

# INFORME DE GESTION Y RESULTADOS VIGENCIA 2017

**ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA**  
Gerente



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

## PRESENTACION

La plataforma estratégica de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA está orientada hacia la gestión y prestación de los servicios de salud de bajo nivel de complejidad, para lo cual ha planteado dentro de su plan de desarrollo tres objetivos institucionales a saber:

1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materna infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.
4. Promover las prácticas adecuadas en la prestación de los servicios de salud que contribuyan a la preservación y cuidado del medio ambiente en el municipio de Neiva.

Con base en los anteriores objetivos se plantearon los proyectos y programas tendientes a reducir la aparición de enfermedades, secuelas, incapacidades, y la muerte, en tal sentido, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, y de acuerdo a su misión, viene adaptando sus procesos y estrategias de tal manera que con el paso de los años se logre el cambio de una cultura asistencialista a una preventiva.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

El presente informe de gestión, resume los resultados más importantes logrados durante la vigencia 2.017 en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA.

En la actualidad la ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con convenios Interadministrativos y de prestación de servicios con la Secretaria de Salud Municipal, Departamental y con las EPS para la atención de Vinculados y Subsidiados, que permiten una integralidad en la prestación de servicios y que conllevan a que el compromiso decidido de la ESE esté orientado a brindar mayor cobertura a la población.

En forma muy resumida y concreta se establecen los principales resultados tanto del área misional como administrativa y financiera, comparado con año inmediatamente anterior, destacándose un crecimiento considerable en todos los aspectos evaluados, situación que nos permiten posicionarnos, crecer y general rentabilidad económica y social.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## Tabla de contenido

1. GESTION DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	4
1.1 Población objeto.....	4
1.2 Pirámide poblacional.....	4
1.3 Prestación de servicios de salud.....	5
1.4 Gestión Misional.....	7
1.5 Vigilancia Epidemiológica .....	38
1.6 Indicadores de calidad.....	48
1.6.1 Tasa de Caída de pacientes .....	49
1.6.2 Proporción de eventos adversos relacionados con medicamentos .....	49
1.6.3 Tasa de Ulcera por presión .....	50
1.6.4 Reingresos.....	50
1.6.5 Oportunidad atención de urgencias Triage II.....	51
1.6.6 Promedio de espera para la asignación de Consulta Médica General.....	51
1.6.7 Promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General .....	52
1.6.8 Tasa de infección intrahospitalaria .....	52
1.6.9 Tasa de satisfacción global .....	52
1.6.10 Cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad .....	53
2. GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL.....	67
2.1 Gestión Presupuestal .....	67
2.2 Gestión financiera .....	74
3. GESTION ADMINISTRATIVA.....	79
3.1 Gestión del talento humano .....	79
3.1.1 Seguridad y salud en el trabajo .....	82
3.3 Gestión Ambiental.....	96
3.4 Sistemas de información .....	100
3.5 Gestión de Comunicaciones .....	105
3.6 Gestión Jurídica .....	108



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

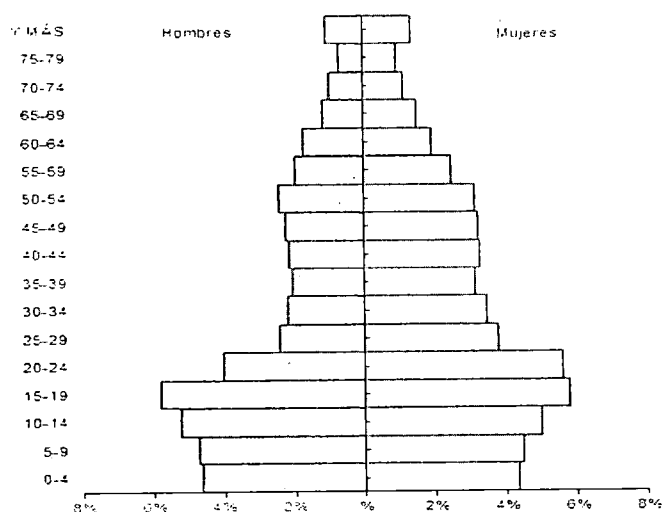
## 1. GESTION DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 1.1 Población objeto

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, a Diciembre de 2.017 cuenta con los siguientes usuarios contratados y su comparación con el mismo periodo de los año 2016-2017 es la siguiente:

EPS	AÑOS	
	2016	2017
CAFESALUD	31.433	28.606
COMFAMILIAR	105.377	107.390
COMPARTA	18.490	18.394
VINCULADOS	3.817	1.071
<b>TOTAL</b>	<b>159.117</b>	<b>155.461</b>

### 1.2 Pirámide poblacional



Del total de 155,461 usuarios asignados a la ESE Carmen Emilia Ospina, representando el 47% de la población respecto a la general de Neiva, proyectada



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

por el Dane para este año 2017 (345.806); de los cuales el 55 % (85.345) son mujeres y el 45 % (70.116) son hombres.

La estructura poblacional muestra un predominio de la población de 10 a 24 años, con mayor participación de mujeres en una proporción del 55% y hombres de 45%. La edad media es de 29.5 años y la mediana de 23 años.

### 1.3 Prestación de servicios de salud

Las actividades básicas en salud ejecutadas en los años 2015-2016, se observa en el cuadro siguiente:

**PRODUCCION SERVICIOS BASICOS 2016-2017**

SERVICIOS	2017	2016
Número de dosis de biológico aplicadas	54.934	86.576
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	34.768	35.677
Otros controles de enfermería de p y p (diferentes a atención prenatal - Crecimiento y Desarrollo)	26.488	21.346
Número de citologías cervicovaginales tomadas	18.710	19.106
<b>CONSULTAS</b>		
Número de consultas de medicina general electivas	153.244	152.070
Consulta HTO por medico control 1 VEZ	475	1.444
Consulta HTO por medico control	4.924	14.140
Número de consultas de medicina general urgentes	168.047	176.234
<b>PROCEDIMIENTOS PYP</b>		
Numero de Partos Vaginales	51	63
<b>ODONTOLOGÍA</b>		
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	26.508	29.819
Número de sesiones de odontología realizadas	207.285	24.879
Total de tratamientos terminados	12.929	14.263
Número de sellantes aplicados	56.971	61.385
Superficies obturadas (cualquier material)	58.085	87.846



**"Servimos con Excelencia Humana"**

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Exodoncias (cualquier tipo)	16.547	11.583
<b>HOSPITALIZACION</b>		
Número total de egresos	8.435	7.539
Egresos obstétricos (partos y cesáreas)	51	63
Egresos NO quirúrgicos (Sin incluir partos ni cesáreas)	8.384	7.476
Días de estancias de los Egresos	14.748	13.113
Número Total de días estancia de los egresos obstétricos (Partos y Cesáreas)	51	63
Número total de días estancia de los egresos No quirúrgicos	14.698	13.050
Pacientes en Observación	13.752	13.911
<b>AYUDA DIAGNOSTICA</b>		
Número de exámenes de laboratorio	350.535	362.426
Número de rayos X tomadas	37.861	41.948
Número de Ecografías tomadas	4.552	5.617
Procedimientos	3.545	8.664
Numero de sesiones de otras terapias	51.969	43.581
Número de Visitas domiciliarias e institucionales -PIC-	27.220	26.102
Numero de Sesiones de Talleres colectivos -PIC-	1.299.636	81.599

Fuente: Oficina de sistemas ESE CEO

En el anterior cuadro se detallan las actividades básicas de salud que le competen a la ESE Carmen Emilia Ospina, como entidad prestadora de servicios de baja complejidad y de acuerdo con la forma de contratación con las diferentes EPS o Municipio ya sea a través de la modalidad de capitación o evento.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## 1.4 Gestión Misional

### Actividades misionales.

➤ **Planeación organización y ejecución de la prestación de los servicios de Salud en la ESE Carmen Emilia Ospina.**

- Se elaboró el documento preliminar y Avances en la documentación del Modelo Integral de Atención en Salud.
- Se documentó la planeación, organización e implementación de la primera fase del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) en la ESE Carmen Emilia Ospina.
- Se socializó el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), al personal administrativo y asistencial, a los usuarios, asociación de usuarios y población en general del municipio de Neiva.
- Se realizó sensibilización y coordinación interinstitucional e intersectorial para la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) en la ESE CEO.
- Se realizó armonización de las actividades PIC, Gestión del Riesgo y Salud Pública en el marco de la implementación del MIAS.
- Se realizó revisión, ajustes y adaptación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) para la promoción y mantenimiento de la Salud y de las RIAS a grupos de población especial como parte de la implementación del Modelo.
- Se realizó costeo de las RIAS implementadas (RCV, materno-perinatal, salud mental) para futuros procesos de negociación y contratación.
- Se elaboró y sustento el estudio de viabilidad financiera y operacional del CAIMI.
- Se realizó estructuración y seguimiento a los planes de mejoramiento para el cumplimiento a los indicadores de gestión Gerencial.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



- Se establecieron nuevas funciones administrativas y asistenciales para las Enfermeras profesionales de PYP y del área de urgencias.
- Se garantizó la educación del personal asistencial de la ESE CEO, a través de la implementación del plan virtual de educación continuada, y de la gestión con diferentes entidades y creación de espacios para realizar capacitaciones presenciales, también se entregó a cada médico de la ESE CEO, un CD con guías y protocolos de atención de las principales 10 causas de morbilidad que acuden a esta Institución, se retroalimentó los hallazgos de las auditorías realizadas.
- Se realizaron visitas y reuniones por cada centro de atención donde se identificaron falencias en funcionamiento y se realizaron las retroalimentaciones y direccionamientos respectivos.
- Se asistió periódicamente a los diferentes comités de la ESE donde se requería la presencia del asesor técnico científico.
- Se realizó mensualmente el comité técnico científico donde se analizaban indicadores y se dictaban directrices de funcionamiento.
- Se realizó actualización y seguimiento de la ruta materna y de RCV.
- Se implementó la ruta de detección temprana de pacientes con VIH.
- Se realizó seguimiento a la implementación de la estrategia IAMII.
- Se gestionó la consecución de la prueba de ADN VPH, con diversos laboratorios, con el fin de incluirlos en la oferta institucional a las EAPB, para implementar la ruta de cáncer cervico-uterino.
- Se gestionó el entrenamiento de médicos para la implementación del consultorio rosado, en el marco de la implementación de la ruta de cáncer de mama.
- Se documentó la consulta preconcepcional.
- Se dio respuesta a los requerimientos y compromisos adquiridos en el comité de conciliación y defensa judicial.
- Se realizaron los informes cuatrimestrales solicitados por el área de control interno de la ESE CEO.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

- Se generaron lineamientos sobre: RIAS Cardiovascular, Materno perinatal, Salud mental, DNT Aguda, VIH. Seguimiento a la productividad por servicios y profesionales. Plan institucional de capacitación y educación continuada.. Proceso de asignación de citas. Proceso de referencia y contra referencia. Uso racional de medicamentos, insumos médico quirúrgicos y tecnología. El cobro de la cuota moderadora para población del régimen contributivo que acude al servicio de urgencias con clasificación de triage 4 y 5. La atención a la población materna y general sin afiliación al SGSSS y extranjera. Atención integral y sin barreras administrativas a la Gestante. Atención integral a eventos de interés en Salud Pública. Registro adecuado en la Historia Clínica. Triage y Atención inicial de Urgencias
- Se monitoreo y evaluó mensualmente los planes de acción del área técnico Científica, los indicadores de Gestión Gerencial y del Plan de Desarrollo Institucional.

## INDICADORES DE GESTIÓN GERENCIAL AÑO 2017

INDICADORES RESOLUCION 743 DE 2013. INDICADORES GESTION GERENCIAL_ ESE CARMEN EMILIA OSPINA_ AREA TECNICO CIENTIFICA 2017															
INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO AÑO 2017
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	Número de mujeres gestantes a quienes se les dio por lo menos una valoración médica y se inscribieron al programa de control prenatal de la ESE, a más tardar en la semana 12 de gestación/ Total de mujeres gestantes identificadas	> 0,85	0,84	0,83	0,87	0,86	0,84	0,87	0,87	0,86	0,83	0,84	0,86	0,87	0,85
EVALUACION DE APLICACIÓN DE LA GUIA DE MANEJO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Número de historias clínicas de niños (as) menores de 10 años a quienes se aplicó estrictamente la guía técnica para la detección temprana en las alteraciones de crecimiento y desarrollo (Talla de niños/as), menores de 10 años a quienes se aplicó en consulta de crecimiento y desarrollo en la ESE en la vigencia	> 0,90	0,91	0,84	0,88	0,90	0,92	0,93	0,92	0,90	0,92	0,90	0,92	0,90	0,90
EVALUACION DE APLICACIÓN DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	Número de historias clínicas con aplicación estricta de la guía de atención de enfermedad hipertensiva asociada por la ESE/ Total de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos en la ESE en la vigencia objeto de la evaluación	> 0,70	0,81	0,88	0,94	0,84	0,91	0,91	0,94	0,90	0,92	0,93	0,89	0,90	0,90
INCIDENCIA DE SIFILIS CONGENITA EN PARTOS ATENDIDOS EN LA ESE	Número de recién nacidos con diagnóstico de sífilis congénita en población atendida por la ESE en la vigencia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
OPORTUNIDAD DE ATENCION EN CONSULTA EXTERNA	Sumatoria de la diferencia de días de espera transcurridos entre la fecha en la que se asignó a cita de atención general de primer nivel a fecha en la cual el usuario se presentó al área de atención de primer nivel	si	3,4	3,4	3,4	4,1	4,8	4,3	3,5	3,5	3,1	2,9	2,1	2,7	3,4
REINGRESO POR EL SERVICIO DE URGENCIAS	Número de consultas al servicio de urgencias por la misma causa y el mismo paciente, mayor de 24 y menor de 72 horas/ Total de consultas de servicio de urgencias durante el periodo	< 0,30	0,008	0,009	0,009	0,008	0,006	0,006	0,008	0,009	0,009	0,007	0,008	0,008	0,008



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Durante el año 2017, el comportamiento de los indicadores gerenciales del área técnico científico fue fluctuante, por ejemplo, el indicador de "PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION", no se cumplió durante los meses de enero, febrero, mayo, septiembre y octubre, para lo cual se implementaron acciones correctivas, como la designación de una auxiliar que exclusivamente realiza seguimiento a los reportes de gravidez positivos y ajustes en la ruta materna, intervenciones que aportaron al cumplimiento general del indicador. Otro indicador que presento un cumplimiento variable, fue la "EVALUACION DE APLICACIÓN DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA", e igualmente como para el anterior indicador, se generaron acciones de mejora, como ajustes de los formatos de evaluación, la educación general e individual de los médicos y enfermeras en la GPC de HTA y protocolos de atención, la designación de funciones administrativas de seguimiento al programa de RCV, por parte de algunas Enfermeras de promoción y prevención, y el ajuste de algunos ítems en la historia clínica sistematizada de RCV, actividades que contribuyeron al alcance del indicador anual. Por último, Se encuentra el indicador de "OPORTUNIDAD DE ATENCION EN CONSULTA EXTERNA", el cual durante 9 meses no se cumplió, para lo cual se crearon estrategias en la disposición y asignación de consultas médicas ambulatorias y se revisó y ajusto el método de cálculo del indicador, la forma de registro de asignación de citas y generación del reporte, dando como resultado el cumplimiento del indicador durante el mes de diciembre, aunque no se logró cumplir para el promedio del año. Es de recalcar, que fue el único indicador de gestión del ATC, que no se cumplió para el año. Los demás indicadores como el de "EVALUACION DE APLICACIÓN DE LA GUIA DE MANEJO DE CRECIMIENTO" Y "DESARROLLO, INCIDENCIA DE SIFILIS CONGENITA EN PARTOS ATENDIDOS EN LA ESE" y "REINGRESO POR EL SERVICIO DE URGENCIAS", se cumplieron durante todos los 12 meses del año.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## PRODUCTIVIDAD ESE 2017, POR CENTRO DE SALUD.

CONSULTAS	MOVIL	EDO SANTOS	GRANJAS	Z-R-NORTE	PALMAS	7 DE AGOSTO	Z-R-ORIENTE	IPC	CANAIMA	ZRSUR	PIC	TOTAL
ENFERMERIA pyp	4.819	5.171	6.539	2.865	9.937	3.676	2.354	12.777	11.140	1.915	61.193	61.256
MEDICO pyp	7.723	6.700	9.076	2.170	10.698	6.008	1.337	11.883	12.881	1.502	69.978	70.068
TOTAL PYP	12.542	11.871	15.615	5.035	20.635	9.684	3.691	24.660	24.021	3.417	131.171	131.324
%	10	9	12	4	16	7	3	19	18	3	100	200
razon de p yp -mg	351,0	0,4	0,3	0,3	0,5	0,5	0,7	0,6	0,3	0,5	na	0,5
URGENCIAS	0	0	38.356	0	40.848	0	30	38.972	49.841	0	0	168.047
%	0	0	23	0	24	0	0	23	30	0	0	100
MEDICINA GENERAL	22	16.630	28.158	6.975	22.980	12.330	2.049	19.606	41.373	3.040	0	153.244
%	0	11	18	5	15	8	1	13	27	2	0	100
razon de urg-mg	na	na	1	na	2	na	na	2	1	na	na	1
ODONTOLOGIA	0	2.063	4.109	1.218	5.682	1.761	899	4.398	5.757	891	0	26.778
cervicovaginales	1.857	1.227	2.564	990	3.170	1.346	548	3.001	3.398	598	0	18.710
Número de dosis de biológico aplicadas	95	7.555	8.327	3.129	8.049	3.000	1.379	10.599	11.675	1.108	18	54.934
Número de exámenes de laboratorio	138	21.230	81.047	1.059	62.989	18.938	943	57.744	105.886	518	43	350.535
Número de rayos X tomadas	0	8	7.635	2	4.709	4	73	3.726	21.704	0	0	37.861
Número de Ecografías tomadas	1	1	36	0	2	0	0	1	4.511	0	0	4.552

Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS 2017

Para el 2017 se registró un total de 477.051 consultas realizadas en los servicios asistenciales y de Promoción y Prevención.

En consulta de urgencias, el Centro de Salud de Canaima registro el 30% (49.841), IPC y Granjas 23 y 24% respectivamente, Medicina general un total de 153.244 consultas al año, Canaima realizo el 27%, Granjas 18%, Palmas, IPC y Eduardo santos entre el 11 y 16%.

La razón de medicina general y atención de urgencias, para Granjas y Canaima es 1, esto quiere decir que por cada consulta de medicina general se atiende una urgencia, diferente en el caso de IPC y Palmas, donde la razón es de 2, es decir por una atención de medicina general se atienden 2 urgencias.

En relación a Promoción y Prevención, por cada consulta de Medicina general, se realiza 0.05 consultas de P y P, en los Centros de salud de Palmas, Siete de Agosto y en zona rural del Sur, esto demuestra que la población solicita en mayor

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

proporción consultas para medicina general, distinto que en la móvil, se hacen 351 atenciones de P y P por cada consulta de medicina general.

En producción de promoción y prevención, Enfermería realiza un mayor número de consultas de planificación familiar y crecimiento y desarrollo en los centros de salud del IPC, Canaima y Palmas. En citologías Palmas, Granjas y Canaima tienen la producción más alta, seguido de la móvil y Siete de agosto. Medicina general realiza más actividades de P y P en Canaima, la móvil, Granjas y Palmas: planificación familiar se realiza con mayor frecuencia en la móvil e IPC. Crecimiento y desarrollo en IPC y Canaima, atención al joven en la móvil, control prenatal en Canaima y atención del adulto mayor en granjas.

#### MODELO INTEGRAL DE ATENCION EN SALUD - MIAS

COMUNA	VISITADAS VIVIENDAS	FAMILIAS CARACTERIZAZADAS	CERRADAS	NO RECIBEN VISITA	CASAS NO HABITADAS
6	435	513	18	17	44
8	1738	2017	0	0	0
9	2929	3093	131	3	49
10	1443	1755	37	7	10
TOTAL	6545	7378	186	27	103

COMUNAS	BASE DE DATOS REVISADAS	USUARIOS DE BO NEAS	USUARIOS REGISTROS	DEFERENCIA	USUARIOS NO BO	USUARIOS PENDIENTES DE ACTIV (DERECHOS VERIFICADOS)	CONSULTAS YA REALIZADAS	CONSULTAS A PROGRAMAR	PROGRAMAS DE PIP	CITAS ASIGNADAS POR PROGRAMA	CITAS NO ASIGNADAS	VOTIVO NO PROGRAMACION						CITAS EFECTIVAS	CITAS INASISTENTES	EFECTIVIDAD EN CITAS
												ESTA VALUADO	NO DOCUMENTO NO CONCORDA CON EL NOMBRE	NO TIENE TELEFONO	NO ACEPTA CITA	TELEFONO FUERA DE SERVICIO/NO CONTESTA	NO VIENE EN EL TELEFONO REGISTRADO			
TOTAL NEUMA	16	6595	46	6550	2587	3759	2035	3540	PF	402	183	11	48	11	10	57	6	177	225	47%
									JOVEN	639	445	15	1	14	22	351	5	277	362	
									ADULTO	151	186	55	3	0	1	131	1	67	84	
									ADULTO MAYOR	385	124	19	0	11	5	55	35	177	106	
									CITOLOGIA	427	382	23	17	30	117	195	1	152	265	
									CYT	192	61	7	0	5	2	42	1	120	72	
									TOTAL	2096	1444	113	69	33	143	878	103	980	1116	



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se dio inicio al 1er componente del MIAS "Caracterización de la población", a partir de la del mes de Julio de 2017.

La implementación del Modelo MIAS se está realizando en las comunas 6, 8, 9 y 10, para tal fin se distribuyeron 11 equipos, conformados por 5 profesionales de enfermería y 21 auxiliares, quienes ingresaron a las viviendas a realizar la aplicación de la ficha de recolección de información familiar SIBCAPS, estableciendo planes de intervención individual y familiar, y realizando su debido seguimiento, este personal fue procedente del PIC municipal, junto con 4 digitadoras auxiliares de enfermería; Como oferta Institucional de la ESE CEO se contó con 4 higienistas y Psicólogos, uno por cada comuna, y 16 médicos, quienes se encargaron de prestar los servicios de salud generados por la demanda inducida realizada por los equipos extramurales, mencionados anteriormente, y como oferta Interinstitucional, e intersectorial en convenio con el proyecto Territorios de vida convivencia y paz de la secretaría de Gobierno Municipal, se contó con 3 enlaces, responsables de gestionar las necesidades y de intervenir factores de riesgo, en ámbitos diferentes al de salud.

Igualmente se definió el número de familias y viviendas a caracterizar, 350 familias por auxiliar, lo que equivale a un total de 7.004 familias y 8 viviendas diariamente.

Una vez en campo, los equipos extramurales realizaron mapeo de los asentamientos priorizados para la mejor identificación del terreno.

Es de resaltar que tanto a los equipos intra como extramurales, se les realizó socialización del modelo, directrices, distribución de zonas, metas de cobertura de acuerdo a las zonas a intervenir, correcto manejo y aplicación e la ficha de caracterización SIBCAPS, entrenamiento en temas de educación para las familias, a los médicos se les realizó inducción a programas de P y P, asignación de claves y adiestramiento en el manejo de la Historia clínica de los diferentes programas de P y P y socialización a todo el personal de cada centro de atención de la ESE CEO,



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

sobre el modelo integral de salud y la forma de atención que se estaba implementando con los equipos MIAS extra e intra-institucionales.

Durante el segundo semestre del año 2017, el PIC municipal caracterizo 7378 familias de los barrios y asentamientos priorizados en las comunas 6, 8, 9 y 10 de la ciudad de Neiva (61 barrios y asentamientos), logrando el cumplimiento de la meta establecida (7.004 familias) y superándola en un 5.33%. El PIC departamental también apoyo la implementación del MIAS, con la realización de al caracterización de 100 familias más, 50 en zona rural (Vegalarga) y las restantes en la comuna 9 (barrio santa rosa). Para un total de 7.478 familias caracterizadas.

El 100% de las familias caracterizadas por el PIC municipal, recibieron visitas de caracterización y una visita de seguimiento, posteriormente, solo a las familias priorizadas de acuerdo al plan de intervención generado para cada familia, recibieron segunda visita de seguimiento.

Se realizó intervención en salud a la población a través de dos estrategias:

1. Demanda inducida (canalización de los usuarios a los programas de promoción y prevención) a 5.875 usuarios, de diferentes regímenes de salud, en su mayoría régimen subsidiado y vinculados, de los cuales se programaron 1.199 citas de promoción y prevención, asistiendo a 415 citas, lo que equivale a un 35% efectividad en el cumplimiento de las mismas.

2. Programación y realización de brigadas con el equipo extramural de la Institución y la unidad móvil, en los asentamientos donde se identificaron el mayor número de usuarios sin cobertura en los servicios de promoción y prevención.

