresa familiarmente responsable.

**ACTUAR**

- Para el año 2021 se realiza cronograma y estrategias de empresa familiarmente responsable.




**Rutas Traslado Personal E.S.E Salud del Tundama**

**Cumpliendo el reto #RescatandoTradiciones**


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


Es de resaltar del trabajo de la Administración en el compromiso con este objetivo No. 7: *“Fortalecer la implementación del programa de responsabilidad social dirigido a la comunidad, usuarios y funcionarios de la institución”.*

### Objetivo No. 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.



 <b>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 52 de 63		

La presentación de este Objetivo No. 8 estuvo a cargo del Ingeniero Edwin Andrés Romero Agudelo. Líder de Gestión de la Información y Comunicaciones Organizacional.

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

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

## GESTIÓN DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

1. Diseño de la estrategia de TI que esté alineada con las estrategias sectoriales y el plan estratégico institucional, se llevó a cabo paralelamente con la construcción del Plan de Gestión y Plan de Desarrollo E.S.E. Salud del Tundama.
2. Actualización y fortalecimiento de los softwares institucionales.
3. Planeación y recomendaciones para la adopción y transición al protocolo IPv6,







Almera Information Management  
almeraim.com

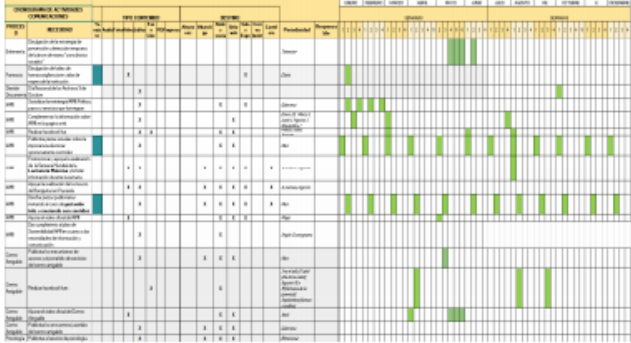



Se unificó el software asistencial y financiero, esto con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a las necesidades de información de la institución. Además se mejoró la parte documental, lo cual se evidencia en el sistema Almera.



## OPORTUNIDAD A LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y DE INFORMACIÓN

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



ERP - Financiera

- Facturación
- Contabilidad
- PRESUPUESTO
- Datos Básicos y Movimiento
- Informe
- Proceso
- Informes CGR

CRM - Administrativo

- Gerencial
- INFORMES
- Estadísticos
- Minsalud
- Epidemiológicos
- Producción

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

Otro Tema que contiene el Informe de Audiencia de Rendición de cuentas es la captura, Monitoreo y evaluación de los POAs de la vigencia 2020.

La explicación de la ejecución de los POAs fue a cargo de la Dra. GLORIA ESTHER AGUDELO TORRES. Líder de Gestión de la Planeación Organizacional.

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


### PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA

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







 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 54 de 63		

Cada una de las Actividades proyectadas se alinearon con cada uno de los objetivos estratégicos permitiendo así el cumplimiento de los mismos.

## PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA

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


COMPORTAMIENTO PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA - 2020 DE ACUERDO A OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Nº DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES TERMINADAS	ACTIVIDADES EN DESARROLLO	ACTIVIDADES ATRASADAS	ACTIVIDADES NO INICIADAS	% DE AVANCE
1 Promover nuestro modelo de atención como un factor diferencial en la prestación de servicios de bajo nivel de complejidad.	273	273	0	0	0	100.00
2 Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y funcionarios en torno a la institución.	26	26	0	0	0	100.00
3 Fortalecer la gestión clínica con enfoque de riesgos orientado a la seguridad de nuestros usuarios en su proceso de atención.	6	6	0	0	0	100.00
4 Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma acorde a las necesidades de los procesos de la institución.	8	8	0	0	0	100.00
5 Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma acorde a las necesidades de los procesos de la institución.	29	29	0	0	0	100.00
6 Innovar y preservar el conocimiento institucional a través de la experiencia y competencia del talento humano vinculado a la institución.	32	32	0	0	0	100.00
7 Mantener y mejorar la gestión financiera de la institución, promoviendo el adecuado uso de los recursos.	51	32	18	0	1	87.73
8 Aprovechar tecnologías de información y comunicaciones con el fin de agregar valor a la atención de nuestros usuarios y mejorar las herramientas de gestión de cara a nuestros funcionarios.	36	33	3	0	0	81.25
<b>TOTALES</b>	<b>441</b>	<b>419</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95.00</b>

Para la Vigencia 2020, los POAs contenían 441 Actividades de las Cuales 21 actividades quedaron en desarrollo y una (01) actividad NO iniciada.