De igual manera, y dentro de otras estrategias, se brindó educación a los habitantes de las viviendas y a la comunidad en conjunto (84 reuniones comunitarias en 79 barrios y asentamientos de las comunas 6, 8 y 9 de la ciudad de Neiva, con 1.051 asistentes), de acuerdo al factor de riesgo o necesidad identificada en la visita. A pesar que la gestión realizada por los enlaces interinstitucionales, también se contemplaron como parte de las intervenciones a realizar a la comunidad, está

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

pendiente el resumen de información de las gestiones o actividades realizadas según el programa Territorios de Vida Convivencia y Paz.

Se digito en 100% de las caracterizaciones realizadas, a través de las Fichas SIBCAPS. Igualmente se actualizó el software APS 3000 para la digitación de la nueva ficha.

### INDICADORES ASISTENCIALES POR ZONA

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	ZONA NORTE	ZONA SUR	ZONA ORIENTE
			AÑO 2017	AÑO 2017	AÑO 2017
Mantener el Indicador de Productividad por el medico (PyP, C.externa, RCV)	Alcanzar mínimo en un 90% el Indicador de Productividad a medicos	Total actividades realizadas (CONSULTAS) en un periodo / Total actividades (CONSULTAS) programadas en un periodo X 100	92%	96%	93%
Mantener el Indicador de Productividad de ENFERMERIA	Alcanzar mínimo en un 90% el Indicador de Productividad a ENFERMERAS	Total actividades realizadas (CONSULTAS) en un periodo / Total actividades (CONSULTAS) programadas en un periodo X 100	96%	0%	90%
Mantener el Indicador de Productividad a ODONTOLOGOS	Alcanzar mínimo en un 90% el Indicador de Productividad a ODONTOLOGOS	Total actividades realizadas (CONSULTAS) en un periodo / Total actividades (CONSULTAS) programadas en un periodo X 100	94%	96%	83%
Mantener el Indicador de Rendimiento a medicos y odontologos	Atender (3) usuarios por hora	Total de usuarios atendidos por medico en un periodo / total horas medico laboradas en el periodo	100%	100%	100%
Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios	Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%	% de satisfacción del usuario	99%	98%	99%

Los jefes de zona dieron cumplimiento a los siguientes indicadores:

- "Mantener la productividad por el Médico por encima del 90%", Zona norte con 92%, zona sur con 96% y zona oriente con 93%.
- "Mantener la productividad por el Enfermera Jefe por encima del 90%", Zona norte con 96%, y zona oriente con 90%.
- "Mantener el rendimiento de Médicos y odontólogos, a 3 usuarios por hora", con un cumplimiento del 100% en cada zona.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



- "Mantener la productividad por el Odontólogo, por encima del 90%", Zona norte con 94%, zona sur con 96% y zona oriente con 83%.

- Asimismo "Mantuvieron la satisfacción del usuario por encima del 95%", Zona norte con 99%, zona sur con 98% y zona oriente con 99%

## PROMOCION Y PREVENCION

INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	TOTAL AÑO 2017		
		Programado	Ejecutado	% cumplimiento
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	Número de mujeres gestantes a quienes se le realizó por lo menos una valoración médica y se inscribieron al programa de control prenatal de la ESE, a más tardar en la semana 12 de gestación/ Total de mujeres gestantes identificadas	2131	2490	86%
PROPORCION DE SEGUIMIENTO A LA INSCRIPCION	(Mujeres con gravidez positivo inscritas en CPN / total de mujeres con gravidez positivo identificadas por reporte de US Clínica)*100	1776	2323	76%
SEGUIMIENTO A GESTANTES INASISTENTES	No de visitas y llamadas telefónicas a gestantes / No de inasistentes al CPN	2489	2722	91%
VACUNACION DE GESTANTES	No de gestantes con esquema de vacunación TD (de acuerdo al antecedente vacunal de la gestante) / No total de gestantes inscritas al programa.	2197	2586	85%
VISITAS DOMICILIARIAS A GESTANTES DE ALTO RIESGO	No de gestantes clasificadas como ARO con seguimiento de visita domiciliaria / No total de gestantes clasificadas en ARO	2221	2404	92%
EVALUACION DE APLICACIÓN DE LA GUIA DE MANEJO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Número de historias clínicas de niños (as) menores de 10 años a quienes se aplicó estrictamente la guía técnica para la detección temprana en las alteraciones del crecimiento y desarrollo / Total de niños (as) menores de 10 años a quienes se atendió en consulta de crecimiento y desarrollo en la ESE en la vigencia.	576	636	91%

Durante el año 2017, la ESE CEO realizó 2.277.757 actividades de promoción y prevención (Incluye consultas médicas, odontológicas, enfermería, laboratorio clínico, inmunizaciones, procedimientos imágenes diagnósticas, y medicamentos), diferenciadas de la siguiente manera: Control Prenatal: 1.708.469 actividades, Control de crecimiento y desarrollo: 90.062, Salud Oral: 230.625, Control planificación familiar: 195.967, Adulto mayor: 18.422, Citologías cervico uterina: 18.672, Atención del joven: 8.749, Tamizaje Visual: 4.753, Atención del parto: 2.038

Se realizó seguimiento mensual a los indicadores del plan de acción del área de promoción y prevención, donde se evidencio que se inscribieron al programa de control prenatal 1.776 usuarias, lo que corresponde al 76% de las maternas con reporte de gravidez positivos; Se vacunaron a 2.197 gestantes, lo que equivale al 85% de las maternas inscritas en el programa de CPN; Se realizaron 2.221 visitas de seguimiento a gestantes de alto riesgo obstétrico, equivalente al 92% de las maternas con alto riesgo. Se realizó seguimiento a 2.489 gestantes inasistentes al

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

CPN, a través de llamadas telefónicas y visitas, atendiendo al 91% de las maternas inasistentes.

## BRIGADAS DE SALUD

PRODUCTIVIDAD ENERO A DICIEMBRE 2017	
EQUIPO UNIDAD MOVIL	
ACTIVIDADES	CANTIDAD
ATENCIÓN (VISITA) DOMICILIARIA	438
CITOLOGIA	1868
CONSULTA DE CONTROL PRENATAL	1
CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR	5726
CONSULTA DE PRIMERA ADULTO JOVEN	2975
CONSULTA DE PRIMERA VEZ ADULTO MAYOR	303
EDUCACION INDIVIDUAL SALUD ORAL	2219
EDUCACION PARA PACIENTES CANALIZADOS	20273
HEMOGLOBINA NIÑAS DE 10-13 AÑOS	4
HIGIENE ORAL	15193
INSERCIÓN DE DISPOSITIVO INTRAUTERINO ANTICONCEPTIVO (DIU)	12
MEDICION DE AGUDEZA VISUAL	1594
MÉTODOS PLANIFICACION FAMILIAR	188
MULTIVITAMINICOS CRECIMIENTO Y DESARROLLO	244
VACUNACIÓN	96
LABORATORIOS	217
CONSULTAS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	1687
<b>Total</b>	<b>53038</b>

Todos los días de la semana se realizaron brigadas en los diferentes barrios y comunas de la ciudad, según la programación de la unidad móvil y la necesidad de la comunidad, las entidades o las instituciones que enviaron a la E.S.E. la solicitud de apoyo.

Asimismo, con la unidad móvil y el equipo extramural, se organizaron jornadas de atención en los colegios públicos, en los hogares de bienestar y en los ancianatos. Es de mencionar, que parte de la programación de las brigadas se realizó teniendo en cuenta, el trabajo del equipo de demanda inducida extramural de la ESE, quienes determinaron las zonas en donde se requería con mayor necesidad una intervención en la salud, para de esta manera ejecutar una brigada que contara con una significativa participación de la comunidad.

Para la realización de las mencionadas actividades, la Institución cuenta con un equipo de salud integrado por un médico, una enfermera jefe, dos auxiliares de

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

enfermería y dos higienistas orales, quienes tienen la disponibilidad completa para el trabajo extramural.

Durante el año, se intervinieron las comunas 3, 6,7,8,9,10,11 y 12 en los barrios y asentamientos: Rojas Trujillo, Oasis, Bosques de San Luis, asentamiento La Primavera, Cuarto Centenario, Las Margaritas, Alfonso Lopez, asentamiento La Nacional, asentamiento Bajo Mirador, asentamiento Dolcey Andrade, asentamiento Montebello, Villacolombia, Parque Metropolitano, Las Camelias, Palmas II, asentamiento Alvaro Uribe, corregimiento Caguan y corregimiento Fortalecillas

Las brigadas ejecutadas con la unidad móvil, realizaron 53.038 actividades, divididas en consultas de Promoción y prevención: 29.359, 22.492 actividades de educación individual, suministro de métodos de planificación y multivitaminicos para usuarios del control de crecimiento y desarrollo y aplicación de biológicos: 528, toma de 217 laboratorios y 438 atención (visitas) domiciliarias

Durante la vigencia del 2017 Igualmente se realizó la programación mensual de las brigadas para la zona rural Oriente (Vegalarga, Palacio, Palestina, Piedramarcada, Cedral, Colegio, San Antonio, Santa Helena, y Motilón ), Norte ( San Luis, Aipecito, Chapinero, Peñas Blancas, San Francisco, San Jorge, Busiraco, y Guacirco.) y Sur ( Tiunfo, Chapuro y San Bartolo.) cuyas actividades fueron desarrolladas por un equipo de Salud asignado para cada una de las zonas conformado por: Médico, Enfermera profesional, Auxiliar de enfermería, Odontólogo e Higienista oral, destacándose actividades asistenciales, de promoción y prevención, demanda inducida, seguimiento domiciliario y educación en salud, estas últimas principalmente realizadas por el personal de auxiliar de enfermería. Las actividades desarrolladas se ven reflejadas en la productividad y facturación general presentada en cada una de las zonas.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## DEMANDA INDUCIDA

La estrategia de demanda inducida en la ESE, tiene dos modalidades de ejecución, a través de las cuales busca el logro de sus objetivos que son: aumentar la cobertura y dar cumplimiento a las metas de los programas de promoción y prevención, educar a los usuarios en autocuidado, corresponsabilidad y hábitos saludables y dar a conocer el portafolio de servicios de la institución, los programas de promoción y prevención y las estrategias que se están implementando.

Las dos modalidades de ejecución utilizadas durante el año 2017, consistieron en la realización de brigadas por los equipos básicos extramurales de salud, en los sitios establecidos de conformidad con los barridos que realizaron las auxiliares de enfermería en los diferentes barrios y veredas de la ciudad y la programación de agendas en la unidad móvil, y brigadas rurales para el médico, la enfermera y la higienista oral.

Para el año 2017, el equipo de demanda inducida para la zona urbana estuvo conformado por cuatro auxiliares de enfermería, quienes destinaron la mitad de sus horas contratadas para la ejecución de las actividades de esta estrategia, puesto que, a su cargo tienen además, los seguimientos domiciliarios de gestantes ARO, inasistentes al programa y pacientes con resultado de la citología alterada. El cronograma de trabajo se realiza de manera mensual, con un seguimiento y entrega de informes del trabajo realizado semanalmente por cada auxiliar, lo que permite tener un control estricto sobre la productividad del equipo.

En el transcurso del año se consiguió trabajar con la mayoría de las comunas de la ciudad de Neiva, asimismo, se logró la remisión de 27.066 usuarios, los cuales se dividieron de la siguiente manera: 8.321 para el programa de higiene oral y 18.745 para los demás programas de promoción y prevención. De estos últimos, se revisaron 13.197 de los cuales se encontraban activos dentro de la base de datos 9.794, asimismo, se hallaron 7.972 actividades pendientes por realizar, de las



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

cuales se programaron 4.225 citas y se reportaron como facturadas 2.630, obteniendo así una efectividad del 62%.

## SEGUIMIENTOS EXTRAMURALES

SEGUIMIENTOS EXTRAMURALES					
Seguimiento a CCU Alterada	Seguimiento a Gestantes ARO	Seguimiento a Gravidéz Positivo	Seguimiento a Inasistentes	Demanda Inducida	TOTAL
120	2745	7	289	16240	19401

Adicional a la estrategia de demanda inducida, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA tiene organizado los seguimientos domiciliarios, actividad que realizan las auxiliares extramurales, en el medio tiempo restante, distribuidas por sedes, quienes se encargan de realizar las visitas domiciliarias a las gestantes inscritas al CPN clasificados como ARO y las inasistentes al control prenatal que no se han logrado captar mediante llamada telefónica, igualmente, efectúan la búsqueda y seguimiento a las usuarias con resultado de citología alterada que no asisten a reclamar el resultado y no se han podido ubicar telefónicamente o han hecho caso omiso al llamado y adicional a ello, desarrollan educación y demanda inducida de los usuarios que intervienen en cada visita. Los seguimientos anteriormente mencionados, son registrados en la historia clínica de cada usuaria por la auxiliar de enfermería encargada. Estos equipos de auxiliares apoyan los servicios de consulta externa y promoción y prevención, en los casos de incapacidad, permiso, vacaciones y actividades que se programen con el personal de enfermería que se encuentra asignado en los referidos servicios.

Se realizaron 19.401 seguimientos extramurales a programas de Promoción y prevención, distribuidos en 120 Seguimientos a citologías cervicouterinas Alteradas, 2745 Seguimientos a Gestantes de Alto riesgo obstétrico, 7 Seguimientos a



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Gravidez Positivos, 289 Seguimientos a Inasistentes de diferentes programas de promoción y prevención y 16240 demandas inducidas.

## PROGRAMA AMPLIADO DE VACUNACION - PAI

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES - PAI- ENERO A DICIEMBRE DE 2017										
VARIABLE	GENERAL	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	RURAL ZONA NORTE	CANAIMA	RURAL ZONA SUR	SIETE AGOSTO	PALMAS	RURAL ZONA OCCIDENTE	IPC
Dosis de biológico aplicadas	94.094	15.657	11.557	1.716	21.608	5.308	5.517	15.101	2.165	15.465
Dosis de biológico aplicadas intrainstitucional	88.394	14.236	10.841	1.715	20.160	5.175	4.613	14.444	2.165	15.045
Dosis de biológico aplicadas extrainstitucional	5.700	1.421	716	1	1.448	133	904	657	0	420
Vacunación de gestantes	5412	1030	653	44	1350	136	314	916	36	302

COBERTURA VACUNACION AÑO 2017																							
MENOR DE 1 AÑO												1 AÑO				1 REFUERZO				2 REFUERZO 5 AÑOS			
VOP	DPT	HB	Hib	BCG	ROTAV	NEUMOCO	TV	VARICELA	HA	NEUMOCO	FA	1 RF POLIO	1 RF DPT	2 RF POLIO	2 RF DPT	RF TV							
Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%	Dosis	%
2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111	2673	111

El Programa ampliado de inmunización cumplió y supero la meta establecida para la administración de biológicos trazadores, siendo que la meta propuesta era del 95%, la ESE cumplió con el 97%, 99%, 100%, 111% y 113% en la aplicación de estos biológicos, relacionados a continuación:

En menores de 1 año se cumplió con el 111% de la meta, con la aplicación de 2673 dosis de Pentavalente (DPT, HB, Hib) y con el 113% para la administración de la vacuna del ROTAVIRUS y NEUMOCOCO, con un promedio de 2691 dosis administradas.

Para la vacunación de los niños de 1 años de edad, se cumplió con un 97%, con la aplicación del biológico de la Triple viral, con 2788 dosis administradas.

Se aplicaron 5696 dosis de primeros refuerzos de POLIO y DPT, lo que equivale a un cumplimiento del 99%.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se cumplió con el 100% para la vacunación de los niños mayores de 5 años, es decir, se aplicaron 9229 dosis de biológicos de segundos refuerzos para POLIO, DPT y primer refuerzo para TV.

Para el 2017, en la ESE CEO, se aplicaron 94.094 dosis de biológicos a la población que acudió a los diferentes centros de salud del área urbana y rural (88.394 dosis Intrainstitucionales) y a la comunidad captada en el área extramural (5.700 dosis extrainstitucionales).

Se programó y se coordinó el desarrollo de las jornadas de vacunación estipuladas por el Ministerio de Salud y protección Social, en los meses de enero, abril, julio y octubre.

Se organizó y se desarrolló, junto con el SENA, el proceso de certificación en competencias laborales del talento humano que labora en vacunación de acuerdo a la normatividad vigente.

Se implementó el monitoreo satelital de temperatura para los contenedores de biológicos, lo cual permite garantizar la cadena de frio de los biológicos, así como de la disminución de pérdidas por las fluctuaciones de temperatura.

Se gestionó con la gerencia de la ESE CEO, la adquisición de los elementos de la red de frio según las necesidades existentes.

Se realizó seguimiento mensual al cumplimiento de coberturas en los diferentes centros de atención, convenios y grupo extramural.

Se realizó seguimiento mensual a cohortes de recién nacidos de acuerdo a los lineamientos nacionales.

Se realizó seguimiento mensual al sistema de información de lo vacunado/vs / lo digitado Paiweb.

Se realizó seguimiento a la calidad del dato en los diferentes centros de atención y grupo extramural.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se realizó informe mensual de la aplicación de biológicos y se envió a la SSM

## PROGRAMA INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA-IAM

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	TOTAL AÑO 2017		
			Programado	Ejecutado	% cumplimiento
Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.	Implementar y fortalecer la estrategia IAMII con enfoque integral según lineamientos 2016 en la ESE CEO, específicamente para el centro de salud de Canaima.	Numero de pasos implementados con un cumplimiento del 30% con enfoque integral (total de pasos evaluados)	10	10	100%
	Selección del centro de salud que trabajara para la certificación de IAMII con enfoque integral.	centro de salud seleccionado para trabajar en certificación	1	1	100%
	Diligenciar el formato de datos generales de la ESE CEO trimestralmente, con el fin de identificar y hacer seguimiento a indicadores claves de la estrategia.	Numero de formatos generales diligenciados/ total de datos analizados	4	4	100%
	Aplicar el instrumento de medición de avance en la estrategia IAMII trimestralmente al centro de salud seleccionado para trabajar en certificación IAMII	Instrumento de medición de avance aplicado / numero de pasos IAMII sobre el 30%	40	40	100%
	Madres gestantes con conocimiento de la estrategia IAMII (según modelo de evaluación propuesto por la estrategia)	20 % de las gestantes del centro de salud con evaluación IAMII	549	220	100%
	Capacitación del personal de la ESE seleccionada para iniciar proceso para certificación IAMII.	Nº personas que asisten / Nº personas convocadas X 100	551	550	100%
	Zona o ambiente exclusivo (salas de lactancia en los centros de salud de la ESE	Numero de salas de lactancia materna / numero de salas programadas.	1	2	100%
	Diligenciar el formato de planes de mejoramiento para el centro de salud seleccionado de manera bimensual y para los demás centros de salud de la ESE específicamente para los pasos 3,5,6 y 8 de manera trimestral	Planes de mejoramiento elaborados/ avances presentados			100%
Garantizar la atención en salud mental a la población que lo requiera atendida en la ESE CEO	Implementar el programa de atención en salud mental en la ESE CEO	Definir el grupo de atención en salud mental de acuerdo a recursos financieros disponibles	1	1	100%
	Fortalecer la prevención de eventos de salud mental a los usuarios de la ESE CEO	Actividades realizadas / actividades programadas*100	330	333	100%

FECHA DE MEDICION	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PASOS IAMII										RESULTADOS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
PRIMER TRIMESTRE 2017	50%	11%	85%	41%	46%	36%	63%	65%	68%	60%	40%
SEGUNDO TRIMESTRE 2017	75%	33%	85%	41%	46%	45%	63%	65%	73%	60%	58%
TERCER TRIMESTRE 2017	75%	55%	85%	62%	71%	63%	63%	65%	78%	60%	68%
CUARTO TRIMESTRE 2017	83%	66%	85%	62%	86%	70%	81%	70%	78%	66%	75%
TOTAL	71%	41%	85%	52%	62%	54%	68%	66%	74%	62%	63%

Se fortaleció la estrategia IAMII con enfoque integral según lineamientos 2016 en la ESE CEO, específicamente en el centro de salud de Canaima, el cual fue elegido como centro piloto para la implementación de dicha estrategia, a través del diligenciamiento trimestral de 10 formatos de autoapreciación, los cuales indicaron que la estrategia se encuentra implementada en un 30%; también se realizó seguimiento a la ruta materna la cual se desarrolla con enfoque en IAMII.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



Se realizó la inauguración de 2 salas de Lactancia Materna ubicadas en los centros de salud de Canaima y el centro de salud de IPC, lugares dispuestos para dar lactancia materna y conservación y extracción manual.

Se capacitaron 509 personas en política IAMII, a 52 madres comunitarias FAMI de las comunas 6,7,8 y 9, en IAMII integral y a 5.877 personas de los CDI de Canaima y diferentes grupos de la comunidad de otra comunas, en temas relacionados con la salud sexual y reproductiva como también de estilos de vida saludables.

Se elaboró e implemento el plan de capacitación IAMII con especificidad en el plan de educación para la gestante con un cumplimiento del 100%, donde sobresale la continuidad de los cursos psicoprofilactico en cada una de las sedes de la ESE.

Se realizó seguimiento y educación a 770 madres lactantes usuarias de la ESE, las cuales fueron educadas en temas de AIEPI comunitario, cuidados del recién Nacido y estimulación temprana.

**SERVICIOS AMIGABLES:** En servicios amigables se trabajaron dos componentes específicamente: charlas educativas y asesoría en salud sexual y reproductiva.

Se conformó un grupo de 32 líderes adolescentes en salud, en la sede de Granjas.

## PROGRAMA SALUD MENTAL

Se realizaron 220 talleres educativos dirigidos a adolescentes y jóvenes, donde se capacitación a 3.569 jóvenes en temas de salud sexual y reproductiva infantil, prevención del consumo de SPA, prevención de la violencia intrafamiliar, prevención y detección del abuso sexual y proyecto de vida en adolescentes y jóvenes de las instituciones educativas. El equipo de salud mental realizo 2.854 asesorías individuales en salud sexual y reproductiva, junto con atención y seguimiento de 190 eventos en salud mental en los servicios de urgencias.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

En el año 2017 se empezó a construir los protocolos de, "Atención de pacientes de violencia intrafamiliar" y protocolo de "Atención de usuarios con consumo de sustancias psicoactivas", los cuales estarán a disposición de los servicios en el 2018.

## PROGRAMA CONTROL DE RIESGO CARDIOVASCULAR (RCV)

Tipo de consulta	Total año 2017
Total consulta médica Primera vez	1842
Total consulta control por medico	17887
Total consulta control por Enfermería	1720
Total de usuarios asistentes a Control Grupal	1585

Indicadores de Efectividad	Indicador	Resultado
Prevalencia de Hipertensión Arterial	Número de personas diagnosticadas con HTA / Número total de personas %	7118/91 850 = 7.74%
Prevalencia de Diabetes Mellitus	Número de personas diagnosticadas con DM / Número total de personas %	2279/91 850 = 2.46%
Indicadores de Gestión del Riesgo	Indicador	Resultado
Proporción de pacientes hipertensos controlados	Número de pacientes con diagnóstico de HTA con cifras tensionales por debajo de 140/90mmHg en el último semestre / Número total de pacientes con diagnóstico de HTA reportados %	4090/7118 = 57.45%
Proporción de pacientes diabéticos controlados	Número de pacientes con diagnóstico de DM con hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos 6 meses / Número total de pacientes con diagnóstico de DM reportados %	272/2279 = 11.93%
Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años	Total de inscritos nuevos en el año con DM - Número total esperado de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de DM %	323/2500 = 12.92%
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Total de inscritos nuevos en el año con HTA - Número total esperado de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de HTA %	1491/3450 = 40.57%

Durante el año 2017, se atendieron 1842 consultas médicas de Primera vez, 17887 consultas de control por médico general, 1720 consultas de control por Enfermería, se hicieron un total de sesiones 143 educativas (controles grupales) con un total 1585 de beneficiarios.

En el programa Riesgo cardiovascular se encuentra 8.310 usuarios inscritos, de los cuales asistieron a la consulta 6981 usuarios, donde se evidencia que la mayor proporción de usuarios corresponde al riesgo cardiovascular moderado con (57%) 3.994 pacientes, seguido del riesgo cardiovascular bajo con (24%) 1.676 usuarios, y en menor proporción se encuentran los usuarios de riesgo cardiovascular alto y muy alto con (19%) 1.311 pacientes.

Es importante aclarar, que la ESE Carmen Emilia tiene contratado con las EPSS, el seguimiento y control a los usuarios que corresponde a riesgo cardiovascular bajo

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

y moderado, por ser una institución de primer nivel de complejidad, y de acuerdo a la normatividad la resolución 4003 del 2008 los usuarios con riesgo cardiovascular alto y muy alto se debe direccionar a segundo nivel de complejidad para manejo exclusivo por especialidad medicina Interna.

En cuanto la captación de usuarios con condiciones crónicas (Hipertensión arterial y Diabetes Mellitus), de acuerdo con los datos del total de la población afiliada en la ESE Carmen Emilia entre 18 a 69 años (91.859), el porcentaje de captación de Hipertensión arterial en pacientes fue de 40,57% (1.101 usuarios) y el porcentaje de captación de diabetes Mellitus fue de 12,92% (234 usuarios).

Para la captación de usuarios Hipertensos se realizaron las siguientes actividades: Toma casual de tensión arterial, por las Auxiliares de los diferentes centros de salud de la ESE (8.436), Toma de tensión arterial en Consulta Externa (113.736) y Afinamiento, toma de tensión 7 días (758). Para la captación de Diabetes Mellitus, se aplicaron 1.447 test de findrisk (test de tamizaje para DM), se tomaron 36.184 Glicemias Pre y post.

Para analizar la adherencia de los pacientes al programa Riesgo Cardiovascular, se obtuvo que, de los usuarios inscritos en el programa, 4.090 hipertensos (57.4%) presentaron cifras tensionales controladas, por debajo de 140/90mmHg en el último semestre, y 272 diabéticos (12%), tuvieron una hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos 6 meses.

Se elaboró formato para Toma de Tensión Arterial, Registro de Afinamiento, Monitoreo de la tensión arterial, Test de Findrisk para identificar riesgo de Diabetes Mellitus, asistencia a controles Grupales, y control de glucometrias.

Se garantizó la disponibilidad permanente del Carnet del programa Riesgo Cardiovascular en la intranet de la ESE.

Se modificó la lista de auditoría para evaluar adherencia a la Guía de Práctica clínica de Hipertensión.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se realizó formato Verificación de condiciones de calidad para el Programa Riesgo Cardiovascular, un instrumento de evaluación que permitirá realizar auditorías en cada centro de salud.

Se realizaron 25 capacitaciones al personal asistencial (médicos de consulta externa, urgencias, enfermeras PYP y auxiliares circulantes) sobre lineamientos del programa Riesgo cardiovascular, en cuanto al indicador adherencias a Guías de Prácticas Clínicas de Hipertensión, Guías de práctica Clínica de diabetes Mellitus, diligenciamiento de instrumentos.

Se realizó propuesta y se gestionó la implementación de Puntos Saludables en los centros de salud del área urbana, a través de los convenios Docencia asistencial.

Se gestionó con el laboratorio Novartis de Colombia la entrega de 30 herramientas educativas, para fomentar en los pacientes factores protectores incrementando pautas de autocuidado para el manejo de EPOC, de Diabetes Mellitus y de Hipertensión Arterial.

#### SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADOR	TOTAL AÑO 2017		
			Programado	Ejecutado	% cumplimiento
Optimizar continuamente los servicios de salud, con transparencia, calidad humana, responsabilidad, eficacia y eficiencia del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA	Capacitar al personal que labora con el proceso de atención al usuario (auxiliares administrativos de la central de orientación e información y convenios A.O.), secretaria de salud, auxiliares administrativos del SIAU, en cada uno de los centros de salud de la ESE CEO	No. de capacitaciones programadas / No. de capacitaciones realizadas	24	22	91,67%
	Fortalecer los mecanismos de participación comunitaria (alcance de usuarios, asociación de usuarios, presidentes de juntas de acción comunal, veedores, etc.)	reuniones electivas realizadas con agrupaciones / reuniones programadas según cronograma	12	24	200%
	Seguimiento a las rondas administrativas por parte de los auxiliares de la oficina de atención al ciudadano	Rondas administrativas realizadas / rondas administrativas programadas	460	1850	385%
	Seguimiento al centro de orientación e información al usuario	Total de llamadas atendidas / Total de llamadas	351638	292763	81%
	Cumplimiento al comité de ética hospitalaria	No. de comités realizados / No. de comités programados	12	12	100%
	Oportunidad de respuestas a las manifestaciones de los usuarios antes de 15 días hábiles	No. de quejas gestionadas / No. Total de quejas recibidas A 31/10/17	145	145	100%
	Monitoreo de servicios a través de encuestas a los usuarios de la ESE CEO	No. de encuestas programadas / No. de encuestas	31800	34581	109%
	Manifestaciones de buzón	No total de manifestaciones gestionadas / No total de	677	677	100%



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

En el año 2017 el índice de satisfacción global y en cada zona de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina fue del 99%, superándose la meta del 95%.

Se aplicó un total de 33.685 encuestas de satisfacción, en los diferentes servicios de la ESE CEO ( atención del parto, ambulancias, laboratorio, hospitalización, urgencias, Programa de riesgo cardiovascular, servicios generales, ecografía, farmacia, odontología, medicina general, archivo, facturación, Rx y Promoción y prevención) aumentando en 4589 el número de encuestas aplicadas con respecto al año anterior, siendo la zona Sur la de mayor numero de encuestas aplicadas con un 42%, seguida por la zona Oriente con un 28% y zona Norte con un 30%.

Se reportaron 451 encuestas con insatisfacción, siendo el C.S. Eduardo Santos el que reporta el menor número de insatisfacciones y el C.S. IPC el de mayor número de insatisfacciones.

Entre los motivos de insatisfacción se encuentra: Oportunidad en la Atención de Urgencias, Actitud del Personal, Demora en la entrega de medicamentos y Seguridad en el paciente.

Se recibieron y se dio respuesta a 145 quejas interpuestas por los usuarios, dentro de los plazos establecidos por la norma (15 días calendario) siendo el C.S Eduardo Santos el que reporta menor número de quejas y el C.S Canaima el que más reporta.

Entre los motivos de quejas se encuentra: Actitud del personal, Acceso a los servicios a través de la línea amiga, Tiempos prolongados de espera en la atención por urgencias (Oportunidad en la atención), Incumplimiento del horario laboral, Demora en la entrega de resultados de RX, Inconformidad por procedimiento y Demora en la entrega de los medicamentos.

Se recibieron 454 manifestaciones de buzón en la zona urbana y rural (Caguan, Fortalecillas, San Luis, Vegalarga) de la E.S.E C.E.O., de las cuales 296 corresponden a felicitaciones y 158 a insatisfacciones de los usuarios.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se recibieron un total de 361.638 llamadas, de las cuales el 81% (292.793) fueron exitosas y el 18% restante (68.772) abandonadas, es de resaltar que en el 2017 se aumentaron 15 líneas telefónicas, para un total de 30 líneas disponibles con las cuales se recepcionaron llamadas al Call Center.

Se realizaron 12 reuniones mensuales con la comunidad (agremiaciones, juntas de acción comunal, veedores, ediles y comunidad en general), donde se capacito un total de 16.049 usuarios, cumpliéndose en más del 100% de la meta propuesta (10.764), en temas sobre: Derechos y Deberes de los usuarios, Solicitud de citas telefónicas, Explicación y clasificación del Triage, Servicios que presta la E.S.E Carmen Emilia Ospina, Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de los usuarios en los servicios. (Quejas, manifestaciones de buzón, pagina web, encuestas y vía telefónica), Ruta para acceder a los servicios de salud, Importancia de los programas de promoción y prevención, Información sobre enfermedades, Pendientes de medicamentos e Importancia de las agremiaciones de usuarios

Se realizaron 22 reuniones mensuales con el personal que conforma el sistema de información y atención al usuario, donde se les capacito en los procesos y subprocesos del área, se socializo el informe mensual del SIAU y se revisó productividad de la dependencia.

Se realizaron 1850 rondas administrativas en cada uno de los centros de salud (1 ronda en la mañana y 1 ronda en la tarde de lunes a viernes), donde se verifico y agilizar la atención de nuestros usuarios.

Se programó y realizo mensualmente el comité de ética hospitalaria.

## CONVENIOS DOCENCIA – ASISTENCIA

Durante el año 2017 se mantuvo la relación Docencia Servicios con las instituciones educativas con las que históricamente se tiene Convenio:



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## UNIVERSIDADES:

- Universidad Surcolombiana: con programas de pregrado de Medicina, Enfermería y postgrado de Pediatría y Cuidado Nefrológico y Urológico de La Facultad de salud.
- Fundación Universitaria Navarra: Medicina, Enfermería y Técnico en Radiología e Imágenes Diagnosticas.
- Fundación Universitaria María Cano: Fisioterapia y en proceso de Registro Calificado para Fonoaudiología-

## INSTITUCIONES DE FORMACION TECNICA Y TECNOLOGICA:

- Centro de estudios avanzados en salud Navarra EU (No se tiene estudiantes)
- Fundación Santa Paula: Auxiliar en Enfermería (No se tiene estudiantes)
- Centro empresarial en salud CESALUD: Técnico en Auxiliar Administrativo en Salud y Auxiliar en Enfermería, Auxiliar en salud oral y Auxiliar de Servicios Farmacéuticos.
- Escuela de Formación CRUZ ROJA: Auxiliar en Enfermería
- Escuela de Formación San Pedro Claver: Auxiliar en Enfermería, Auxiliar en Salud oral y Auxiliar de farmacia.
- Escuela de Formación Atanasio Girardot: Auxiliar de Enfermería
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Huila: Técnico en Salud Pública

Se encuentra en proceso el Convenio con la Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD (Se entregó convenio debidamente firmado por parte de la ESE CEO a la Universidad para su respectiva firma y legalización, donde a la fecha no ha sido entregado). Se realizaron reuniones con la Uniminuto para contemplar la posibilidad de firmar convenio colaborativo, pendiente de terminar el proceso.

Se realizó inducción en los meses de enero, febrero y agosto para estudiantes y docentes que realizaron prácticas por primera vez en la ESE Carmen Emilia Ospina,

**"Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

con participación de las Universidades y Escuelas de Formación con las que se tiene convenio. En dicha inducción participan los líderes de proceso de la ESE CEO, dando a conocer la empresa, el modelo de atención y las diferentes políticas al servicio de los usuarios y del cliente interno.

En total rotaron 21 estudiantes de postgrado de pediatría y cuidado urológico y nefrológico, 795 estudiantes de pregrado de las universidades Surcolombiana, Navarra y María Cano de los programas de enfermería, Medicina, Fisioterapia y Radiología e imágenes diagnósticas; y 649 estudiantes de las escuelas de formación para el talento humano en salud de Auxiliar de Enfermería, Auxiliar de salud oral y Técnico en administración de salud.

En contraprestación las diversas Instituciones educativas, capacitaron 326 funcionarios de la ESE en diferentes áreas en desarrollo del Plan Institucional de Capacitación y se aprobó instalar tres (3) Stand Saludables en igual número de sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina.

La Universidad Surcolombiana realizó las unidades de análisis en gran sesión los días martes por la tarde en el auditorio del hospital de Canaima a cargo de docentes y estudiantes de MEDICINA FAMILIAR; además apoyo a la ESE con la grabación y edición de ocho (8) videoconferencias, en el marco del plan institucional de capacitación virtual realizando.

Se gestionó la ubicación y dotación del Stand Saludable, siendo aprobados por la Fundación Universitaria Navarra. Centro empresarial en salud CESALUD y la Escuela de Formación San Pedro Claver, los que se encuentran en proceso de diseño e instalación por parte del área de arquitectura de la ESE para darlos al servicio en el primer semestre de 2018.

En total se realizaron 19.439 actividades que van desde demanda inducida, actividades de Promoción y Prevención, educación en sala, en ámbito comunitario y en instituciones educativas de la comuna 10 y la 9. También se participaron en



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



actividades de apoyo a urgencias, curaciones, administración de medicamentos, toma de exámenes de laboratorio.

Se asignó código de acceso a los docentes para la realización de consulta externa, evolución de pacientes hospitalizados y en observación.

#### SERVICIOS DE FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA.

INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	META	TOTAL AÑO 2017		
			Numerador	Denominador	% cumplimiento
Satisfacción de usuario que acude al servicio de Farmacia	Número de usuarios satisfechos con el suministro de medicamentos / Número de usuarios encuestados	95%	4516	4707	96%
Eficiencia en la entrega de medicamentos formulados	Número de medicamentos POS entregados al momento de la solicitud / Total de medicamentos POS solicitados	98%	16.855.214	16.909.973	100%
Oportunidad en la entrega de medicamentos Pendientes	Sumatoria de horas transcurridas entre el día y hora en que el usuario solicita el medicamento y queda como pendiente y el día y hora en el cual fue entregado el medicamento. Total de medicamentos pendientes	24 horas	664.180	6.179	107

Se realizó seguimiento mensual a los indicadores y metas del área:

Para el año 2017, la satisfacción del usuario que accede al servicio de farmacia fue del 96%, superándose la meta del 95%.

La eficiencia en la entrega de medicamentos formulados fue del 100%, alcanzando la meta propuesta.

En cuanto a la oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes, no se logró cumplir la meta, debido a que se obtuvo un resultado de 107 horas (4,5 días), cuando el tiempo máximo era de 24 horas.

Se suministraron 455.600 formulas, donde se dispensaron 16.909.973 unidades de medicamentos, con relación al año 2016, se disminuyó el número de prescripción de fórmulas en un 4,6%, ya que en la vigencia anterior se despacharon 476.601 formulas, lo cual está relacionado con los lineamientos generados para el uso

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

racional de medicamentos con el control y parametrización de prescripciones, prohibición de transcripción de fórmulas de otros niveles de complejidad y ordenes de tutelas no autorizadas para nuestra ESE, entre otras.

Durante el año 2017, la ESE CEO pago un valor de \$3.421.382.651 por la compra de medicamentos, lo que comparado con el año anterior, representa una economía de \$ 661.160.013, se traduce en una disminución del 16% (\$661.160.013) de la inversión con relación al año anterior \$ 4.082.542.664. Cabe resaltar que el ahorro obedece no solamente a la racionalización técnico científica de las prescripciones, sino además a mejores precios en la contratación para el suministro y dispensación de medicamentos en la vigencia.

Se realizó el Comité de Farmacia Y Terapéutica Mensualmente.

Se realizó el reporte trimestral del sistema de información de precios de medicamentos - SISMED al SISPRO.

Se realizaron 26 reportes de eventos adversos relacionados con medicamentos al INVIMA.

Se proyectó la resolución No 11 del 12 de enero de 2017, para la compra de medicamentos, donde se estipulan los valores máximo de los medicamentos para el proceso de licitación para la vigencia 2017; de igual manera se proyectó la resolución No 09 del 10 de enero de 2017, donde se fijan las tarifas del transporte en ambulancia y las tarifas de algunos procedimientos para la vigencia fiscal del 2017 y la Resolución 628 de 2017, donde solicita ante la SSDH, la inscripción de los servicios farmacéuticos de las diferentes sedes de la ESE CEO, para la compra, manejo y dispensación de medicamentos de control especial

Se realizó informe al área de facturación sobre los medicamentos dispensados a la Población No Asegurada.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

El proceso de referencia y contrarreferencia de la ESE CEO, se gestiona de dos maneras diferentes, desde dos áreas:

Las remisiones generadas en el servicio de consulta externa (medicina y odontología), son gestionadas directamente por el usuario ante su EAPB.

Y las remisiones emanadas por los servicios de urgencias, y hospitalización, son gestionadas por los operadores del área de referencia y contrarreferencia dispuestos por la ESE CEO y se concretan en traslados externos por las ambulancias TAB de la ESE, a una Institución de salud de mayor complejidad.

Las ambulancias TAB también realizan traslados internos de los usuarios hacia diferentes sedes de la ESE, con el fin de tomar imágenes diagnósticas o realizar hospitalizaciones o acceder a interconsultas a otras IPS de mayor complejidad.

Del área de consulta externa, se generaron 36.018 referencias a especialidades médicas y odontológicas, y del servicio de urgencias 9.785 remisiones y 202 del servicio de hospitalización, dándose gestión al 100% de estas referencias (9987), de las cuales solo fueron aceptadas 6.976, lo que corresponde al 70% de las remisiones gestionadas.

Entre los motivos de no aceptación de las 3.011 remisiones, estuvieron: cancelación de las remisiones por alta debido a mejoría (1512), retiro voluntario sin esperar la aceptación de la remisión (1423), y otros motivos, como fallecimiento y fuga del servicio (76), entre otras.

De acuerdo a la naturaleza jurídica de las entidades receptoras, el 58,4% de remisiones de urgencias y hospitalización, fueron aceptadas por entidades particulares principalmente por la clínica UROS, seguida por EMCOSALUD, ESIMED y BELLO HORIZONTE; y el 41,6% fue aceptado por la única Institución pública de mayor complejidad del Municipio, el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Las ambulancias TAB, realizaron 14.109 traslados, donde 5.858 (41%), fueron traslados internos a toma de imágenes diagnosticas (RX, electrocardiogramas, monitorias fetales y ecografías,)y hospitalización en la sede de Canaima (901), y 8.251 (59%) corresponden a traslados externos (Remisiones, urgencias vitales e interconsultas)

Ninguna Institución contra refirió usuarios a la ESE CEO.

### Actividades administrativas del área técnica científica

➤ **Apoyo técnico a los procesos contractuales** (Proceso precontractual, contractual y post- contractual) para:

- La adquisición de bienes y servicios necesarios para la normal prestación de los servicios habilitados: Servicio de radiología convencional como plan de contingencia, laboratorio Clínico, Suministro manejo y dispensación de Medicamentos y de insumos médico quirúrgicos, y prestación de servicios del personal del área técnico científica y Coordinación de Calidad.
- Venta de servicios a las administradoras de planes de beneficios (EAPB): Con la EAPB Comfamiliar, para la suscripción de otrosí a la contratación en la modalidad de Evento para los servicios asistenciales a tarifas SOAT menos el 35%, y en la modalidad de Capitación para los servicios de P y P a tarifa de \$6.400 por usuario, con vigencia hasta el 31 de julio de 2017. Nueva modalidad de contratación con PGP para los servicios asistenciales por el valor de \$1.135.000.000.00 mensuales a partir del 01 de octubre del 2017 con vigencia hasta el 31 de julio del 2018.

Con la EAPB Comparta, con la cual se concertó la modalidad de contratación por capitación para la prestación de los servicios asistenciales a tarifa de \$18.128 usuario mes, igualmente se suscribió contrato por evento para la atención a población por portabilidad a tarifas SOAT menos el 20%, Vigencia del contrato por un año.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Con la EAPB CAFESALUD, con la cual se concertó la modalidad de contratación por capitación para la prestación de los servicios asistenciales a tarifa de \$17.680 usuario mes, igualmente se planteó la suscripción de un contrato por evento para la atención a población por portabilidad y a tarifas SOAT menos el 20%. Pendiente suscripción del contrato previa aceptación de unos ajustes propuestos por el área jurídica de la ESE, con vigencia del contrato por un año a partir del 01 de abril del 2017.

Con la EAPB AIC, con la cual se concertó la suscripción de un contrato en la modalidad por evento para la atención a sus afiliados a tarifas SOAT menos el 10%. Pendiente la suscripción del contrato previo ajuste a la minuta propuesta por la oficina jurídica de la ESE, vigencia por un año a partir del 01 de febrero del 2017.

Con la Fiduprevisora, para la firma de varios otrosí adicionales en tiempo y recursos para la atención en salud a la población penitenciaria y carcelaria, durante la vigencia del 2017.

Con la EAPB ASMETSALUD, para la suscripción de un contrato para la prestación de servicios a sus afiliados mediante la modalidad por evento a tarifa SOAT menos el 15%; pendiente la suscripción.

Con la EAPB MEDIMÁS, con la cual se concertó la modalidad de contratación por capitación para la prestación de los servicios asistenciales a tarifa de \$17.680 usuario mes, igualmente se planteó la suscripción de un contrato por evento para la atención a población por portabilidad y a tarifas SOAT menos el 15%. Pendiente suscripción del contrato previa aceptación de unos ajustes propuestos por el área jurídica de la ESE, con vigencia del contrato por un año a partir del 01 de Agosto del 2017.

Participación y apoyo en las mesas de trabajo con las EPS para la revisión de glosas y aclaración de situaciones pendientes para los procesos de liquidación de los contratos de vigencias anteriores al 2016.

- Con la secretaria de Salud Municipal, y Departamental en la gestión, y suscripción de convenios interadministrativo: Convenio interadministrativo

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

No. 0661, de apoyo y cooperación para el desarrollo de actividades que contribuyan la reducción de la carga social producida por morbilidad, discapacidad, complicaciones y mortalidad generada por las enfermedades transmitidas por vectores (ETV) y las zoonosis que afectan a la población Neivana, a través de la implementación de la estrategia de gestión integral para la vigilancia, promoción, prevención y control de las ETV y Zoonosis.

Convenio interadministrativo PIC 2017, atención a vinculados y atención pre-hospitalaria para las festividades del San Pedro 2017., Convenio interadministrativo PIC concurrente Departamental 2017, con ejecución y seguimiento a los mismos.

Avances en los procesos de liquidación de los convenios inter-administrativos ETV y PIC vigencia 2016.

- **Apoyo en la elaboración y sustentación de informes para los entes de control, Control político y Audiencias para la rendición de cuentas.**
  - Participación en la elaboración y sustentación de los cuestionarios solicitados en las dos citaciones al Concejo Municipal de Neiva.
  - Participación en la elaboración, sustentación y presentación del informe de Gestión vigencia 2016 en la audiencia de rendición de cuentas.
  - Participación en las convocatorias realizadas por la Defensoría del pueblo y delegados de la ONU, para tratar el tema de la atención en Salud a la población Rural de Neiva.
  - Participación en las visitas realizadas por los entes de control sobre quejas relacionadas con la ejecución del contrato para el suministro, manejo y dispensación de medicamentos en la vigencia 2017.
- **Apoyo en el comité de conciliación y para la Defensa Judicial,** con la emisión de conceptos técnicos, planteamiento y desarrollo de políticas, acciones de mejora e iniciativas para mitigar los riesgos de nuevas demandas por errores administrativos y asistenciales en la prestación de los servicios de Salud y se participó en la elaboración de respuestas y sustentación técnica para las tutelas.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## 1.5 Vigilancia Epidemiológica

Las actividades realizadas por el área de vigilancia epidemiológica durante el año 2017, estuvieron encaminadas hacia el análisis de los eventos de notificación obligatoria y los eventos centinelas que se encuentran relacionados especialmente con la mujer y la infancia. Igualmente se trabajó en el mejoramiento de la información reportada por RIPS logrando un perfil epidemiológico ajustado a la realidad.

### ➤ Seguimiento a eventos centinelas

**Meta:** Realizar el 100% de unidades de análisis a los eventos relacionados con la gestación y 50% de casos relacionados con la niñez.

**Cumplimiento:** Se realizaron en el año un total de 46 unidades de análisis, para un cumplimiento de 100%. 10 unidades no requirieron acciones de mejora, dentro de las actividades programadas 12 se encuentran en proceso de ejecución, 43 se cumplen durante la vigencia 2017 y 4 se ejecutarán en la vigencia 2018 estas actividades pertenecen al área de IAMI y pyp.

**TABLA 1. ACCIONES DE MEJORA PROGRAMADAS EN UNIDADES DE ANALISIS 2017**

Ítem	Total	%
Unidades de análisis que no aplican para plan de mejora	10 casos	<i>no acciones de mejora</i>
Acciones que pasan al 2018	4	6,25
Acciones pendientes por información	5	7,81
Acciones en ejecución	12	18,75
Acciones cumplidas	43	67,19

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

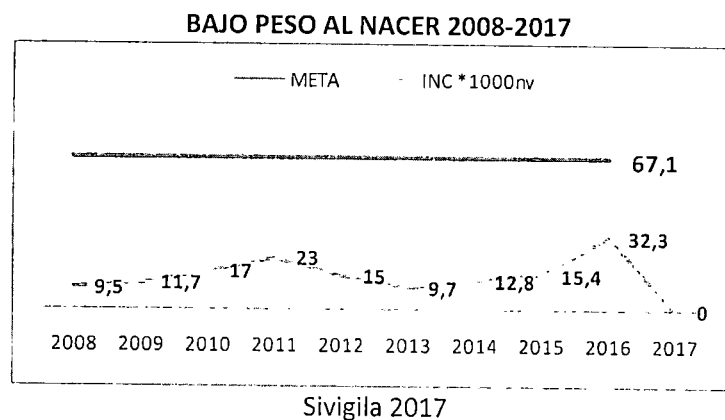
Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

64	100,00
----	--------

Las actividades que se encuentran pendientes por información corresponden a 2 del área de calidad, dos de referencia y 1 de jefes de zona.