Estas Actividades serán reprogramadas para los POAs vigencia 2021.

## PLANES OPERATIVOS ANUALES - POA




 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 55 de 63		



Se resalta el Trabajo de la Institución para la ejecución y cumplimiento de cada uno de los POAs vigencia 2021.



 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 56 de 63		



Dra. **CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ**. Gerente E.S.E. Salud del Tundama, en el mes de noviembre presenta el proyecto de Presupuesto de Ingresos y gastos para la vigencia 2021.

En el mes de diciembre 2020, la Junta Directiva de la E.S.E. Salud del Tundama aprueba el presupuesto de Ingresos y gastos para la vigencia del 2021. El presupuesto inicial fue de \$8.038.591.401,00, a la fecha se han realizado tres adiciones presupuestales, superando los \$10.000.000.000,00, La liquidación del presupuesto de la E.S.E. Salud del Tundama para la vigencia 2021 se efectuó mediante la Resolución 1747 del 31 de diciembre 2020.

## RECURSOS PRESUPUESTALES


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

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

Es importante resaltar la distribución de la Planeación presupuestal, sin embargo, se considera pertinente replantear la forma de vinculación del personal y así evitar posibles demandas laborales en contra de la Institución.

La Dra. Catherine Van Arcken, Gerente manifiesta que, en el mes de marzo 2021, se radicaron cuatro proyectos de inversión en el Plan Bienal, el cual fue revisado por el departamento y aprobado por el Ministerio de Salud; esto con el fin de ampliar los servicios mediante la adquisición de una unidad móvil y así poder llegar más cerca a la comunidad. Dos proyectos encaminados a la ampliación de consultorios médicos en la institución y dotación de consultorios e instrumental médico, todo esto, por la

 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del</b> <b>TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 57 de 63		

ampliación de servicios. A mediano plazo se espera ampliar la complejidad de la empresa sin perderla misión institucional, todo esto acorde con la Resolución 3280 de 2018, lo anterior en referencia a actividades que se pueden complementar con el segundo nivel, como lo son la atención prenatal por parte del ginecólogo, atención de patologías crónicas y algunos exámenes de laboratorio especializados, lo cual mejoraría la complejidad de la institución y garantizar una atención integral a los usuarios. Por tanto, el objetivo de los proyectos radicados es fortalecer la atención primaria.

El propósito de la E.S.E. Salud del Tundama es continuar con la prestación de los servicios en el marco de la pandemia COVID – 19, mediante el servicio domiciliario, se ha fortalecido la tele orientación, telemedicina, programas de promoción y prevención cumpliendo con las metas que no se lograron alcanzar en la anterior vigencia esto, por los lineamientos dados por el Ministerio de Salud de suspensión de servicios. Para la vigencia 2021 el gran reto de la institución es el Plan Nacional de Vacunación contra COVID – 19, acorde a la normatividad y lineamientos establecidos en los meses de enero y febrero 2021.

A la fecha se ha aplicado el 66% de biológico que ha recibido el municipio y en este momento se está aplicando un promedio de 1000 dosis diarias en el puesto que se ha instalado con apoyo de la alcaldía municipal y la secretaría de salud en las instalaciones del colegio Nacionalizado La Presentación del Norte.


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

### **EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Para evaluar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se aplica el formato No. 4 “Encuesta para la Evaluación de Rendición de Cuentas” según Guía Audiencia rendición de cuentas a la ciudadanía, códigoEGPOg03-20, de fecha 30/09/2019, versión 01, y procedimiento Audiencia pública de rendición de cuentas de la E.S.E. Salud del Tundama, Código EGPOp09-10, de fecha 02-08-2021, versión 1.