- **Bajo peso al nacer:** No se presentaron casos durante el 2017



Indicador: Proporción de niños con Bajo peso al nacer 2017: 0 casos x 1000nv

Meta: 67,1 x 1000nv

- **Mortalidad perinatal:** no se presentaron casos durante el 2017

#### MORTALIDAD PERINATAL 2008-2017



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

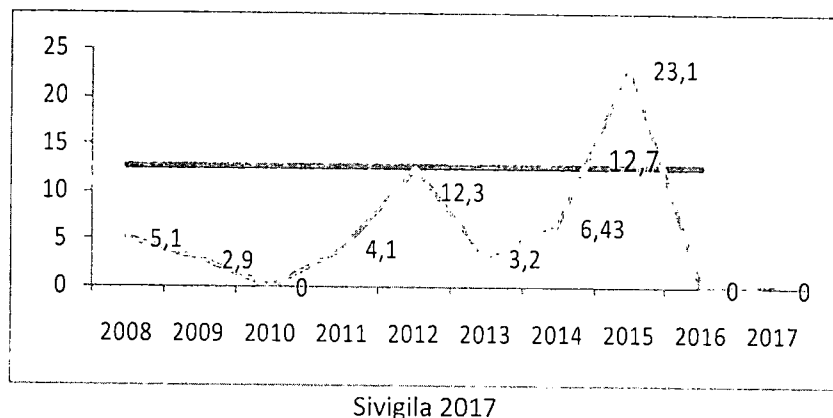
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828





Indicador: Razón de mortalidad perinatal 2017: 0 casos x 1000nv  
Meta: 12,7 x 1000nv

- **Sífilis gestacional:** En el 2017 se reportaron 35 casos, se realizó seguimiento al 100% de los eventos. Cumplimiento del 100%.

#### CASOS DE SIFILIS GESTACIONAL 2017

INDICADORES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
total gestantes atendidas	1475	1337	1507	1293	1477	1352	1457	1494	1456	1547	1530	1371	
proporcion sífilis gestacional / numero de gestantes	0,07	0,15	0,13	0,08	0,14	0,22	0,41	0,27	0,27	0,26	0,33	0,07	
numero de gestantes diagnosticadas en el I TRIMESTRE	0	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	0	17
numero de gestantes diagnosticadas en el II TRIMESTRE	1	0	0	0	1	1	2	1	1	1	2	0	8
numero de gestantes diagnosticadas en el III TRIMESTRE	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	4
TOTAL ESE CEO	1	2	2	1	2	3	6	4	4	4	5	1	35
Granjas	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	1	1	7
Palmas	0	0	1	1	2	1	2	2	2	2	0	0	13
IPC	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4
Canaima	0	1	1	0	0	1	1	1	2	1	3	0	11
Tratamientos adecuados	1	2	1	1	2	3	5	2	4	4	5		30
tratamientos terminados	1	2	2	1	2	3	6	3	4	4	5	1	34
% tratamientos adecuados	100	100	50	100	100	100	83,3	50,0	100,0	100,0	100,0	NO EVALUABLE AUN	86
% tratamientos terminados	100	100	100	100	100	100	100,0	75,0	100,0	100,0	100,0	100,0	87,1
Numero de gestantes diagnosticadas antes de semana 17	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	3	0	23
Porcentaje de gestantes diagnosticadas antes de semana 17	100	50	50	100	50	67	67	75	75	75	60	0	66
oportunidad en el diagnostico (promedio 2 días)	4	2	1	1	3	3	1	1	2,75	1	1,8	0	11,8
oportunidad en el tratamiento (promedio 4 días)	1	3	13	14	1	2	1	2	5	4	4,6	2	4,5
numero de casos nuevos de sífilis congénita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mortalidad por sífilis congénita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sivigila 2017

Al 97% de los casos se les termino tratamiento, el 3% corresponde a una usuaria con tratamiento incompleto, debido a negativa de la paciente y cambio de residencia

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

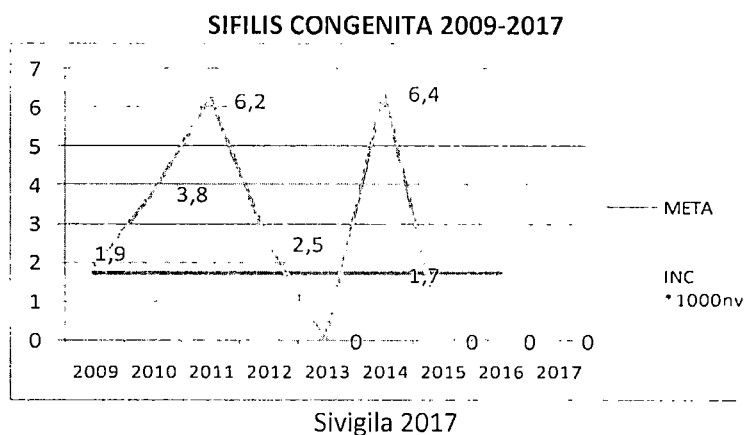
Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

a la ciudad de Cali motivo por el cual se notifica a su EPS. El porcentaje de cumplimiento para tratamientos adecuados es de 86%, esta cifra es debida a tres causas principales: la primera corresponde a pacientes que ingresan de forma tardía al control prenatal (2), la segunda razón son las gestantes que se infectan en el último trimestre de gestación (1) y la tercera causa son tratamientos que no se terminan por decisión del paciente (1). La oportunidad del diagnóstico esta en 2 días y de inicio de tratamiento 4,5 días.

➤ **Sífilis congénita:** Durante el 2017 no se presentan casos de sífilis congénita.



➤ **Centinelas en niños**

INDICADOR CENTINELA	CENTINELAS N. DE CASOS 2014	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2014	%	CENTINELAS N. DE CASOS 2015	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2015	%	CENTINELAS N. DE CASOS 2016	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2016	%	CENTINELAS N. DE CASOS 2017	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2017	%
Otitis Media Supurativa en Menor De 5 Años.	250	238	95%	246	205	83%	313	300	96%	258	258	77%
Hospitalización por Neumonía	12	12	100%	27	27	100%	63	63	100%	40	40	12%

**"Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

en menores de 5 años.											
Hospitalización por EDA en menores de 5 años.	25	25	100%	28	28	100%	44	44	100%	35	11%
Total	287	275	96%	301	260	92%	420	407	97%	333	100%

Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

Cumplimiento en el seguimiento de los centinela en niños 95% en el 2017. Es importante aclarar que a 10 casos se les realiza llamada telefónica y visita domiciliaria, pero no fue posible la ubicación del paciente, las causas más frecuentes son: dirección no corresponde al paciente, casa cerrada o inexistente.

#### CUMPLIMIENTO EN EL SEGUIMIENTO DE CENTINELAS 2011-2017

Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
91%	96%	96%	96%	92%	97%	95%

#### ➤ Rotavirus

**Objetivo:** Investigar y analizar el comportamiento de las principales enfermedades de interés en salud pública

**Meta:** toma de 100% muestras a niños menores 5 años que presenten diarrea que amerite hospitalización.

**Cumplimiento:** Se tomaron muestras a 46 niños que cumplen con el criterio de la definición de caso, de los cuales 22% (10) reportaron como positivo. Al 100% de los niños se les tomo muestra.

#### Muestras de Rotavirus tomadas en el 2017

Numero de eventos notificados	N. DE MUESTRAS	reporte	Pendientes por reporte
46	46	reportes Negativos: 36 Positivos: 10	0

Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

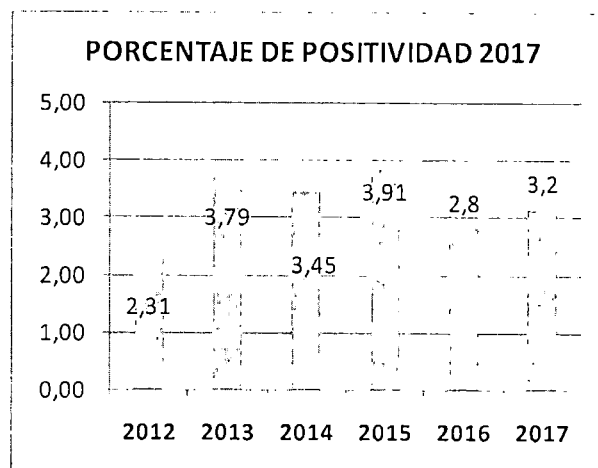
Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

### ➤ Programa de Tuberculosis

**Objetivo:** Identificar oportunamente población con tuberculosis y garantizar su Tratamiento.

**Cumplimiento:** durante el año ingresaron al programa de tuberculosis 76 casos nuevos y 17 reingresos por pérdida, para un total de 93 pacientes, de ellos 6 extra pulmonares y 70 pulmonares nuevos. La ESE Carmen Emilia captó 45 pacientes nuevos al programa, con un porcentaje de positividad del 3,2%, es decir se captaron 36 pacientes bacilíferos (baciloscopia +), además 9 se diagnosticaron teniendo en cuenta criterios clínicos, radiológicos y pruebas de ppd, los cuales se toman en cuenta cuando los resultados de baciloscopia son negativos.



Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

### ➤ Búsqueda de Sintomáticos Respiratorios

**Objetivo:** realizar diagnostico bacteriológico a todo sintomático respiratorio, definido como las personas que presenten tos por más de 15 días de duración.

**Meta:** 1.142 sintomáticos respiratorios (5% de la población mayor de 15 años que consulta por primera vez por consulta externa durante el año)

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

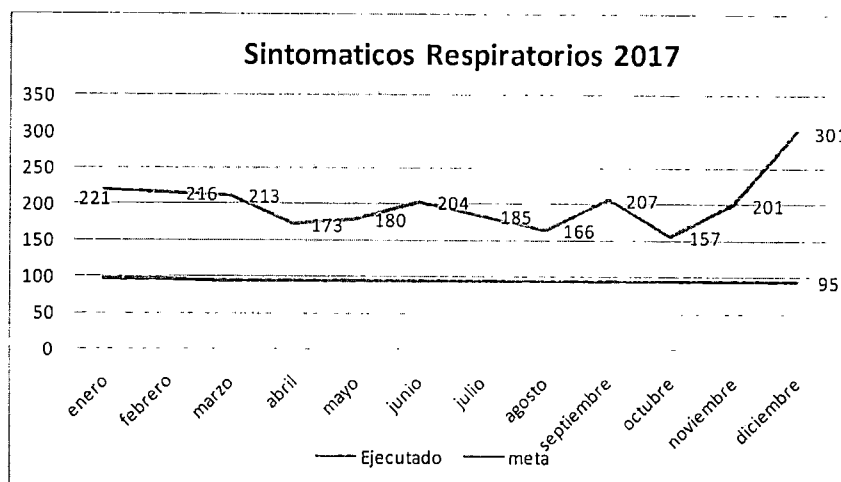
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

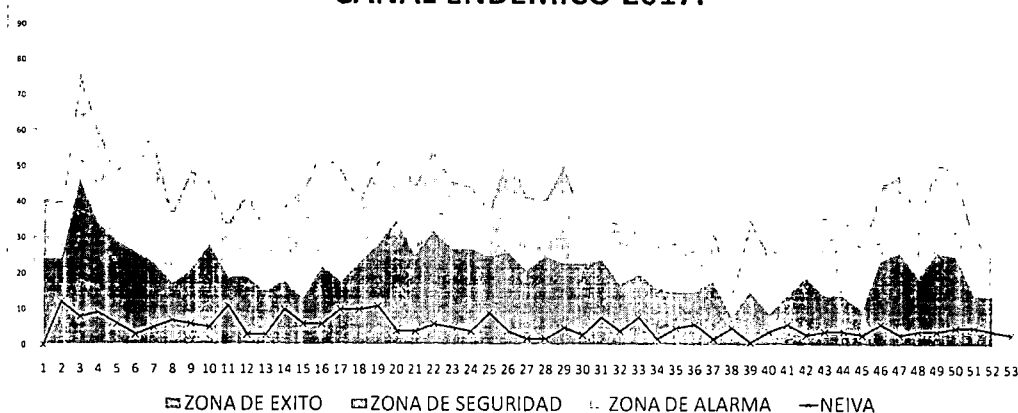
**Cumplimiento:** se captaron 2.424 que corresponde a 212%.



Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

### ➤ Seguimiento a Dengue

#### CANAL ENDEMICO 2017.



Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2017

Desde la semana 1 hasta la semana 52 del año epidemiológico, estuvimos ubicados en la zona de seguridad. Durante el 2017 no se reportó mortalidad por dengue. Se notificaron 278 eventos. 37% corresponde a dengue con signos de alarma, los cuales se presentan con mayor frecuencia en niños y niñas menores de 10 años.



**"Servimos con Excelencia Humana"**

**Zona Norte**  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

**Zona Oriente**  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

**Hospital Canaima**  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

**Zona Sur**  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

**Sistema de Información y  
Atención al Usuario**  
Línea Amiga: 8632828

AÑO	NÚMERO DE CASOS REPORTADOS	CONFIRMADOS	MORTALIDAD POR DENGUE
2013	1983	530	1
2014	1912	722	0
2015	1116	205	0
2016	609	61	0
2017	278	16	0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2017

### ➤ Notificación y ajuste de eventos

**Objetivo:** notificar el 95% de los eventos de interés en salud pública y realizar el ajuste posterior al conocer el resultado de los laboratorios cuando fuere el caso

**Meta:** 95%

**Cumplimiento:** Se notificaron 4.074 eventos al SIVIGILA para un cumplimiento de la notificación del 95%. En cuanto ajustes se identificaron 427 eventos para ajuste para un cumplimiento del 97%.

CUMPLIMIENTO EN AJUSTES SIVIGILA						
Año 2011: 86%	Año 2012: 96%	Año 2013: 96%	Año 2014: 96%	Año 2015: 95%	Año 2016: 76%	Año 2017: 97%

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2011 -2017

### Morbilidad

La morbilidad se presenta el comportamiento al tercer trimestre del año 2017 así:



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## URGENCIAS

NOMBRE - DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	1418	465	235	652	289	395	32	3486
FIEBRE, NO ESPECIFICADA	821	408	147	224	76	90	10	1776
INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA	795	295	115	171	106	178	16	1676
INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	376	247	158	285	133	170	13	1382
CEFALEA	10	54	100	472	292	338	20	1286
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	74	70	63	420	209	363	71	1270
AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	350	183	96	330	168	122	4	1253
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	550	224	71	135	73	109	7	1169
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	73	123	129	377	219	216	20	1157
NAUSEA Y VOMITO	364	127	47	137	47	52	5	779
OTRAS CAUSAS	3615	1859	1474	7291	4204	6920	815	26178
Total general	8446	4055	2635	10494	5816	8953	1013	41412

Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS III trimestre 2017

Se continúan presentando las mismas primeras causas, la diarrea y gastroenteritis se posicionaron como primera causa, seguido de fiebre, la población que principalmente consulta es menor de cinco años. Las infecciones urinarias y cefalea afectan especialmente al grupo de 16 a 30 años. La infección respiratoria aguda se posiciona como tercera causa con una disminución significativa en la población infantil.

## CONSULTA EXTERNA

NOMBRE-DIAGNOSTICO	MENOR 1	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)					22	297	3901	639	4859
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO		37	50	36	180	175	420	51	949
CEFALEA		22	64	94	249	158	285	9	881
PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACION		178	174	150	146	79	139	4	870
DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION					12	91	703	41	847
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)		343	164	59	63	50	144	5	828
LUMBAGO NO ESPECIFICADO		1	6	20	137	207	405	15	791
DOLOR EN ARTICULACION		18	26	27	78	113	416	18	696
MAREO Y DESVANECIMIENTO		6	22	64	166	166	249	22	695
VAGINITIS, VULVITIS Y VULVOVAGINITIS EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS CLASIFICADAS EN OTRA		9	15	29	223	151	96		523
OTRAS CAUSAS	2	3340	2592	3469	11928	6288	11789	897	40305
Total general	2	3954	3113	3948	13204	7775	18547	1701	52244

Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS III trimestre 2017

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Se registró un mayor número de pacientes de 46 a 80 años que consulto por causas de hipertensión arterial, posicionándose como primera causa de consulta. Para este trimestre no se agrupan las infecciones respiratorias de vías superiores, razón por la cual solo la rinofaringitis se encuentra dentro de las 10 primeras causas por este servicio, la población menor de 5 años consultan principalmente por este evento. La infección de vías urinarias registra un aumento de casos para la población de 46 a 80 años, similar que en el primer trimestre. El registro de causas se duplico en comparación con el segundo trimestre, aún siguen presentándose las mismas primeras causas, excepto para la diabetes tipo dos que se encuentra por primera vez ocupando el quinto puesto durante este año. Durante este periodo la población de 46 a 80 años registro el mayor número de causas.

#### ODONTOLOGIA

NOMBRE-DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general
CARIES DE LA DENTINA	515	542	442	1464	1016	1145	15	5139
NECROSIS DE LA PULPA	7	15	62	191	195	316	2	788
RAIZ DENTAL RETENIDA	24	77	20	86	89	158	13	467
GINGIVITIS CRONICA	58	33	37	85	35	49	1	298
FRACTURA DE LOS DIENTES	14	17	18	46	62	119	1	277
ABRASION DE LOS DIENTES				11	56	137	5	209
EXFOLIACION DE LOS DIENTES DEBIDA A CAUSAS SISTEMICAS	21	128	41	1				191
PULPITIS	6	13	20	37	42	52		170
PERIODONTITIS CRONICA		1		6	16	117	3	143
ANOMALIAS DE LA POSICION DEL DIENTE		5	14	53	10	2		84
OTRAS CAUSAS	240	174	166	713	216	266	9	1784
Total general	885	1005	820	2693	1737	2361	49	9550

Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS III trimestre 2017

Se aumentó el número de registros de caries dentina mayor al 45% , comparado con los trimestre anteriores, este incremento se observa en los grupos poblacionales de 16 a 30, 31 a 45 y 46 a 80. La necrosis de pulpa se posiciona como segunda causa, aumentando el número de eventos en los mismos grupos poblacionales descritos anteriormente especialmente entre los 46 a 80 años.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



## HOSPITALIZACION

NOMBRE - DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	4	3	2	17	9	17	4	56
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	21	9	4	1	1	9		45
CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS	2		1	5	7	14	2	31
NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	7	2				4	3	16
ERISIPELA						5	1	6
INFECCION DE OTRAS PARTES DE LAS VIAS URINARIAS EN EL EMBARAZO				5	1			6
CELULITIS DE LOS DEDOS DE LA MANO Y DEL PIE		2		2		2		6
AMENAZA DE ABORTO				4	2			6
ABSCESO CUTANEO, FURUNCULO Y ANTRAX DE OTROS SITIOS				3			2	5
INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	1	2				1		4
OTRAS CAUSAS	24	8	8	32	15	42	13	142
Total general	59	26	15	69	35	94	25	323

Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS III trimestre 2017

En lo corrido del año las infecciones de vías urinarias es la principal causa de hospitalización, Se observa un aumento en los eventos de diarrea y gastroenteritis en la población infantil menor de cinco años, evento que también se vio reflejado por el servicio de urgencias. Se mantiene una frecuencia similar en cada uno de los trimestres analizados.

### 1.6 Indicadores de calidad

A continuación se muestran los indicadores trazadores de la institución acordes a la circular 256 de 2016, para el monitoreo de la calidad en salud.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### 1.6.1 Tasa de Caída de pacientes

	AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	Hospitalización	0,0025	0,0011
	Urgencias	0,020	0,07
	Consulta externa	0,003	0,01
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	0	0,003

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

Con respecto al indicador de caídas, se evidencio un incremento del reporte lo cual apor to al aumento de las mismas, sin embargo se encuentra dentro del valor de la meta espera que es menor o igual al 1%, se evidencia un mayor número de casos en el servicio de urgencias con respecto a los demás servicios, esto dado que allí los pacientes presentan un mayor riesgo por sus días de estancia, a través del comité de calidad se generaron acciones para la intervención y prevención de las mismas.

### 1.6.2 Proporción de eventos adversos relacionados con medicamentos

	AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	Hospitalización	0 ,08	0,001
	Urgencias	0,020	0,00058

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

Con respecto al indicador de eventos adversos relacionados con medicamentos se evidencia una disminución para el año 2017 comparando con el año 2016, este se encuentra dentro de la meta esperada que debe ser menor o igual al 2%, de los casos que se verificaron en su mayor proporción fueron no prevenibles, y se generó el correspondiente reporte al programa de farmacovigilancia.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### 1.6.3 Tasa de Úlcera por presión

AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	-----	0

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

Este indicador se inició a medir durante el año 2017 el resultado se encuentra dentro de la meta esperada que es menor o igual a 1%, con un resultado de pacientes sin úlceras de presión dentro del proceso de atención. Esto se encuentra supeditado a que nuestras estancias de pacientes no son tan prolongadas y se da manejo adecuado de aquellos que pueden presentar en algún momento larga estancia.

### 1.6.4 Reingresos

	AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	Reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas	0,009	0,008
	Reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	0	0,001

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

Para el indicador de reingresos a los servicios, se evidencia que se presenta con mayor incidencia en el servicio de urgencias que en hospitalización, para los dos casos se encuentran dentro de la meta esperada que corresponde al 3% y 2 % respectivamente. Para el caso de Urgencias se realizó revisión de los casos encontrando muchos de ellos como esperados y otros en los cuales se generaron acciones de intervención.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### 1.6.5 Oportunidad atención de urgencias Triage II

AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	22	19.7

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

Se evidencia una tendencia a la disminución con respecto al comparativo año 2016 y 2017, encontrando que se encuentra 10.3 minutos por debajo de la meta institucional que corresponde a 30 minutos para el último periodo de medición. Con los ajustes generados el año anterior con respecto a los criterios de clasificación triage II, aunado a la capacitación brindada a todo el personal que realiza esta actividad en el mes de septiembre de 2017, se logra mantener el indicador dentro de las metas correspondientes.

### 1.6.6 Promedio de espera para la asignación de Consulta Médica General

AÑOS	2016	2017
RESULTADOS	2.2	3,4

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

En el año 2017 el resultado consolidado de la oportunidad aumento con respecto al año 2016 encontrándose por encima de la meta esperada que es igual o menor a 3 días, esto dado que se ajusto la metodología para calcular los datos del mismo durante el primer semestre, se generaron acciones de mejoramiento y ajustes a las agendas de tal forma que para el segundo semestre del año ya se encuentra en 2,8 días.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### 1.6.7 Promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General

AÑOS	2016	2017
<b>RESULTADOS</b>	2.5	3,9

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

En el año 2017 el resultado consolidado de la oportunidad para la asignación de citas en odontología aumento con respecto al año 2016 encontrándose por encima de la meta esperada que es igual o menor a 3 días, esto dado que se ajustó la metodología para calcular los datos del mismo durante el primer semestre, se generaron acciones de mejoramiento y ajustes a las agendas con el fin de mejorar el mismo, se dará continuidad en el seguimiento al mismo.

### 1.6.8 Tasa de infección intrahospitalaria

AÑOS	2016	2017
<b>RESULTADOS</b>	0	0,09

Fuente: Dinámica gerencial punto Net - Archivo de Indicadores de Calidad

La tasa de infección intrahospitalaria mantiene una tendencia de baja sin embargo comparando el año 2016 al 2017 aumento, se encuentra por debajo de la meta esperada que corresponde al 2% con un caso en el área de hospitalización.

### 1.6.9 Tasa de satisfacción global

AÑOS	2016	2017
<b>RESULTADOS</b>	99%	99%

Fuente: Dinámica gerencial punto Net



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

La tasa de satisfacción de los usuarios se ha mantenido en el 2016 y 2017, y se encuentra por encima del estándar propuesto. Hay que tener en cuenta que este indicador se gestiona con los usuarios que son efectivamente atendidos en los diferentes servicios.

#### 1.6.10 Cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad

El proceso de GARANTIA DE LA CALIDAD, desarrolla sus actividades a través de los subprocesos de: **Gestión de la Información, Gestión de Habilitación, PAMEC, Seguridad de Pacientes, Gestión de Acreditación, Evaluación y Seguimiento y Aprendizaje Institucional**, según el mapa de procesos aprobado por resolución 267 del 05 de Noviembre de 2013

#### SUBPROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este subproceso desarrolla los procedimientos relacionados con la administración, actualización, modificación, validación, aprobación y eliminación de documentos que generan los diferentes procesos para el desarrollo de sus actividades y lo relacionado con la generación y seguimiento a indicadores de calidad, en aporte del mejoramiento continuo.

#### Identificación validación y seguimiento a la documentación:

Para la implementación de este procedimiento durante el año 2017 se creó el formato de control de documentos internos con el fin de organizar la gestión documental y realizar el seguimiento sistemático de las fechas de vencimiento y actualizaciones de los mismos dentro de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Con respecto a los documentos del mapa de procesos institucional, para el año 2016 se ajustaron un total de 147 documentos, comparado con el año 2017 con un

**"Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

total de 328 documentos, los cuales en este último período se discriminaron por tipo de ajuste en elaboración, modificación y eliminación como se describe a continuación:

TIPO DE DOCUMENTO	AJUSTE REALIZADO	2016	2017
Manuales	Elaborados	No se tenía dato desagregado	7
	Modificados		4
	Eliminados		19
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
Procedimientos	Elaborados	No se tenía dato desagregado	8
	Modificados		24
	Eliminados		13
	<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>45</b>
Guías	Elaborados	No se tenía dato desagregado	2
	Eliminados		33
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>35</b>
Documentos de apoyo	Elaborados	No se tenía dato desagregado	43
	Modificados		7
	Eliminados		4
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>54</b>
Formatos	Elaborados	No se tenía dato desagregado	95
	Modificados		74
	Eliminados		103
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>272</b>
<b>TOTAL GLOBAL</b>		<b>147</b>	<b>328</b>

Fuente: tabla de control de documentos

Se realizó actualización al proceso de Gestión Gerencial, subproceso de SARLAFT el cual se encuentra conformado por: Manual de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, procedimientos conocimiento proveedores PEP"S, conocimiento de los empleados públicos/ contratistas, Determinación del monto efectivo, con sus respectivos formatos de soporte.

Así mismo para el mejoramiento de la clasificación de los documentos se generó, la pirámide documental que se describe a continuación:



"Servimos con Excelencia Humana"

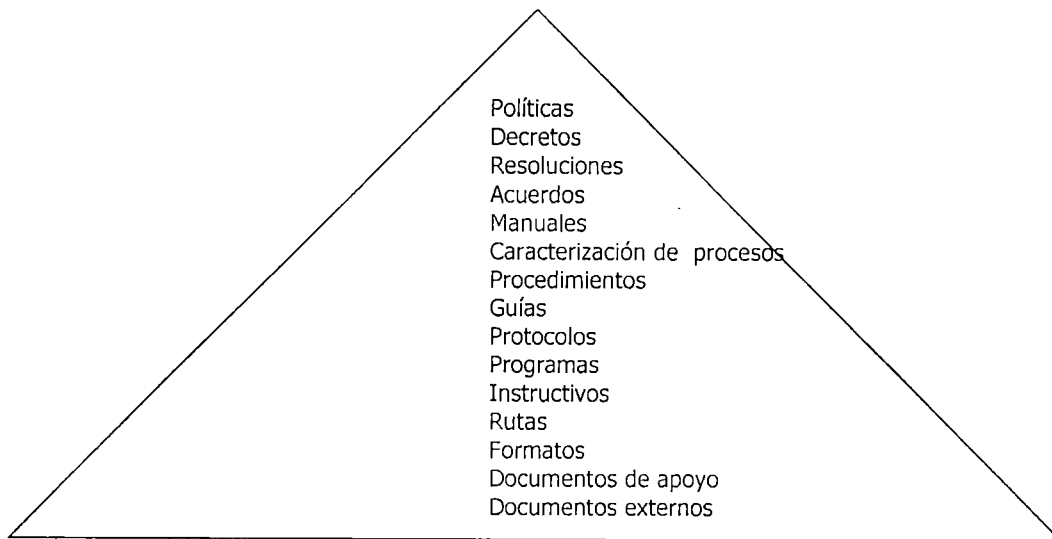
Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



## SUBPROCESO DE HABILITACION

Para el año 2017 en el mes de Enero de acuerdo al cronograma de trabajo del área de calidad, se realizó la autoevaluación de las condiciones de habilitación de las diferentes Sedes de la E.S.E; con base en la misma se realizó la renovación de Habilitación de los servicios ofertados por la empresa en las sedes Canaima, Caguán, Eduardo Santos, Fortalecillas, Granjas, IPC, Palmas, San Luis, Siete de Agosto y Vegalarga, el día 23 de Enero de 2017 en la plataforma REPS

## SUBPROCESO PAMEC

Se realizó ajuste al Programa de Auditoria para la Calidad 2017- 2018 con el fin de desarrollar el PAMEC en un ciclo de dos años, de acuerdo al cronograma establecido por la Coordinación de Calidad para el año 2017 y según la ruta crítica se realizaron las siguientes actividades:



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



**Definición de grupos de Autoevaluación por estándar:** Se definieron los diferentes participantes y el líder para cada uno de los estándares que define la normatividad vigente

**Autoevaluación de los estándares de Acreditación:**

Grupo de estándares	Número de estándares	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5)
Direccionamiento	13	1,48
Gerencia	15	1,17
Talento Humano	16	1.21
G. Tecnología	10	1,16
G. Información	14	1,37
G. Ambiente físico	11	1,20
Asistenciales	72	1,35
Derechos de los pacientes	4	1,06
Seguridad del paciente	3	1,13
Acceso	8	1,26
Registro e ingreso	3	1,11
Necesidades al ingreso	3	1,42
Planeación	18	1,45
Ejecución	6	1,34
Evaluación de la atención	4	1,72

**"Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Salida y seguimiento	2	1,43
Referencia y contra-referencia	5	1,04
Sedes en red	15	1,47
Mejoramiento asistencial	1	1,0
Mejoramiento	5	1,05
<b>CALIFICACION GLOBAL</b>	<b>156</b>	<b>1,30</b>

**Definición de oportunidades de Mejora:** se realizó acorde a la autoevaluación de cada estándar, las fortalezas, oportunidades de mejora y acciones de mejoramiento las cuales deben generar primer cierre a fecha de 30 de Enero de 2018, y dar continuidad con el resto de la ruta.

## SUBPROCESO SEGURIDAD DE PACIENTES

Este subproceso desarrolla todas las estrategias que plantea el programa de seguridad de pacientes, en el marco de procesos seguros y procedimientos seguros, que permitan el desarrollo de la política institucional. El desarrollo del programa se generó a través de :

1. Actualización Documental del programa de seguridad de paciente y protocolos como: prevención de caídas, protocolo de inserción de catéter periférico y prevención de flebitis, protocolo de administración de medicamentos, protocolo de cateterismo vesical, protocolo de informe de resultados críticos, Manual de limpieza y desinfección, Protocolo de entrega de turno.
2. Auditoria al proceso a través de listas de chequeo para verificación de la adherencia a los mismos.
3. Acciones de mejoramiento generadas en Comités institucionales.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

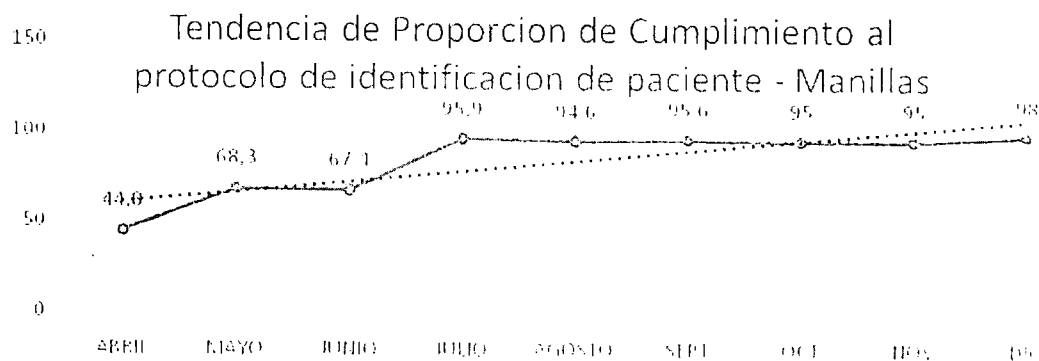
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### Manejo de consentimiento informado:

Se realizó en el mes de Marzo de 2017 la elaboración del procedimiento para el registro del Consentimiento informado. Así mismo se realizó la revisión de los formatos de consentimiento establecidos en la E.S.E Carmen Emilia Ospina dejando un total de (9) nueve formatos y (1) de retiro voluntario, sin embargo se evidencia la necesidad de fortalecer el proceso para lo cual se generaron acciones de mejoramiento enfocadas al seguimiento al cumplimiento del proceso, incorporación de tecnologías de la comunicación, y aplicación de auditoría.

### RONDAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se realizó seguimiento a los protocolos de seguridad de paciente por parte del equipo de calidad acorde al cronograma de la Coordinación de Calidad a partir del mes de abril hasta diciembre de 2017, obteniendo los siguientes resultados:



Con respecto al indicador global de la identificación del paciente con manilla, se evidencia una tendencia creciente de acuerdo al comportamiento anual, encontrando que desde el mes Julio se dan resultados por encima de la meta establecida que es del 90%. Estos resultados se deben a la implementación del acompañamiento por la Jefe de Enfermería, Auditor concurrencia y seguimiento al cumplimiento.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

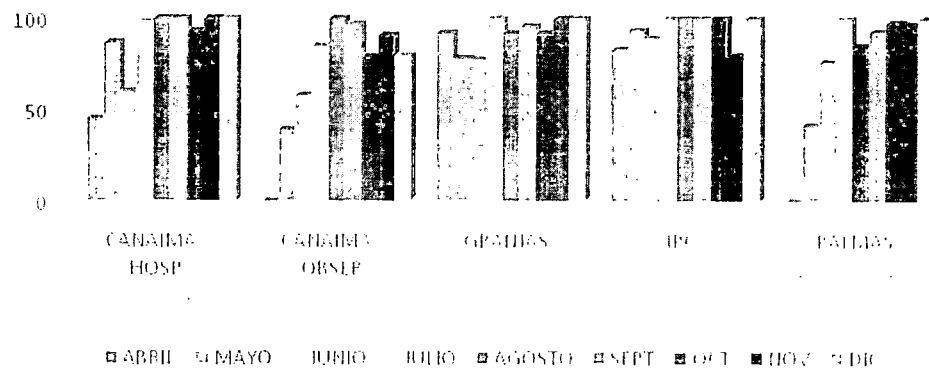
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

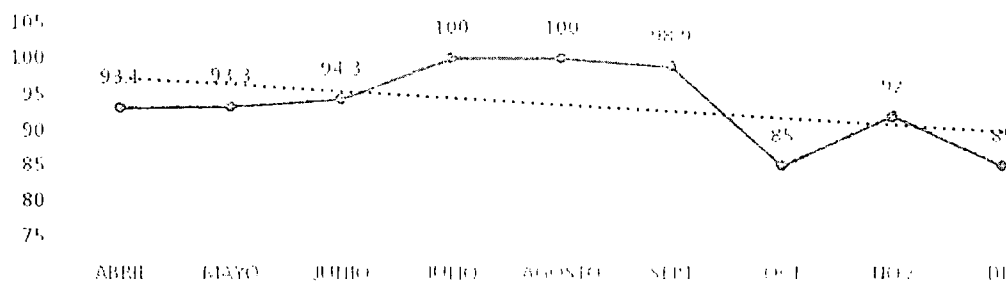
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## COMPARACION DE CUMPLIMIENTO AL PROTOCOLO DE IDENTIFICACION DE PACIENTE -MANILLA POR SEDES



Con respecto al indicador de cumplimiento al protocolo de identificación de pacientes con manilla por sedes, se evidencia de acuerdo al comparativo anual un comportamiento de mejoramiento de los resultados con indicadores por encima de la meta que es del 90% para todas las sedes desde el mes de Julio de 2017, para el mes de Diciembre todos presentaron resultados del 100% exceptuando Canaima observación que disminuyo con respecto al mes anterior.

## Tendencia de la Proporción de Cumplimiento al protocolo de identificación de paciente- Tableros



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

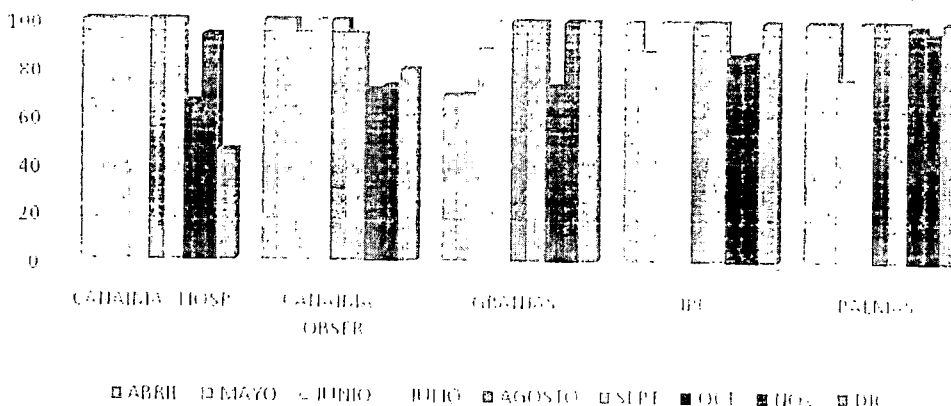
Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Con respecto al indicador Global de la identificación del paciente tableros, se evidencia una tendencia a la disminución de acuerdo al comportamiento anual, con resultados por debajo de la meta esperada del 90 % para el mes de octubre y diciembre de 2017. Esa disminución se debe a la incorporación del criterio de riesgos y alergias en el tablero de identificación acorde con los protocolos de seguridad que se han actualizado.

### Comparacion Proporción de cumplimiento al protocolo de identificación de paciente- Tableros por sedes



El indicador de cumplimiento al protocolo de identificación de pacientes en tableros por sedes, muestra un comportamiento similar en el año para la sede de Palmas, e IPC; mientras que para Canaima tanto observación y urgencias muestran una disminución desde el mes de octubre, cuyos resultados impactaron en el indicador global.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

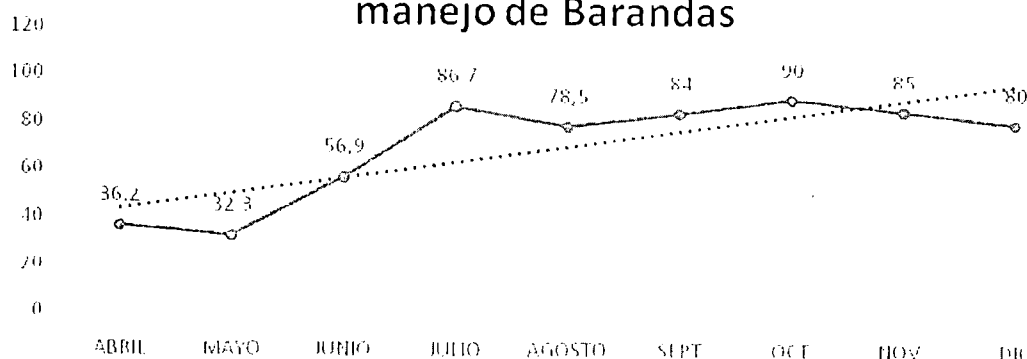
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

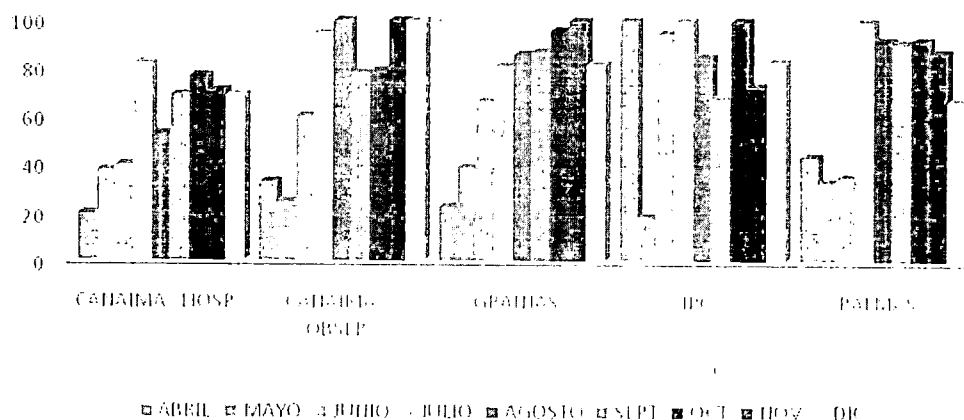
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## Tendencia de Proporción de Cumplimiento de manejo de Barandas



Con respecto al indicador global de manejo de barandas, se evidencia una tendencia creciente de acuerdo al comportamiento anual, sin embargo todavía no se logra llegar a la meta que corresponde al 90 %. El mejoramiento evidencia a partir del mes de Julio corresponde a la intervención de las necesidades de los arreglos de las barandas por parte del área de mantenimiento, así como del acompañamiento y supervisión al cumplimiento por parte del equipo de calidad, sin embargo se deben generar otras estrategias que permitan mayor adherencia por parte de los funcionarios a cargo del cuidado del paciente como de los mismos usuarios de los servicios.

## Comparación adherencia al cumplimiento del protocolo manejo de barandas



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

El indicador de cumplimiento al protocolo de manejo de barandas desagregado por servicios evidencia que en las sedes han mejorado el proceso, sin embargo en Canaima Hospitalización se evidencia resultados en todo el período evaluado por debajo de la meta esperada. En verificación de la causalidad se evidencia que se tienen pacientes que no generan adherencia al protocolo como tal, independientemente de la información que se brinde.

### EVENTOS ADVERSOS

Se realizó la gestión del 100% de los eventos adversos reportados y detectados en búsqueda activa en año 2017, se determinó el análisis de los eventos centinela entre los cuales tenemos las mortalidades, las caídas, o cualquier caso que genere el daño o pérdida de un órgano de paciente por protocolo de Londres. A continuación se describen el consolidado de gestión de los mismos con corte al mes noviembre de 2017, ya que el análisis de los de Diciembre se realiza en el mes de Enero:

<b>AÑO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
TOTAL DE REPORTES	<b>274</b>	<b>8193</b>
TOTAL DE INCIDENTES	<b>120</b>	<b>7998</b>
TOTAL DE EVENTOS ADVERSOS	<b>113</b>	<b>195</b>
OTROS	<b>41</b>	<b>---</b>

Se evidencia un incremento del reporte de más del 2000% durante el año 2017 versus el 2016, lo cual evidencia un mejoramiento de la seguridad de paciente dado que se busca que se tenga una búsqueda activa y reporte voluntario que permita detectar la problemática institucional para la toma de acciones de mejoramiento, así mismo desde el mes de Septiembre se implementó la línea telefónica (8888) con el fin de mejorar el reporte voluntario.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

El perfil de la mayor proporción de incidentes y eventos fue la siguiente:

RELACION DE INCIDENTES	NUMERO	RELACION DE EVENTOS ADVERSOS	NUMERO
Falta de insumos y medicamentos	4944	Fuga de paciente	78
Aumento de la dosis de radiación por falla del tubo de Rx	1983	Retiro Voluntario	27
No adherencia al procedimiento de entrega de turno, protocolos y otros de enfermería	275	Caída de paciente con lesión	15
Retiro voluntario	232	Complicación Pos exodoncia	8
Fallas en los registros de la Historia clínica	79	Flebitis en sitio de punción	7
Fallas en la comunicación	67	Reacción adversa a medicamentos	7
Cancelación médica	60	Complicación exodoncia	6
Agresión a funcionarios de la ESE	42	No adherencia a la guía o protocolo Médico	6
Incidentes relacionados con odontología	7	IAAS	6

Las acciones de mejoramiento correspondientes se realizaron en el Comité de Calidad y se desarrollaron por los diferentes responsables, a continuación se describen algunas de las realizadas para el impacto y mejoramiento de los eventos e incidentes reportados:

- Se mejoró el proceso de toma de muestras en los servicios de urgencias, seguimiento y revaloración de exámenes de pacientes.
- Reentrenamiento al personal en la Clasificación de Triage.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



- Revisión con el contratista de vigilancia para mejorar procesos de comunicación, proceso de accesibilidad y egreso de los pacientes y medidas para la disminución de las agresiones de los funcionarios.
- Revisión de las funciones de las jefes de enfermería y auxiliares administrativas de cada sede.
- Ajuste del Manual de limpieza y desinfección
- Capacitación del personal de vacunación y seguimiento a las acciones de mejoramiento sobre limpieza y desinfección y lavado de manos.
- Ajuste de los protocolos de prevención de caídas, prevención de flebitis, entre otros.
- Diagnostico e intervención de las necesidades de infraestructura y mobiliario para la prevención de caídas.
- Revisión y ajuste de las agendas de radiología
- Capacitación al personal de laboratorio de citología en el manejo de ausencias glandulares.
- Implementación de memorias en cada sede con información relevante para los usuarios.

## SUBPROCESO GESTIÓN DE ACREDITACIÓN

En este proceso se programa una autoevaluación de criterios de acreditación con resolución 123 de 2012, para cuantificar mejora en la calificación obtenida respecto al año anterior y tener el insumo para el planteamiento del PAMEC, esta actividad se llevó a cabo durante los meses de Julio y Agosto de 2017 con el fin de incorporar las acciones de mejoramiento a desarrollar en el PAMEC 2017 - 2018



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## SUBPROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En este se desarrolla todo el programa anual de auditorías del Área de Calidad para la vigencia del año 2017 se dio cumplimiento al 90%, teniendo 58 programadas de las cuales se ejecutaron un total de 52, a continuación se describe:

Área	Proporción de Cumplimiento de lo programado 2016	Proporción Cumplimiento de lo programado 2017
Coordinación de calidad	-----	100%
Auditor de Laboratorio	88.8%	100%
Auditor de Odontología	91,6%	87 %
Auditor Enfermería	-----	100%
Auditor Medico	91,6%	84%

Así mismo se generó por parte del área de Calidad el acompañamiento a 31 auditorías realizadas por entes de control y EAPB, como son: Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Salud Municipal, Comfamiliar, Comparta, con el fin de dar el apoyo que se requiera así como lineamientos para acciones de mejora a nivel institucional.

## SUBPROCESO DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

Durante este periodo se participó en la re inducción del personal la cual fue llevada a cabo en el mes de Mayo de 2017, para la cual el área de calidad desarrollo las temáticas de: política de seguridad del paciente, Comunicación efectiva, Manual de consentimiento informado, Lavado de manos y eventos e incidentes.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Así mismo el área de calidad realizó otras capacitaciones al personal para el mejoramiento de los procesos institucionales como:

Temática	Fecha	Sede
Capacitación de dispositivos médicos	Abril de 2017	Palmas
Higiene de Manos Limpieza y desinfección Consentimiento informado	Abril de 2017	Todas las sedes
Protocolo de venopuncion	14 de Julio de 2017	Canaima
Capacitación en limpieza de manos Lavado de manos	Julio de 2017	Canaima
Entrenamiento Triage	Septiembre de 2017	Todas las sedes
Socialización protocolo de caídas	Septiembre de 2017	Todas las sedes
Socialización protocolo de manejo de resultados críticos	Octubre de 2017	Todas las sedes
Protocolo de Flebitis	Diciembre de 2017	IPC

Se implementó a través del área de ingeniería de procesos la metodología de socialización directamente en los servicios de los documentos actualizados, sin embargo se evidencia la necesidad de fortalecer esta actividad, a continuación se describen las intervenciones realizadas:

SOCIALIZACION DE DOCUMENTOS POR INGENIERIA		
Temática	Fecha	Sede
SUBPROCESO DE CONTRATACION " Interventoría y supervisión de contratos"	Septiembre de 2017	Todas las sedes
Socialización de la adopción de la guía de Diagnóstico temprano de cáncer en la niñez	Diciembre de 2017	IPC Líderes de procesos de p y p

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Socialización diapositivas inducción	Diciembre de 2017	Participantes de la Inducción
Listas de chequeo de auditoria	Diciembre de 2017	Audidores de proceso de terceros

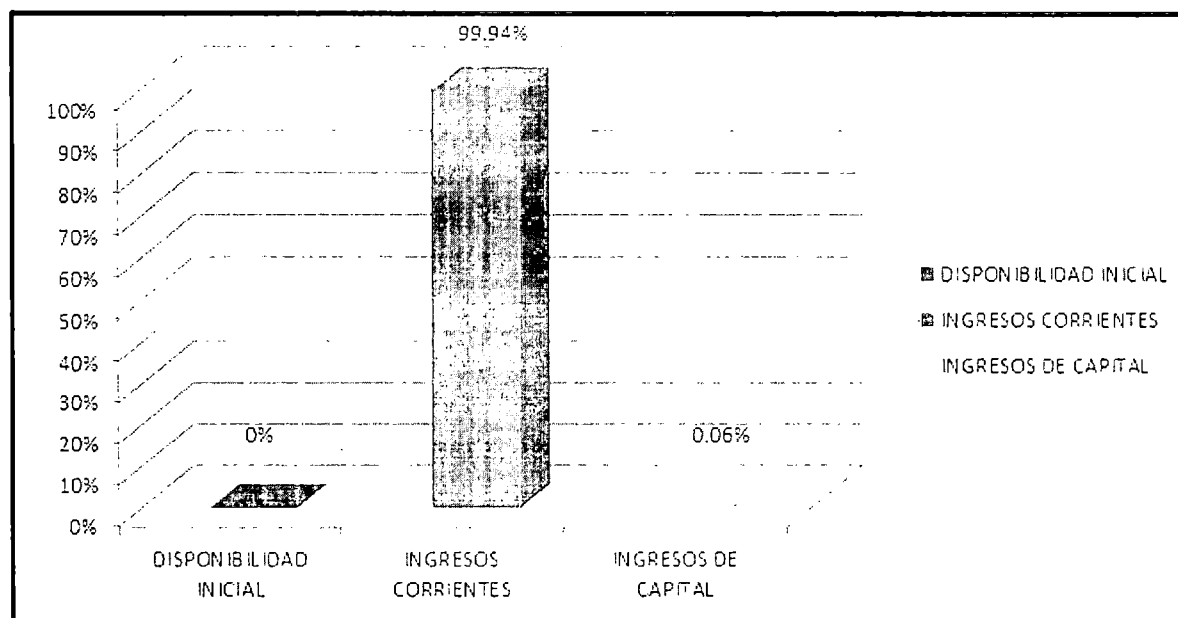
## 2. GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

### 2.1 Gestión Presupuestal

#### CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO INICIAL DE LA VIGENCIA 2017

##### INGRESOS

CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
0	DISPONIBILIDAD INICIAL	\$0,00
1	INGRESOS CORRIENTES	\$33.110.223.520,00
2	INGRESOS DE CAPITAL	\$19.668.930,00
	<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$33.129.892.450,00</b>



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

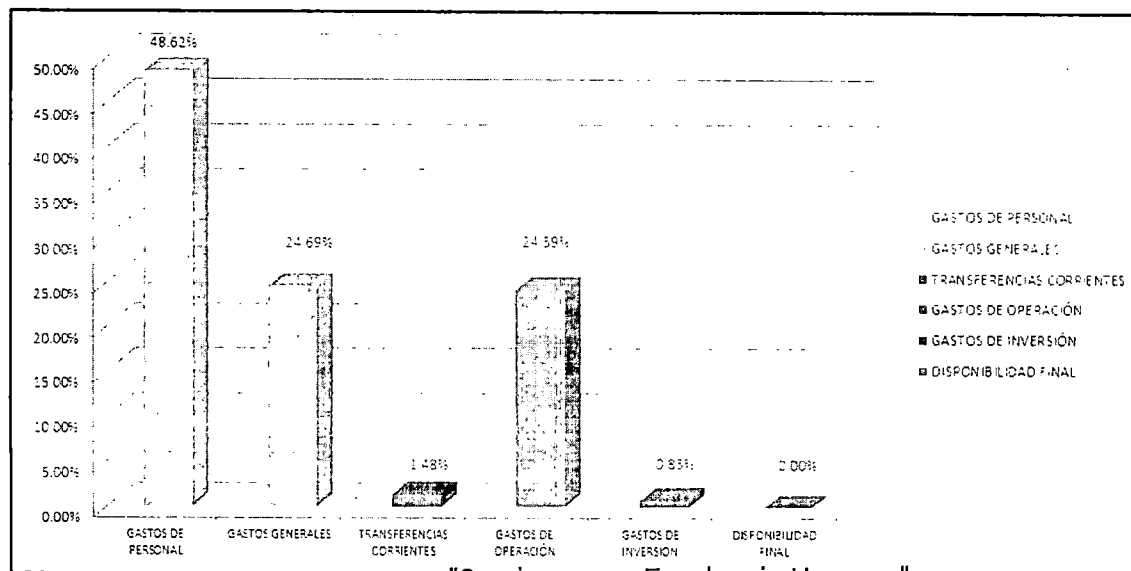
Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Como se evidencia en la tabla y la gráfica el presupuesto de ingresos para la vigencia 2017, corresponde a (\$33.129.892.450,00) TREINTA Y TRES MIL CIENTO VEINTE NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS. El cual fue elaborado teniendo en cuenta la población a tender, como también los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros a ejecutar, los cuales le permitirán a la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina cumplir con el objeto misional logrando así cumplir con las obligaciones adquiridas en la vigencia con Eficiencia, Eficacia y Economía. Como se evidencia el presupuesto de ingresos corrientes corresponde al 99.94% y los ingresos de capital al 0.06% del total de los ingresos.