Se aclara que a la Audiencia de rendición de cuentas el número máximo de espectadores en vivo fueron 93 y se compartió 42 veces.



 <p>ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 58 de 63		

En pro de garantizar el proceso de evaluación se consultó la encuesta cargada en la página web Institucional en el Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpfQ4nVKjymuXxGU4vfAyjSQggLUgeBvBCD2CG22iazbG1wQ/viewform>.




La evaluación la aplicaron 61 personas; el resultado a cada uno de los

1. Cree usted que la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada por la ESE Salud del Tundama fue:
  - a. Buena
  - b. Regular
  - c. Mala

Opción	Total	%
Buena	61	100%
Regular	0	0
Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **100%** Creen que la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada por la ESE Salud del Tundama fue **BUENA**



 <b>ESE SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA		AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	8
			FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 59 de 63		

Las 61 personas que diligenciaron a la evaluación creen que la Organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue BUENA.

2. La difusión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue:

Opción	Total	%
a. Buena	55	90%
b. Adecuada	6	10%
c. Inadecuada	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **90%** Creen que la difusión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue **BUENA** y el 10% fue **INADECUADA**



3. ¿A través de qué medio se enteró del evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE Salud del Tundama?



De las **61** personas que contestaron la encuesta, se enteraron del evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE Salud del Tundama el 8% A través de la Comunidad, el 49% a través de Invitación Directa, el 30% a Tráves de Redes Sociales y el 13% a través de nuestro sitio WEB


Opción	Total	%
a. A través de la Comunidad	5	8%
b. Invitación Directa	30	49%
c. Redes Sociales	18	30%
d. Sitio WEB	8	13%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

4. La explicación inicial sobre el procedimiento de Participación, Transparencia institucional y ley anticorrupción en la Rendición Pública de Cuentas fue:



De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **98%** cree que la explicación inicial sobre el procedimiento de Participación, Transparencia institucional y ley anticorrupción en la Rendición Pública de Cuentas fue **CLARA**, y el 2% **NO** aplicó la respuesta

Opción	Total	%
a. Clara	60	98%
b. Confusa	0	0%
No Aplicó la Respuesta	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

 ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 60 de 63		

5. La oportunidad de los asistentes inscritos para participar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue:

Opción	Total	%
a. Igual	60	98%
b. Desigual	0	0%
No Aplicó la Respuesta	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **98%** creen que la oportunidad de los asistentes inscritos para participar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue **IGUAL**, y el 2% **NO** aplicó la respuesta



6. Considera que su participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, organizada por la E.S.E. Salud del Tundama fue:

Opción	Total	%
a. Tenida en cuenta	58	95%
b. No se Tuvo en cuenta	2	3%
c. Paso desapercibido	0	0%
No Aplicó la Respuesta	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **95%** considera que su participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, organizada por la E.S.E. Salud del Tundama fue **Tenida en Cuenta**, el 3% Considera que **NO fue Tenida en Cuenta**, y el 2% **NO** aplicó la respuesta




7. Cree que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas le dio más claridad sobre la Gestión que brinda la E.S.E. Salud del Tundama en beneficio de sus usuarios

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **100%** creen que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas le dio más claridad sobre la Gestión que brinda la E.S.E. Salud del Tundama en beneficio de sus usuarios



Opción	Total	%
a. Si	61	100%
b. No	0	0%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

8. Considera que en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>		Pág. 61 de 63	

de Cuentas se abrieron espacios de dialogo que facilitaron reflexiones y discusiones en torno a los temas tratados:

Opción	Total	%
a. Si	57	93%
b. No	2	3%
No Aplicó la Respuesta	2	3%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



De las **61** personas que contestaron la encuesta, El **93%** considera que en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se abrieron espacios de dialogo que facilitaron reflexiones y discusiones en torno a los temas tratados.

9. La información que brindó la E.S.E. Salud del Tundama frente a la Gestión, fue clara, suficiente, oportuna y fácil de entender

Opción	Total	%
a. Si	61	100%
b. No	0	0%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

De las **61** personas que contestaron la encuesta, el **100%** creen que la información que brindó la E.S.E. Salud del Tundama frente a la Gestión, fue clara, suficiente, oportuna y fácil de entender




10. ¿Se siente satisfecho con los compromisos adquiridos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?



De las **61** personas que contestaron la encuesta, El **97%** está satisfecho con los compromisos adquiridos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Opción	Total	%
a. Si	59	97%
b. No	1	2%
No Aplicó la Respuesta	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



 ESTRATEGICO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	Pág. 62 de 63		

Dentro de la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas se dejó una Tercera división que contiene el siguiente interrogante; ***Describe su observación, propuesta de mejora o recomendación para hacer más participativo este evento:***

La Observación Registrada por uno de los participantes fue: Me quedaron algunas dudas sobre servicios de los cuales nunca me entere.

## CONCLUSIONES


La Oficina Asesora de Control Interno, manifiesta que la audiencia se realizó bajo los parámetros que para estos eventos ha emitido el Departamento Administrativo de la Función Pública, y la Superintendencias de Salud en cuanto a metodología y contenido; de igual manera se observó que los temas tratados corresponden al objetivo propuesto y con ellos se atendieron y se pretendieron despejar las inquietudes de algunas personas dentro del desarrollo del evento, fortaleciendo de esta manera la participación ciudadana.

En el desarrollo de la misma, no se generaron compromisos por parte de la Administración que impliquen su evaluación con posterioridad por parte de la OACI.

Una vez valoradas las encuestas de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, analizados los registros relacionados y observado el desarrollo de la misma, la Oficina Asesora de Control Interno exalta que los líderes de la E.S.E. Salud del Tundama, en cabeza de la Dra. **CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ**, Gerente, ofrecieron a la ciudadanía un evento de calidad, mostrando en un ejercicio democrático, la importante gestión realizada en este periodo a través del desarrollo de temas de máxima trascendencia, en forma clara y con lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Los resultados obtenidos en la evaluación realizada demostraron el éxito en el ejercicio de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Salud Tundama, dentro de los usuarios internos de la Información; sin embargo, es de resaltar que de las 135 personas que participaron, sólo el 45% diligenció la evaluación; queda la incertidumbre de la forma de evaluación y de participación de los Usuarios externos de la información.

Es necesario que se reevalúen las estrategias de participación en los Usuarios Externos pues se evidencia que la evaluación fue diligenciada en un 7% por usuarios externos.

 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del</b> <b>TUNDAMA</b>  <b>ESTRATEGICO</b> <b>DIRECCIONAMIENTO</b> <b>ESTRATEGICO</b>	PLANIFICACION ESTRATEGICA	AGFp05-190	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	8
		FECHA DE APROBACION	30-09-2019
<b>CONSOLIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Pág. 63 de 63		

### OBSERVACIONES:

El análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los asistentes a la Audiencia Pública, No permitió establecer la percepción frente al evento; sin embargo, la Oficina Asesora de Control Interno permite hacer las siguientes observaciones sobre las que solicita Plan de Mejora:

1. Se solicita se ajuste el Acta de Audiencia de Rendición de Cuentas en Cuanto al último tema "Planeación de Recursos para la Vigencia 2021"; Lo anterior en razón a que en el párrafo que se referencia primero que la Junta Directiva Aprueba el Presupuesto de Inversión y lo que se aprueba es el presupuesto de Ingresos y Gastos de funcionamiento e inversión para la vigencia 2021; en segundo lugar, se habla de disponibilidad Inicial y lo que se está explicando en cifras es el presupuesto Inicial que es muy diferente al presupuesto inicial.

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

Es necesario que, si bien se llegan a metodologías extremas en la realización de eventos de esta magnitud por la PANDEMIA a nivel mundial, es bueno que la rendición de cuentas llegue a todos nuestros usuarios de la Información; es decir se debe garantizar la participación a todos los niveles; es decir que basados en la experiencia se implementen nuevas estrategias de información para que estos espacios de participación ciudadana sean acogidos por los Usuarios externos de la información.

Es necesario y como muestra de la gestión realizada por la entidad que en el siguiente evento de rendición de cuentas se publiquen los resultados del autodiagnóstico MIPG actualizado, de acuerdo a compromisos establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Cordialmente,

  
**GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA**  
 Asesor (Control Interno)  
 E.S.E. Salud del Tundama  
 agosto - 2021