### GASTOS

CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
1	GASTOS DE PERSONAL	\$16.107.611.472,00
2	GASTOS GENERALES	\$8.178.125.647,00
3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$488.799.996,00
4	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL GRUPO PRESTACIÓN DE SERVICIOS	\$8.080.355.335,00
7	GASTOS DE INVERSIÓN	\$275.000.000,00
9	DISPONIBILIDAD FINAL	\$0,00
TOTAL	GASTOS DE INVERSIONES	\$33.129.892.450,00



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

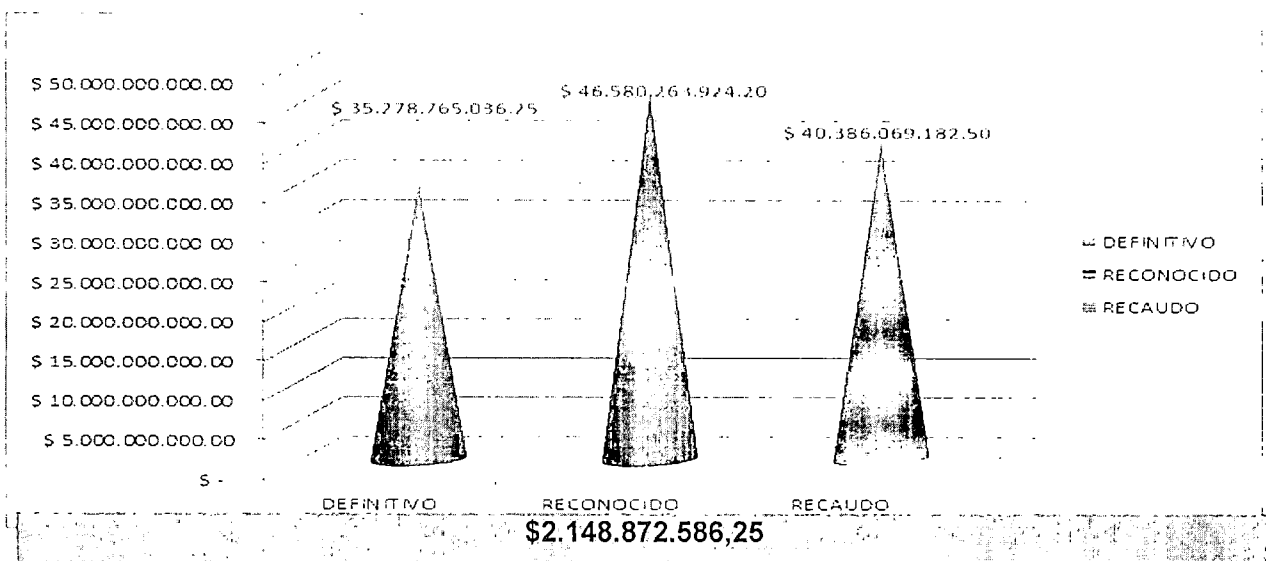
Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Como se evidencia en la tabla y la gráfica el presupuesto de gastos para la vigencia 2017, corresponde a (\$33.129.892.450,00) TREINTA Y TRES MIL CIENTO VEINTE NUEVE MILLONES OCHO CIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS. El cual fue elaborado teniendo en cuenta la población a tender, como también los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros a ejecutar, los cuales le permitirán a la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina cumplir con el objeto misional "SERVIMOS CON EXCELENCIA HUMANA" se estructuraron los gastos de la siguiente manera (48.62%) Gastos de Personal (24.69%) Gastos Generales (1.48%) Transferencias Corrientes (24.39%) Gastos de Operación (0.83%) Gastos de Inversión (0.00%) Disponibilidad Final.

#### CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

INGRESOS A 31 DE DICIEMBRE							
CODIGO	DESCRIPCION	INICIAL	DEFINITIVO	RECONOCIDO	RECAUDO		
0	DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ -	\$ 1.539.048.776.71	\$ 1.539.048.776.71	3.30	\$ 1.539.048.776.71	3.81
1	INGRESOS CORRIENTES	\$ 33.110.223.520.00	\$ 33.090.906.777.51	\$ 43.767.113.360.40	93.96	\$ 37.572.918.618.70	93.03
2	INGRESOS DE CAPITAL	\$ 19.668.930.00	\$ 648.809.482.03	\$ 1.274.101.787.09	2.74	\$ 1.274.101.787.09	3.15
TOTAL DE INGRESOS		\$ 33.129.892.450.00	\$ 35.278.765.036.25	\$ 46.580.263.924.20	100	\$ 40.386.069.182.50	100
		\$ 2.148.872.586.25		\$ 6.194.194.741.70			



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

La variación que se presenta al presupuesto de la vigencia 2017 es por valor de \$2.148.872.586,25 el cual corresponde adicción realizada mediante resolución No. 002 del 03 de enero de 2017 del otro si 001 al contrato interadministrativo No. 0769 del plan de intervenciones colectivas por valor de \$199.545.924,28. – un saldo pendiente por ejecutar por valor \$84.539.635,26 - y un saldo pendiente por ejecutar del otro si 002 al convenio interadministrativo No. 0543 por valor de \$97.850.861,00. – Resolución No. 110 por valor de \$340.000.000,00 – Resolución 161 por valor de \$870.168.173,00 y \$35.000.000,00, la disponibilidad inicial aprobado mediante acuerdo No. 003 del 14 de julio por valor de \$1.539.048.776,71, la resolución 217 por valor de \$30.000.000,00, la resolución 257 OTROSI ETV por valor de \$66.023.000,00 y acuerdo No. 007 del 20 de octubre de 2017 por valor de \$1.455.229.929,00 y la resolución 319 Convenio de Ambulancias por valor de \$340.000.000,00 y Acuerdo No. 014 de reducción del presupuesto por valor de \$3.008.6393.523,00

### GASTOS (A 31 DE DICIEMBRE)

CODIGO	CONCEPTO	INICIAL	DEFINITIVO	COMPROMISOS	%	PAGOS	%
1	GASTOS DE PERSONAL	\$ 16.107.611.471.00	\$ 19.388.987.189.03	\$ 18.420.702.647.44	55.49	\$ 18.214.194.472.44	58.42
2	GASTOS GENERALES	\$ 8.178.125.647.00	\$ 6.739.229.849.51	\$ 6.498.466.177.39	19.58	\$ 5.853.774.987.39	18.78
3	TRANSFERENCIA CORRIENTE	\$ 488.799.996.00	\$ 708.799.996.00	\$ 596.096.698.00	1.80	\$ 596.096.698.00	1.91
4	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL GRUPO PRESTACIÓN DE SERVICIO	\$ 8.080.355.335.00	\$ 7.806.738.001.71	\$ 7.575.432.427.00	22.82	\$ 6.512.164.160.35	20.89
7	INVERSIÓN	\$ 275.000.000.00	\$ 615.000.000.00	\$ 106.000.000.00	0.32	\$ 0.00	0.00
TOTAL		\$ 33.129.892.449.00	\$ 35.278.765.036.25	\$ 33.196.717.949.83	94.10	\$ 31.176.230.318.18	88.37

**% Ejecutado**  
**94.10**

**% Por Ejecutar**  
**5.90**

Como se evidencia a la fecha del 31 de diciembre se ha ejecutado el 94.10% y por ejecutar el 5.90%

"Servimos con Excelencia Humana"



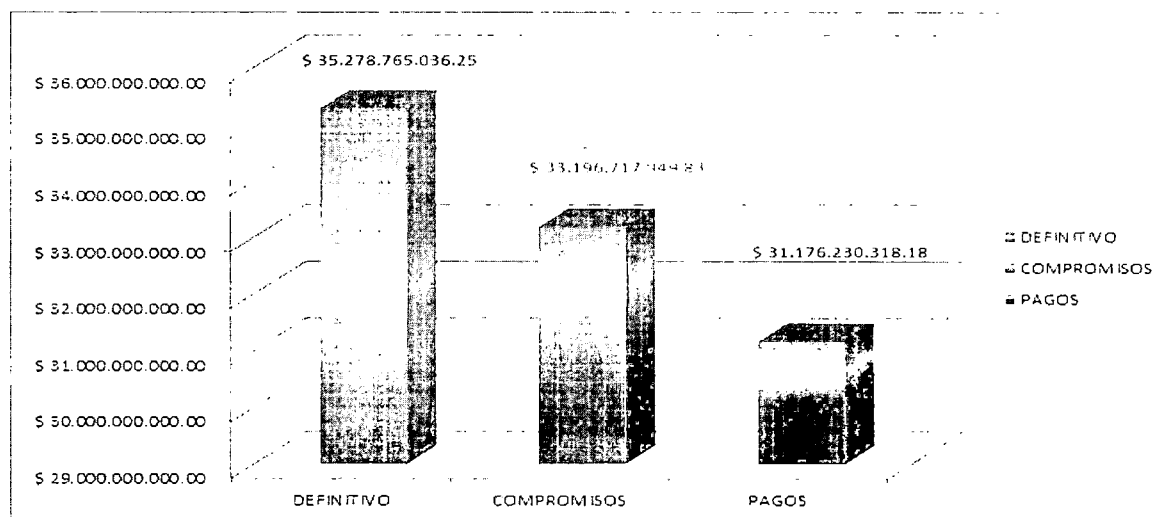
Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

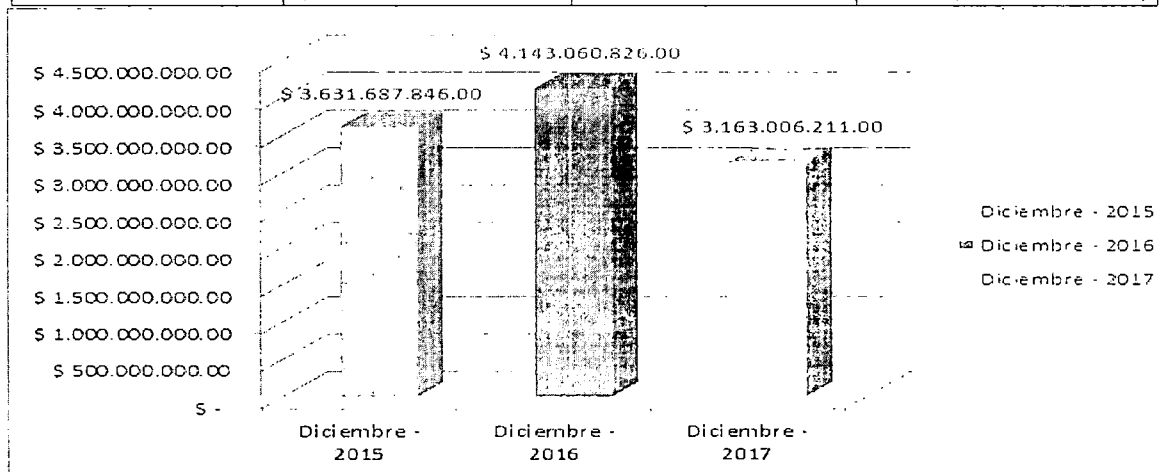
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



Como se evidencia a 31 de diciembre del presente los gastos de personal comprometidos equivalen al (55.49%), los gastos generales al (19.58) transferencia corrientes al (1.80%), gastos de operación (22.82%), inversión (0.32%) – un compromiso total del (94.10%).

#### CONTRATOS MAS REPRESENTATIVOS EN LA ESE GEO (Fuentes)

Vigencia	Diciembre - 2015	Diciembre - 2016	Diciembre - 2017
Medicamentos	\$ 3.631.687.846.00	\$ 4.143.060.826.00	\$ 3.163.006.211.00
Diferencia	\$ -	\$ 511.372.980.00	\$ (980.054.615.00)



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

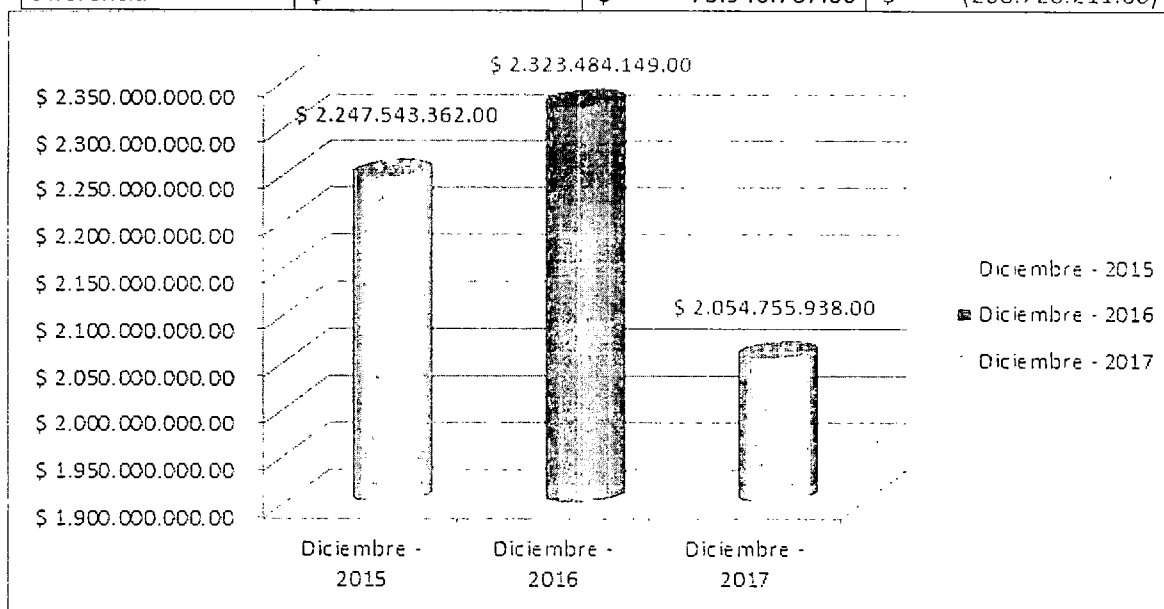
Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

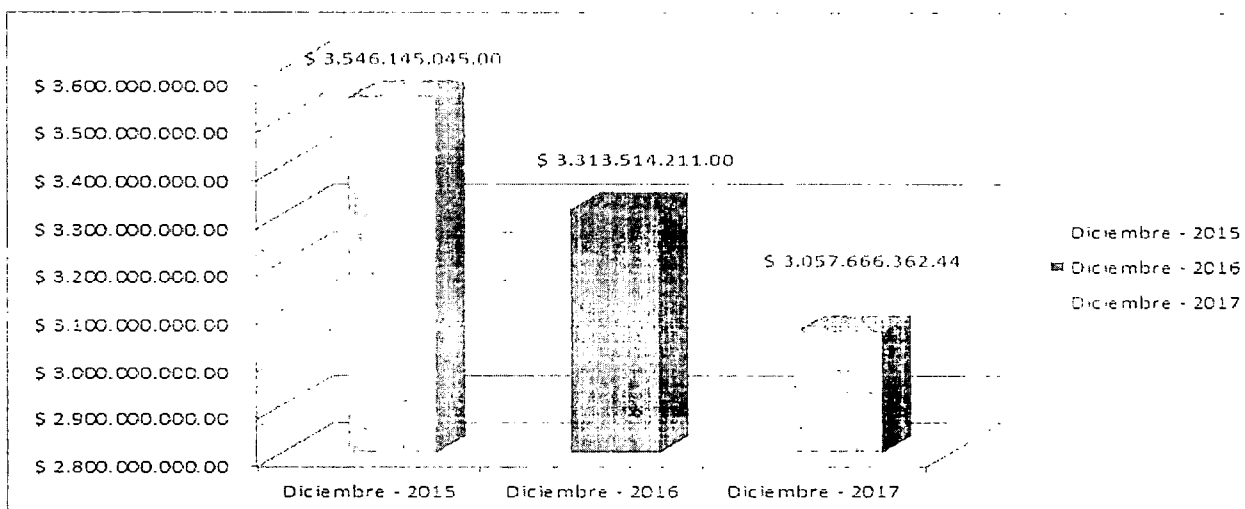
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



Vigencia	Diciembre - 2015	Diciembre - 2016	Diciembre - 2017
Vigilancia y Aseo	\$ 2.247.543.362.00	\$ 2.323.484.149.00	\$ 2.054.755.938.00
Diferencia	\$ -	\$ 75.940.787.00	\$ (268.728.211.00)



Vigencia	Diciembre - 2015	Diciembre - 2016	Diciembre - 2017
Servicios Personales indirectos - Administrativos	\$ 3.546.145.045.00	\$ 3.313.514.211.00	\$ 3.057.666.362.44
Diferencia	\$ -	\$ (232.630.834.00)	\$ (255.847.848.56)



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

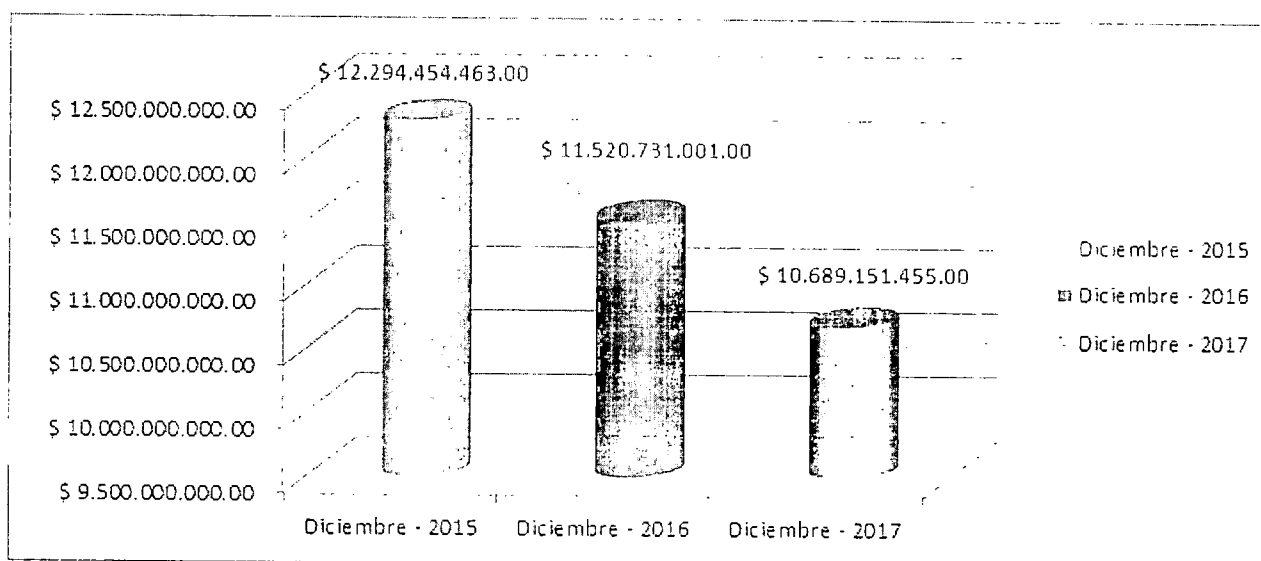
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Vigencia	Diciembre - 2015	Diciembre - 2016	Diciembre - 2017
Servicios Personales indirectos - Asistenciales	\$ 12.294.454.463.00	\$ 11.520.731.001.00	\$ 10.689.151.455.00
Diferencia	\$ -	\$ (773.723.462.00)	\$ (831.579.546.00)



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

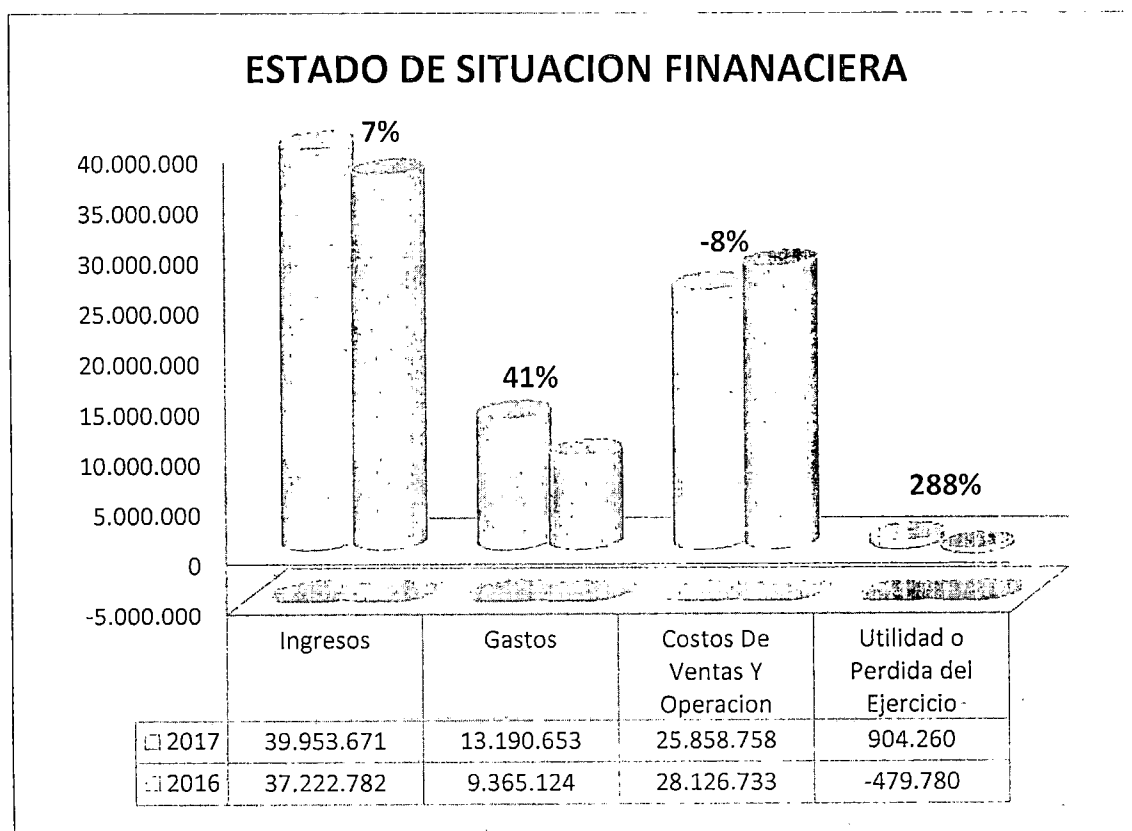
Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS MÁS REPRESENTATIVOS EN LA ESE CEO (Fuentes Ejecuciones Presupuestales)

Gasto	2015	2016	2017
	31-dic	31-dic	31-dic
Medicamentos	\$ 3.631.687.846.00	\$ 4.143.060.826.00	\$ 3.163.006.211.00
Vigilancia y Aseo	\$ 2.247.543.362.00	\$ 2.323.484.149.00	\$ 2.054.755.938.00
Servicios Personales indirectos - Administrativos	\$ 3.546.145.045.00	\$ 3.313.514.211.00	\$ 3.057.666.362.44
Servicios Personales indirectos - Asistenciales	\$ 12.294.454.463.00	\$ 11.520.731.001.00	\$ 10.689.151.455.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 21.719.830.716.00</b>	<b>\$ 21.300.790.187.00</b>	<b>\$ 18.964.579.966.44</b>
Presupuesto Definitivo Vigencia	\$ 36.798.752.735.90	\$ 36.541.847.264.70	\$ 35.278.765.036.25
	59%	58%	53%
Gasto de la vigencia	\$ 34.437.502.533.54	\$ 33.620.060.611.36	\$ 31.176.230.318.18

## 2.2. Gestión financiera



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

Los estados financieros con corte a 31 de Diciembre del 2017, presentan una utilidad del ejercicio de \$904.260 millones de pesos como resultado de la generación de \$39.953 millones de ingresos y la deducción de costos y gastos por \$39.049 millones

INGRESOS Y COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
	2017	2016		
Cifras en Miles de Pesos	31/12/2017	31/12/2016	VARIACION	%
Urgencias - Consulta Y Procedimientos	9.629.133	8.901.345	727.788	8%
Servicios Ambulatorios - Consulta Externa Y Procedimientos	3.366.446	3.268.699	97.747	3%
Servicios Ambulatorios - Salud Oral	6.216.285	6.162.634	53.651	1%
Servicios Ambulatorios - Promoción Y Prevención	2.249.873	2.046.835	203.038	10%
Hospitalización - Estancia General	991.071	1.849.676	- 858.604	-46%
Quirófanos Y Salas De Parto - Salas De Parto	44.608	40.377	4.231	10%
Apoyo Diagnostico - Laboratorio Clínico	5.668.555	5.260.069	408.486	8%
Apoyo Diagnostico - Imagenología	1.189.266	1.144.398	44.868	4%
Apoyo Terapéutico- Farmacia E Insumos Hospitalarios	5.072.562	5.232.725	- 160.163	-3%
Servicios conexos a la salud - servicios de ambulancia	493.497	400.863	92.634	23%
Servicios Conexos A La Salud - Otros Servicios	1.908.361	1.369.260	539.101	39%
Otros Servicios	150.900	3.473	147.427	4245%
Devolución descuentos y rebajas venta de servicios	-1.089	-901.223	900.134	-100%
<b>TOTAL</b>	<b>36.979.470</b>	<b>34.779.130</b>	<b>2.200.340</b>	<b>6%</b>

COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
	2017	2016		
Cifras en Miles de Pesos	31/12/2017	31/12/2016	VARIACION	%
Costo Urgencias Cons Y Procedimientos	6.638.452	7.110.965	- 472.513	-7%
Costo Cons Externa	3.347.872	4.056.310	- 708.438	-17%
Costo Serv Ambula Salud Oral	2.743.608	2.906.620	- 163.012	-6%
ServAmb Actividades De Pyp	2.867.335	3.147.819	- 280.485	-9%
Costo Serv De Hospitalización	805.376	737.684	67.692	9%

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Costo Quirófano Sala De Partos	120.913	95.974	24.939	26%
Apoyo Diagnostico Laboratorio	2.194.631	2.151.575	43.056	2%
Apoyo Diaglmageneología	477.582	457.666	19.916	4%
Apoyo Terapeu Farmacia	3.597.184	4.320.325	- 723.141	-17%
Costo Ambulancias	812.598	877.392	- 64.795	-7%
Costo Otros Servicios	2.253.207	2.475.107	- 221.899	-9%
<b>TOTAL</b>	<b>25.858.758</b>	<b>28.337.438</b>	<b>-2.478.680</b>	<b>-9%</b>

Como se puede observar en el cuadro anterior los ingresos por venta de servicios presentaron un incremento de \$2.200 millones frente a una disminución de los costos de prestación del servicio por valor de \$ 2.478 millones. Así, los servicios con mayor impacto sobre el incremento en los ingresos y costos, son:

□ **URGENCIA – CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS** con una variación de los ingresos por valor \$727.738 millones y variación en costos con una disminución de \$472.513 millones, generando una mayor utilidad bruta en este centro de costos, por valor de \$255.225 millones; lo cual se debe a la estabilización de la prestación del servicio del nuevo Centro de Urgencias (Canaima).

□ **LABORATORIO CLINICO** con un incremento en los ingresos de \$408.486 millones y un incremento en el costos por valor de \$43.056 millones.

El resultado operacional muestra una variación negativa de \$1.416.960 impactado principalmente por la provisión realizada a cuentas por cobrar por valor de \$2.385 millones de pesos generada en las diferencias de los valores consignados por el ministerio de hacienda por el pago de los aportes del situado fiscal en vigencias anteriores y \$1.748 millones de pesos por mayor valor provisionado para soportar la posible perdidas de pleitos en contra de la ESE CEO, además del mayor valor calculado por depreciación para el año por valor de \$1.091 millones de pesos.

Fuente. Área Financiera ESE CEO



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

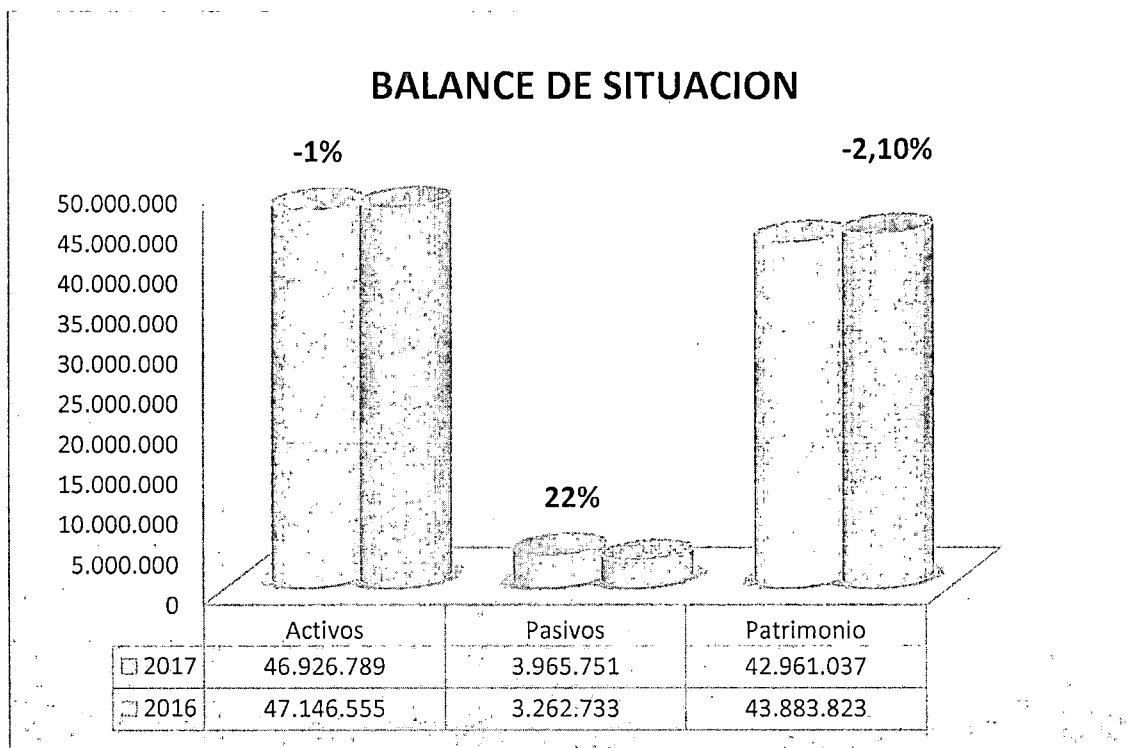
Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

De lo descrito anteriormente, se obtiene finalmente el Estado de Situación Financiera o Balance General. Allí se observan las cifras correspondientes al valor de los Activos o bienes de la empresa, los Pasivos o deudas poseídas y el Capital o Patrimonio de la empresa.

Los activos totales a 31 de diciembre de 2017 se ubicaron en la suma de \$46.926 millones de pesos y de esta cifra se adeuda \$3.965.751 que representa un 5% de obligaciones con terceros y un 95% es el capital propio de la entidad.



## INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	FORMULA	dic-17	dic-16
Capital de trabajo	Activo Cte - Pasivo Cte	13.871.800	8.724.313
Rotación de propiedad planta y equipo	Ingresos operacionales / Propiedad planta y equipo	1,36	1,12



**"Servimos con Excelencia Humana"**

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Concaina  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Relación de costos y gastos frente a los ingresos	Costo + Gastos / Ingresos	89,70%	103,31%
Liquidez	Activo Cte / Pasivo Cte	8,30	6,19
Nivel de endeudamiento	Pasivo total/Activo total	8%	7%
Margen bruto	Utilidad bruta / Ingresos por servicios X 100	30%	19%

## CARTERA

La cartera de la ESE CEO, de acuerdo con el cuadro que se presenta a continuación, presenta el siguiente comportamiento

### CONSOLIDADO EDAD CARTERA ESE CEO A DICIEMBRE 2017

REGIMEN	NO VENCIDAS	31 A 60	61 A 90	91 A 180	180 A 360	MAYOR 360	TOTAL	%
EPS SUBS NEIVA	1.371.949.606	1.278.309.741	412.976.659	421.377.761	909.729.228	1.746.080.317	6.140.423.312	51
OTRAS EPS SUB EN LIQ.	17.861.128	16.576.184	18.010.549	28.823.615	55.467.534	3.053.706.777	3.190.445.787	27
SOAT	10.266.179	8.571.614	4.545.376	7.959.146	7.543.114	8.024.086	46.909.515	4
CONTRIB	128.338.570	120.692.129	56.838.442	264.022.828	634.847.072	433.993.847	1.638.732.889	14
OTRAS SUBS	31.288.992	21.800.303	25.040.387	56.636.354	105.530.441	147.141.623	387.438.100	3
MPIOS	7.169.105	10.334.252	4.977.271	21.036.169	27.694.037	43.162.183	114.373.017	1
FOSYGA	9.045.157	5.199.244	11.621.675	18.341.453	30.049.902	87.649.113	161.906.544	1
MPIO DE NEIVA	185.428.029					94.744.551	280.172.580	2
SS DPTAL	40.042.324						40.042.324	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.801.389.090</b>	<b>1.461.483.467</b>	<b>534.010.359</b>	<b>818.197.327</b>	<b>1.770.861.328</b>	<b>5.614.502.498</b>	<b>12.000.444.068</b>	<b>100</b>
<b>V/R RELATIVO</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

### 3. GESTION ADMINISTRATIVA

#### 3.1 Gestión del talento humano

El propósito de la oficina de talento humano es garantizar la administración del recurso humano competente, generando condiciones para su crecimiento mediante la adecuada implementación de planes de capacitación y bienestar social, además de realizar convenios de docencia y servicio. A continuación se presentan los principales logros del 2017:

#### PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION:

La temática - capacitaciones desarrolladas en la vigencia 2017 fueron aproximadamente de un día, medio día y dos horas.

#### Relación de la temática socializada.

- Inducción y Reinducción
  - Trámites pensionales
  - Estrategia de liderazgo
  - Manejo de pasivo col 5.0
  - Manejo SIGEP
  - Manual único de glosas
  - Diplomado en Mías
  - Actualización soporte vital básico
  - Violencia sexual
  - Manejo defensivo
  - Toma de muestra
  - Protocolo lavado de manos
  - Seguridad y salud en el trabajo
- "Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



- Pausas activas
- Programa capacitación continua auxiliares de enfermería
- Actualización iami 2016 I parte.
- Ría.
- Manejo de historia clínica
- Humanización de servicios racional seguridad Pte.
- Dolor abdominal agudo ( virtual)
- Dengue (virtual)
- Pai (virtual)
- Estilo de vida saludable (virtual)
- Fármaco vigilancia- Tecno vigilancia

El PIC es una herramienta para fomentar y desarrollar en los servidores las destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que posibilite el desarrollo profesional y técnico en las áreas administrativas y asistenciales como servidores públicos, como fin, el mejoramiento en la prestación de los servicios de la institución.

Durante el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación se evidencio la participación de 2.790 servidores públicos y contratista de la E.S.E. C.E.O, dando así cumplimiento al plan en un 98%.

### **BIENESTAR SOCIAL:**

Para la vigencia del 2017, se cumplió 100 % de las actividades del plan de bienestar social.



**"Servimos con Excelencia Humana"**

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828



**OTRAS GESTIONES REALIZADAS EN LA VIGENCIA 2017:** El área de Talento realiza conciliación de aportes patronales de vigencias de los 2012-2016:

ASEGURADORA	DEVOLUCIÓN	OBSERVACION
NUEVA EPS	\$34.472.293	Solicitud de devolución de excedentes enviada a Nueva EPS.
NUEVA EPS	\$3.036.397,58	Acta firmada y enviada nueva EPS
CAFESALUD	\$11.901.086	Está pendiente el giro de estos excedentes.
COOMEVA	\$9.415.969	Actas Entregadas a Coomeva para firma
POSITIVA	\$13.807.759	Está pendiente el giro de los excedentes, hay compromiso de giro durante el mes de octubre.
SALUDTOTAL	\$7.691.532	Actas Entregadas a Salud total para firma
SALUDVIDA	\$845.511	Actas Entregadas a Salud Vida para firma
SANITAS	-\$24.539.142	Actas Entregadas a Sanitas para firma
PORVENIR	\$106.116.315	Actas Entregadas a Porvenir para firma
HORIZONTE	\$50.870.870	Actas Entregadas a Porvenir para firma
COLFONDOS	\$36.075.133 \$50.277.042	Certificación enviada a Colfondos
FNA	\$8.815.360	Certificación enviada al FNA
PROTECCION	-\$25.977.986	Actas Entregadas a Protección para firma
<b>TOTAL</b>	<b>\$282.808.140</b>	

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

**CONSTRUCCION DE BASE DE DATOS DE PASIVOCOL 5.0:** El área de talento Humano para vigencia 2017, presenta al Ministerio de Hacienda y crédito Público la base de datos de los funcionarios dependientes activos y retiros con corte a 31 de diciembre 2016.

**IMPLEMENTACIÓN DEL SIGEP:** Es un Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos. Contiene información de carácter institucional tanto nacional como territorial. En la actualidad se encuentra registrado los 93 funcionarios dependientes y 300 contratistas.

### 3.1.1 Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es un campo interdisciplinario que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad. Su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, dando cumplimiento a la normatividad legal actual vigente en Colombia (decreto 1072/2017 y resolución 1111/2017) ha diseñado un SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) basado en el ciclo PHVA (planear hacer verificar y actuar) el cual garantiza una mejora continua, buscando dar cumplimiento a los objetivos principales de la seguridad y salud en el trabajo, prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

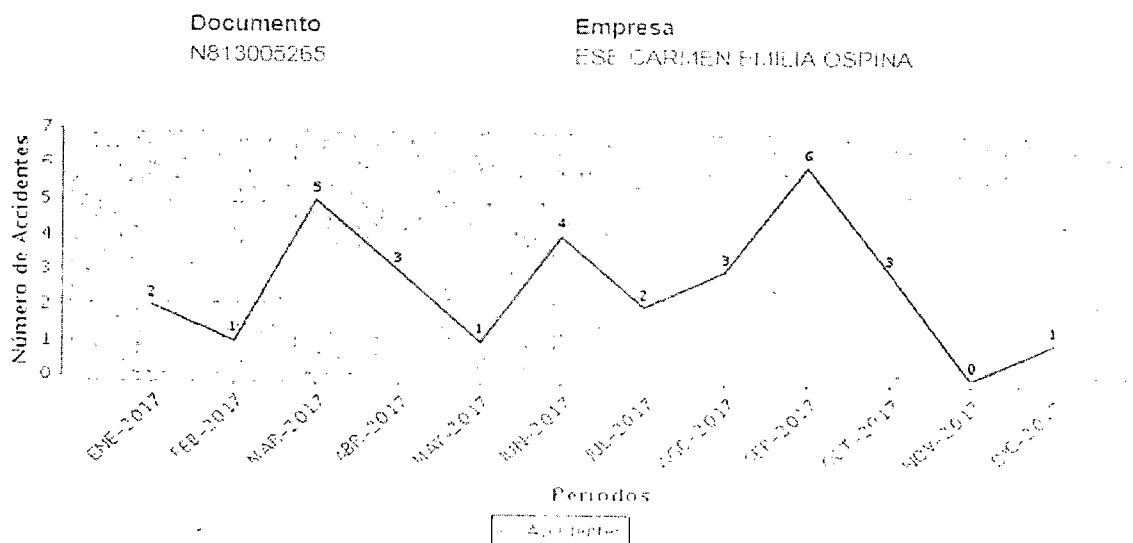
Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## ESTADISTICA DE ACCIDENTALIDAD DURANTE EL AÑO 2017.

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus causas (por qué ocurren), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (como se producen o se desarrollan los hechos), todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

### Tendencia de la accidentalidad durante el 2017



## ELABORACIÓN DE LA POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON SUS RESPECTIVOS OBJETIVOS BASADO EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS (Res 1111/2017)

Se creó la Política de Seguridad, Salud en el Trabajo, la cual es divulgada a través de procesos de inducción, re inducción, actividades y ciclos de formación, también se publicó en la intranet y de manera física en los principales centros de salud de la ESE CEO (Canaima, Palmas, Granjas e IPC).



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## **ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

El reglamento de Higiene y seguridad industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Durante el año 2017 se actualizó el reglamento de higiene y seguridad industrial y se publicó en la intranet. Con el fin de que el personal interesado tenga fácil acceso a este documento

## **CAPACITACIÓN ASESORAMIENTO Y APOYO AL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

Se realizó elección de comité paritario de seguridad y salud en el trabajo para el periodo 2017-2019, dando cumplimiento a lo establecido en la norma (Res 2013/1986 y Dto. 1072/2015)

Se hizo acompañamiento permanente a los comités programados por los miembros del COPASST durante el 2017 excepto diciembre debido a que los miembros del comité se encontraban en vacaciones y fue posible el quórum.



**"Servimos con Excelencia Humana"**

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

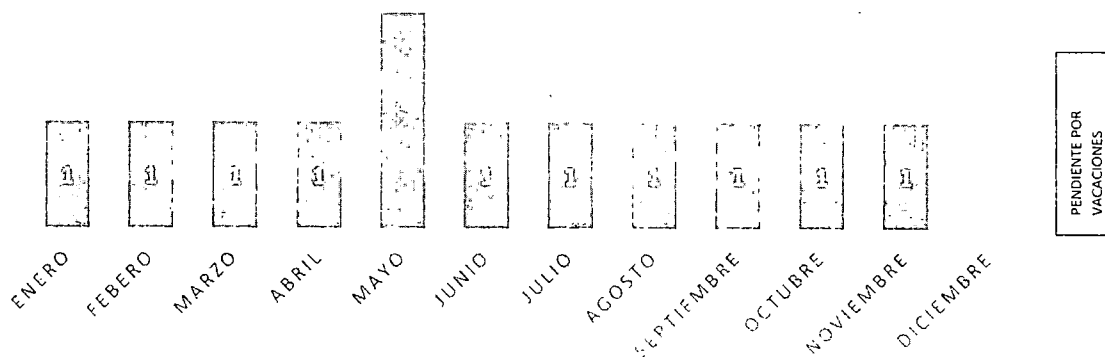
Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## COMITES DE COPASST DESARROLLADOS DURANTE EL 2017



## INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN A PERSONAL

- De manera exitosa se participó en las cuatro (4) jornadas de reinducción programadas por el área de Calidad
- Todos los trabajadores y pasantes que ingresan a la ESE CEO han recibido inducción por parte del área de salud ocupacional la cual cumple con los criterios establecidos por la Res 1111/2017.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Se cumplimiento al cronograma de capacitaciones del. S.G.S.S.T con el propósito de brindar conocimiento en seguridad y Salud en el trabajo necesarios para desempeñar actividades en forma eficiente y segura, cumpliendo con estándares de seguridad establecidos en la normatividad colombiana.

Este programa incluye una identificación de las necesidades de entrenamiento en Salud y Seguridad en el trabajo de acuerdo con las competencias requeridas



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Servimos con Excelencia Humana

por cargo y su actualización de acuerdo con las necesidades de la E.S.E.  
CARMEN EMILIA OSPINA

## **MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES**

Dando cumplimiento de la legislación de seguridad y salud en el Trabajo el Control de los riesgos operacionales que afecten la seguridad y salud de los trabajadores se realiza la actualización a la Matriz de Requisitos Legales, tomando en cuenta los nuevos formatos diseñados por el área de control interno en el año 2017.

## **IDENTIFICACION DE PELIGROS Y VALORACION DE RIESGOS (GTC 45)**

Se desarrolló actualización total a las matrices de riesgos de los centros de salud del área urbana, se modificó la matriz de identificación de peligros implementando la que indica la GTC 45 versión 2012, de tal manera que sea objetiva y exclusiva de la ESE CEO.

## **EXAMENES MÉDICOS OCUPACIONALES.**

La realización de las evaluaciones médicas ocupacionales permite a las empresas obtener un Diagnóstico de Salud de su población trabajadora, donde pueden visualizar la distribución demográfica, los riesgos a los que están expuestos sus colaboradores y las patologías encontradas en ellos; estén o no relacionadas con el trabajo, facilitándoles brindar acompañamiento para la promoción y prevención de la salud de los empleados no solo en el ambiente laboral, también las orienta en la implementación de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica.

Durante el año 2017 se practicaron exámenes de ingreso, periódicos y de retiro al igual que algunas valoraciones médicas ocupacionales y estudios de puesto de trabajo, con el fin de dar respuesta a los diferentes requerimientos de la ley,  
"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

necesidades del a ESE CEO y de nuestros trabajadores. Descritos a continuación.

## SISTEMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

Recolección sistemática y permanente de datos esenciales de salud, su análisis y su interpretación para la planeación, implementación y evaluación de estrategias de prevención. Los datos que se registran a diario en la ESE CEO, o a través de actividades son los que determinan cuando y porque es necesario implementar un sistema de vigilancia epidemiológica, que puede ser a radiaciones ionizantes, a epidemiología, osteomuscular, todo depende de la necesidad que surja en nuestros trabajadores.

Sistema de vigilancia epidemiológica para radiaciones ionizantes se sigue administrando según lo requerido por la ley	Se diseñó sistema de vigilancia osteomuscular debido a los resultados de la encuesta de morbilidad sentida aplicada a 230 trabajadores de la ESE CEO	Se elaboró un programa de vigilancia epidemiológica debido a la exposición y a la caracterización de la accidentalidad de la ESE CEO
---	--	--

## PAUSAS ACTIVAS.

Las pausas activas o gimnasia laboral son ejercicios físicos y mentales que realiza un trabajador por corto tiempo durante la jornada con el fin de revitalizar la energía corporal y refrescar la mente.

Se desarrollaron actividades de pausas activas con el apoyo del convenio docencia servicios ESE CEO – FUNDACION MARIA CANO, hubo muy buen receptividad y participación durante el proceso.

Y desde luego el área de salud ocupacional realiza pausas activas de manera permanente.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828





## INSPECCIONES DE SEGURIDAD.

Se realizan inspecciones de seguridad en los centros de salud de la ESE CEO con el fin de Identificar condiciones inseguras y actos inseguros que puedan generar incidentes, accidentes laborales o ambientales se realiza elaboración de informe final, para entregar a la institución y esta a su vez socialice a las personas y dependencias interesadas (Administrativo, gerencial, jefes, supervisores y trabajadores de la zona inspeccionada, entre otros)

La metodología que adopta el área para el diseño de las inspecciones se basa principalmente en los siguientes aspectos:

- Equipos usados durante la ejecución del proceso.
- Descripción de materiales utilizados.
- Planos de las instalaciones en donde se pueda determinar tipo de construcción, suministros eléctricos, hidráulicas, sanitarios, entre otros.
- Existencia de listas de verificación o informes de inspección realizados con anterioridad.
  - Información sobre historial de accidentalidad, historial de pérdidas, pérdidas potenciales identificadas, entre otras.
  - Identificación de las áreas, equipos y partes críticas.

## INSPECCIONES DE SEGURIDAD DESARROLLADAS DURANTE EL 2017

Laboratorio de Palmas

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Inspección al almacén de Palmas

Inspección a Mantenimiento bodega

Inspección general al centro de salud Canaima, Orden, limpieza y aseo

Inspección centro de salud IPC, odontología y cubiertas

Inspección a equipos de emergencias de la ESE CEO (luces de emergencia, extintores, botiquines, camillas, sistemas contra incendios)

Inspección a las sillas ergonómicas de los diferentes puestos de trabajo de ESE CEO

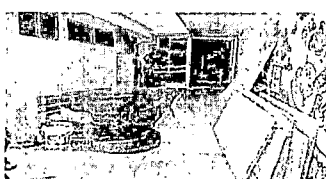
Inspección al centro de trabajo de Santa Isabel.

Para dar objetividad a este proceso se diseñó una matriz de mejora, la cual tiene como objetivo hacer el seguimiento a los hallazgos evidenciados en cada inspección de seguridad o a las causas que han dado origen a accidentes de trabajo.

Registro fotográfico.



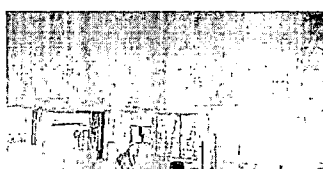
Esta imagen evidencia la prueba de funcionamiento a sensores de humo ninguno funciona



Esta imagen se evidencio el desorden en que se mantenía este sitio, se mejoró 100%



Esta imagen es la evidencia de la visita al laboratorio para determinar necesidades de señalización



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Esta imagen evidencia un cambio de cubierta consulta externa IPC sin suspender la operación en consultorios



Esta imagen evidencia el deterioro sufrido en el cielo raso de odontología IPC por cuenta del invierno



Esta imagen evidencia incorrecta segregación en la fuente, situación contra que se trabaja a diario



Esta imagen evidencia la desorganización de la mercancía en el almacén de Palmas y los apiles a demasiada altura

Esta imagen evidencia la falta de organización a elementos de aseo en Granjas

Esta imagen evidencia la falta de silla ergonómicas en muchos centros de trabajo en este caso Caguán

## INSPECCIONES A ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PORTE DEL UNIFORME Y SEGREGACIÓN EL LA FUENTE.

Estas inspecciones se realizan a diario en los centros de salud principales, y en los centros de salud secundarios y rurales con menor periodicidad pero con constancia

De igual manera se desarrollaron inspecciones a puestos de trabajo con el fin de determinar la incidencia de los factores ergonómicos ergonomía.

## PROCESOS RELACIONADOS CON EMERGENCIAS

Inspección, recarga, revisión y mantenimiento a extintores.

A la fecha la ESE CEO cuanta con 179 extintores para el control de incendios los cuales se encuentran al día y listos para atender cualquier conato de incendio dentro de nuestras instalaciones.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

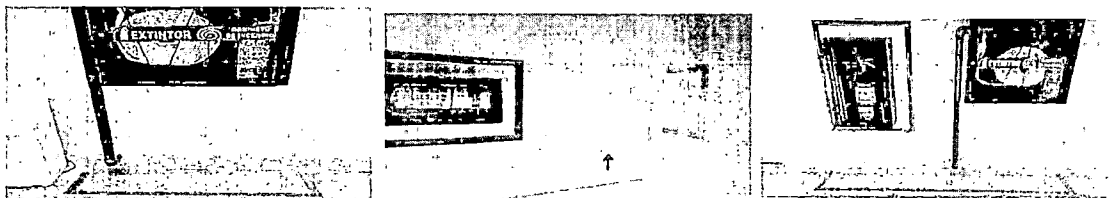
Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

CANTIDAD DE EXTINTORES	FECHA DE RECARGA
125 extintores de sedes urbanas y rurales y vehículos	Marzo de 2017
51 extintores de la zona urbana	Diciembre de 2017
3 extintores se compraron 2 para laboratorio de Palmas 1 para área administrativa de Canaima	Diciembre de 2017

### INSTALACIÓN DE SEÑALIZACIÓN A LOS EXTINTORES.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad colombiana se adelantó el proceso de señalización y demarcación de extintores.



### INSPECCIÓN A PROVEEDORES.

Durante el año 2017 se visitaron 2 empresas proveedoras de bienes y servicios a la ESE CEO, La empresa que provee las dietas alimentarias y la empresa que hace el lavado de ropas.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

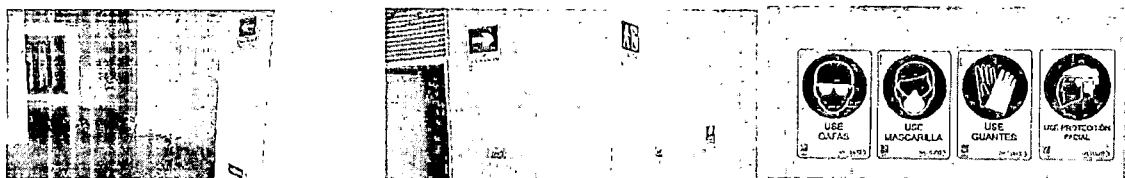
Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

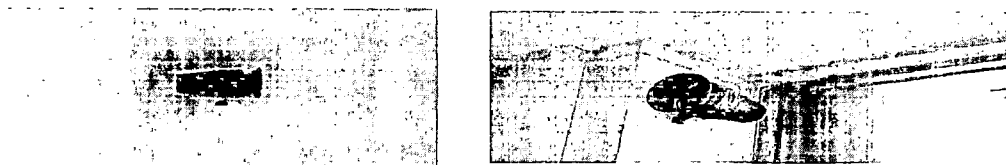
Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## REVISIÓN, SUSTITUCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN DE EMERGENCIAS.

Con el fin de mantener una adecuada y óptima señalización para evacuación en caso de una emergencia se hizo verificación de la misma y su respectiva reparación.



## INSTALACION DE ALARMAS DE EMERGENCIAS EN EL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA Y SE INSPECCIONARON LAS DE LOS PRINCIPALES CENTROS DE SALUD.



## ENTRENAMIENTO Y CONFORMACIÓN DE LA BRIGADA INTEGRAL

Se realizaron 3 jornadas de capacitación a brigadas de emergencias de la ESE CEO durante el año 2017.

Responsable del entrenamiento

Tema desarrollado

Cruz Roja mediante convenio  
docencia servicios

Primeros auxilios, evacuación y  
rescate

PREVENCIÓN WORD a través de  
reversión ARL SURA

Control del fuego



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

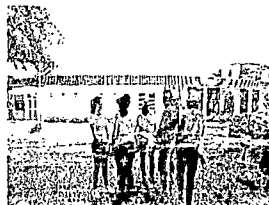
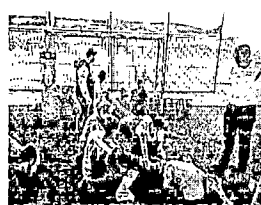
Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

ARL SURA encuentro general de  
brigadas

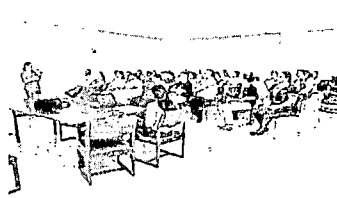


Primeros auxilios, evacuación y  
rescate, control del fuego



## CAPACITACIÓN AL COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIAS (COE)

Se desarrollaron capacitación al Comité Operativo de emergencias de la ESE CEO, con el fin de preparar el equipo de trabajo en el simulacro de respuesta a emergencias este caso por sismo determinado así por la oficina de gestión del riesgo para el 2017 y se desarrolló una capacitación sobre el nuevo modelo implementado en el país para desarrollar Planes Hospitalarios de Emergencias.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## SIMULACRO DE PREPARACIÓN ANTE UNA EMERGENCIAS (sismo) SEP de 2017

### RESULTADOS DEL SIMULACRO DEL DÍA 25 DE OCTUBRE DE 2017 ESE CEO

#### NUMERO DE PERSONAS EVACUADAS

EMPLAEDOS	104
ESTUDIANTES	11
USUARIOS-COMUNIDAD	108
<b>PARA UN TOTAL DE</b>	<b>223</b>

Importante mencionar que de estos 223 evacuados 11 fueron lesionados de los cuales seis fueron evacuados por la brigada de rescate en un tiempo total de **9.22 minutos**.

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EVACUADA

NIÑOS	4
NIÑAS	6
MUJERES	108
HOMBRE	105
DISCAPACITADOS	0

Por esta actividad recibimos las felicitaciones de la oficina de gestión del riesgo debido a la organización de la misma, la cantidad de lesionados evacuados y el apoyo de la ESE CEO, a la actividad general, teniendo en cuenta el apoyo que brindo referencia en comunicación. Movilización y logística.



Reunión con el COE para divulgar el guion diseñado para el simulacro

Se inició simulacro con el maquillaje de los lesionados

Aquí se evidencia el proceso de evacuación de los lesionados



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Servicios con Excelencia Humana

El trague dispuesto para la  
clasificación de los lesionados

El traslado de un lesionado hacia  
el hospital universitario

Al finalizar el ejercicio se hizo  
evaluación con participación de  
los miembros del COE y  
brigadistas

## PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VÍAL.

Se realizó una consulta técnica e la oficina encargada en la secretaria de movilidad de Neiva y se recibieron las recomendaciones sobre las cuales se trabaja para presentar nuevamente este documento y recibir la aprobación por parte de este ente regulador.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se inició un trabajo nuevo con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la ley Decreto 1072/2015 y la Resolución 1111/2017, esto fue un proceso que implico elaborar el sistema desde cero así como los documentos que hacen parte de él, teniendo en cuenta que se estaba manejando aún, algo similar a un programa y los cambios fueron bastante grandes. Al cerrar el año se hizo una evaluación al SG-SST con los requisitos de la Resolución 1111/2017 obteniendo un puntaje de 42% resultado que obedece al trabajo desarrollado durante el 2017

## PLANES DE CONTINGENCIA.

Plan de contingencias  
para Semana Santa

Plan de contingencias  
para fiestas de San  
Pedro

Plan de contingencias  
para fiestas de fin de año  
2017



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



## PLANES HOSPITALARIOS DE EMERGENCIAS.

A la fecha se tienen en un avance de un 75% los planes hospitalarios de emergencias de los centros de salud de Canaima, Palmas e IPC, los demás aún están pendientes teniendo en cuenta que construir estos documentos toma bastante tiempo con la nueva metodología implementada por el Ministerio de Salud y de la protección social.

En visita recibida el día 11/01/2018 por arte de la secretaria de salud para asesoría a los Planes Hospitalarios de Emergencias, se recibieron felicitaciones por el trabajo desarrollado y nos propusieron ser modelos para el municipio y la región.

### 3.3 Gestión Ambiental

La política ambiental y los principios propositivos de la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA, se constituyen en tema de gran importancia dentro de las competencias instituidas por el marco normativo vigente y aplicable, como entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad en la ciudad de Neiva-Huila.

El manejo interno y externo en lo que concierne a temáticas medio ambientales tiene como función principal preservar el bienestar de las partes involucradas en el proceso de la prestación del servicio, tanto de funcionarios, así como de los usuarios que acceden a diario a la misma.

Teniendo en cuenta la responsabilidades como empresa generadora de residuos hospitalarios, la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA en cabeza del Área Gestión Ambiental, tiene diseñado un plan para la Gestión integral de los Residuos, como componentes interno, el cual es ejecutado basándose en los procedimientos,



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

actividades, procesos y estándares que se establecen en los manuales de procesos y procedimientos, dentro de ellos:

- Segregación
- Inactivación
- Movimiento Interno
- Almacenamiento Central

Y como componente externo es responsabilidad de la empresa contratista que realice el transporte de los residuos, dentro de ellos:

- Transporte
- Tratamiento
- Disposición Final

Dentro de las mismas responsabilidades se encuentra el cumplimiento de los estándares de desinfección, procedimientos y procesos incluidos y contemplados en el manual de bioseguridad.

#### ➤ PROGRAMA DE RECICLAJE E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

El objetivo principal del programa de reciclaje es disminuir la generación de los residuos comunes, generado un impacto ambiental positivo al no generar un aumento al nivel del relleno sanitario, si no por el contrario, reutilizar los residuos y prolongar su vida útil, la política de la **"NO BASURA"** es la característica del programa, pues de ella parte la concienciación de las partes involucradas en el depósito clasificado con el color gris que indica residuos reciclables/aprovechables.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

La recolección se realiza por parte de la empresa **RECUPERADORA AMBIENTAL DE COLOMBIA S.A.S E.S.P.**, empresa reconocida y registrada ante la secretaria de salud departamental, la frecuencia de recolección es de 3 semanas, o en su defecto cuando se requiera, los residuos son pesados y registrados en formato control de reciclaje y el ingreso de los recursos económicos se realizan al área de tesorería.

### ➤ RESIDUOS INERTES

La empresa encargada de la recolección, transporte y disposición final es CUIDAD LIMPIA, la frecuencia es de tres veces por semana, su horario de recolección es entre 6:00 am y 14pm, cada una de las sedes de la E.S.E CEO cuenta con deposito para residuos inertes clasificado con color verde, los residuos deben ser sacados exclusivamente los días de recolección con las bolsa respectiva para la recolección, transporte al relleno sanitario y disposición final.

### ➤ RUTAS SANITARIAS

Dando cumplimiento a la Resolución 1164 de 2002 por la cual se adopta el manual de procedimientos para la gestión integral de los Residuos Hospitalarios y Similares, se elaboraron las rutas de evacuación sanitarias de los centros de salud restantes y la actualización de los mismos, con el fin de ubicarlos en zonas céntricas de cada centro de salud para el reconocimiento por parte del personal de servicios generales y corresponder a su recolección en los horarios estipulados.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## ➤ RESIDUOS PELIGROSOS

### Recolección Interna:

La recolección de los residuos peligrosos se realiza por parte de una operaria de servicios generales con los respectivos elementos de protección personal, su recolección por cada área de generación se realiza en el carro recolector directamente al almacenamiento central todos los días a través de las ruta de evacuación de residuos hospitalarios, cumpliendo con el numero de recolecciones diarias en el horario establecido por parte del área de Gestión Ambiental. Su registro se realiza en el formato RH1.

### Recolección Externa:

La gestión externa se realiza por parte de la empresa INCIHUILA S.A E.S.P. su frecuencia de recolección es de día de por medio en la mayoría de los centros de salud, según necesidad y atención al número de usuarios por sedes, su registro se realiza en el RHPS.

### Programa de Pos-consumo:

El programa de Pos-consumo tiene como propósito reducir los impactos al medio ambiente generados en las diferentes áreas de la E.S.E CEO, sobre la disposición de los residuos especiales.

NOMBRE	CLASIFICACION	ENCARGADO	CANTIDAD
Lámparas fluorescente	Pos-consumo	Recopila	235.47 kg
Pilas	Pos-consumo	Recopila	34.50 kg
Computadores	Subasta	Dpto. Almacén ESE CEO	0 Unds.
Llantas	Reutilización ornato	Gestión Ambiental	5 Unds.
"Servimos con Excelencia Humana"			



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Otros excedentes  
 industriales

Subasta

ESE CEO

0 Unds.

### 3.4 Sistemas de información

#### GESTION DOCUMENTAL

- A través del aplicativo SIMAD (gestión Documental), se realizaron 25.153 comunicaciones internas, obteniendo reducción en gastos de impresión, y papelería para la emisión.
- La ventanilla única tuvo una recepción 7.020 comunicaciones recibidas y 7.329 externas enviadas 6, incrementando la productividad y uso del aplicativo SIMAD, y ventanilla Única durante el año 2017.
- Implementación proceso de archivo de gestión en el área de cartera, ambiente, calidad, tecnicocientífico, epidemiología, SIAU , durante el año 2017, se crearon 4061 carpetas registradas en el aplicativo SIMAD, por dependencia así:

Dependencia	carpeta
CALIDAD	43
CONTABILIDAD	25
CONTRATACION	2959
CONTROL INTERNO	13
CONVENIOS	9
COSTOS	24
EPIDEMIOLOGIA	21
GERENCIA	130
PRESUPUESTO	106
PYP	26
REFERENCIA	5
SIAU	3
TALENTO HUMANO	81

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 20 No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

TESORERIA	601
TIC	15
<b>Total general</b>	<b>4061</b>

- Compra de carpetas oficio 2500, carpeta 4 aletas 2000 necesarias para la conservación y custodia de la documentación. Caja de archivo 3135
- Depuración y archivo del archivo central de 9256 carpetas documentales de la documentación existente en las instalaciones del archivo central.
- Depuración y digitalización de historias clínicas físicas 8.400, en 56- cajas escaneadas y subidas al sistema Dinámica Gerencial.

## TECNOLOGIA – INFORMACION Y COMUNICACION

- Se realizaron los cuatro mantenimientos preventivos a todos los equipos de cómputo de la ESE CEO, durante el año de 2017, respectivamente según el programado en cronograma anual de mantenimiento.
- verificación y actualización Hojas de vida de inventario de equipos de cómputo por centro de salud de la ESECEO a corte 31/07/2017, en el aplicativo de inventario tecnológico.
- Verificación y validación del cableado estructurado del Rack ubicado en el centro de salud de Palmas.
- Actualización de la página web de acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea manual 3.1
- implementación del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo contenido se encuentra en un 90%.
- Actualización del Software Antivirus Nod 32 a 330 equipos de cómputo.
- Se realizó la habilitación el ítem de curvas de control y desarrollo en la dinámica gerencial como acceso directos, para que los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería lo pueda visualizar.



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

- Revisión y Mejora de la historia clínica C009 HISTORIA RCV POR ENFERMERÍA.
  - Se realiza reporte que permite la verificación de la información consignada en la HC c0004 de asesoría VIH, se realiza el reporte y se publica en el módulo de historia clínica.
  - Adecuación y mejora de dos puntos de red en el área de facturación palmas, de acuerdo a los puestos de trabajo.
  - Marcación De Los Puntos De Red De Laboratorio Y Medición De Los Mismo Se Activa El Teléfono.
  - Se configura el diseño de la historia clínica HCF03 en reportes generados y se ajusta la historia clínica para que imprima en media carta, en dinámica gerencial.
  - Se realiza informe que permite visualizar las tarifas de precios de cada uno de los planes de beneficios. se crea el reporte en el módulo de facturación, reporte generado: con el nombre: tarifas de cada plan de beneficios.
  - Se realiza informe que genera la estadística de consumo del servicio de observación y hospitalización, se realiza en el módulo de hospitalización reportes generados.
  - Se realiza configuración de impresora por IP, para el servicio de odontología Palmas, se configuran todos los equipos el área.
  - Se realiza la creación del modelo de historia clínica, CI04 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACION DE PROCEDIMIENTOS ODONTOLOGICOS en el aplicativo dinámica gerencial.
  - Se realiza mejora al modelo de historia clínica S001, agregando el campo de adjuntar documento.
  - Se realiza mejora al formato de la obligación, adecuando el tamaño del papel.
- +



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

- Se realiza reporte que permite la Generación e Impresión De Las Novedades Niif, Se Realiza El Reporte Generado En El Modulo De Activos
- Se realiza la re potencialización de memoria y disco duro a 20 equipos de cómputo.
- Se realiza formulario web, para el registro de los resultados de rx y posterior envió al archivo clínico.
- Se realizan el ajuste pertinente al formato de autorización para los pacientes enviados a la Entidad Rayos X del Huila.
- Se realiza reporte que permite generar los reconocimientos y sus modificaciones, e cual se publica en el módulo de presupuesto.

#### **Gobierno en Línea:**

#### **TRANSPARENCIA**

- Capacitación y entrenamiento del personal para la publicación de información.
- Publicación de la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, ley 1712 de 2014.
- Actualización permanente de la información que publica la información que publica Información pública, ley 1712 de 2014.

#### **PARTICIPACION**

- Rendición de cuentas: Inscripción y difusión de la convocatoria a participar en el evento.
- Publicación de la información a ser socializada en la rendición de cuentas en la página web y envió a los Entes de Control.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



## COLABORACION

Generación de preguntas por parte de los usuarios, contestadas y culminadas en la rendición de cuentas

## SERVICIOS CENTRADOS EN EL USUARIO.

- Caracterización de Usuarios (pacientes):

## TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA

- Automatización de Trámites:
  - Buzón de sugerencias
  - Comprobación derecho
  - Verificación de derechos
  - PQR
  - Certificado de Retenciones
  - Citas médicas Web
  - Alertas Sanitarias
  - Educación Virtual.
  - Portal de contratación
  - Registro de Proveedores

## SISTEMA INTEGRADO EN PQR

- Evaluación y publicación periódica de la satisfacción de los usuarios

## ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO.

- Plan de Tecnología

## INFORMACION

- Procesos que facilitan el consumo, análisis, uso y aprovechamiento de los componentes de información.
- Arquitectura de sistemas de información.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

- La entidad específica y gestiona los derechos y requisitos legales en materia de derechos de autor.

## **SERVICIOS TECNOLOGICOS**

- Inventario Tecnológico.
- Soporte Tecnológico y de Información
- Procesos de operación, monitoreo y supervisión de los servicios tecnológicos.
- mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

## **CAPACIDADES INSTITUCIONALES**

- Buenas prácticas para el uso eficiente del papel.
- gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos de la entidad.
- Identificación y priorización de acciones a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.

## **DEFINICION MARCO DE SEGURIDAD SI**

- SISTEMAS DE INFORMACION SEGURO (Roles, usuarios, contraseña.)
- Procedimientos de Plan de Contingencia.
- Actualización Procedimiento de solicitud de HC.
- Resolución de la Política de privacidad y seguridad la información.

### **3.5 Gestión de Comunicaciones**

Para lograr el desarrollo de las actividades dispuestas y programadas desde la oficina de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina, principalmente se tomó como base el Plan Estratégico de Comunicaciones 2017, en el que se establecen actividades y estrategias con el objetivo de posicionar la imagen de

**"Servimos con Excelencia Humana"**



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

la Entidad y visibilizar lo realizado desde las distintas áreas, además de informar al cliente interno y externo.

Así mismo, fue de gran apoyo el resultado del diagnóstico comunicativo, análisis que al final deja como conclusión para el trabajo de la comunicación interna, que se hace necesario reforzar la información ya que los funcionarios desconocen los medios de información internos; como también que el cliente externo (usuarios) prefieren ser informados de eventos y/o actividades a través de la radio principalmente.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Desde el área de Comunicaciones se toma la comunicación interna como la herramienta desde la cual se suministra a los funcionarios y contratistas de la ESE Carmen Emilia Ospina información pertinente, correspondiente a eventos, procesos, principios de la administración, entre otros; actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos misionales de la institución, tales como:

### Asesoría y acompañamiento (logístico – comunicacional)

Durante los meses de enero a diciembre de 2017 desde la Oficina de Comunicaciones se realizó apoyo logístico, difusión de la actividad y acompañamiento a la misma en los diferentes eventos desarrollados por las dependencias de la institución.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## **Publicaciones internas INTRANET**

Durante los meses de enero a diciembre de 2017 desde la Oficina de Comunicaciones, buscando informar al cliente interno de la Institución se publicaron de manera periódica artículos, notas e información pertinente.

## **Diseño publicitario para todas las dependencias**

Como estrategia de fortalecimiento de la imagen e identidad institucional, desde la Oficina de Comunicaciones se recepcionan solicitudes de elaboración de diseños con la finalidad de promocionar o visibilizar tanto actividades, celebraciones o campañas. El proceso de construcción de un diseño consta de revisión de información suministrada por quien solicita el arte o en muchos casos recolección de la información y posteriormente diseño para revisión, aprobación, impresión o publicación (redes sociales, página web, página intranet, fondo de escritorio).

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Desde la comunicación externa se busca impactar a la comunidad de Neiva e informar sobre las actividades más relevantes que se desarrollan en la institución, con el objetivo de acercar a la comunidad a los procesos y brindar de alguna forma participación en los mismos. Para el 2017 la información presentada de manera externa fue a través del envío de boletines a medios de comunicación y la publicación en web y redes sociales oficiales de la Institución.

Como complemento de la información publicada en la página web, se establecieron canales de difusión como las redes sociales oficiales (Facebook y twitter) en las que de manera periódica se anexó información oportuna sobre eventos, invitaciones, convocatorias, notas de salud, entre otras.



**"Servimos con Excelencia Humana"**

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

## SEGUIMIENTO A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con el apoyo de los administradores del Plan de Medios 2017 de la ESE CEO se logró el informe detallado de la cobertura y abordaje de los medios de comunicación respecto a información de la entidad emitida, transmitida y publicada durante el 2017 en medios locales y de cobertura regional.

Se emitieron en televisión programas y publicidad dentro de los mismos videos de la institución, avisos, comerciales y demás en el canal ALPAVISIÓN local

### 3.6 Gestión Jurídica

#### DEMANDAS

En el año 2017 se radicaron siete (7) demandas en contra de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA:

- \* Cuatro (4) de nulidad y restablecimiento del derecho
- \* Dos (2) de reparación directa
- \* Uno (1) ordinario laboral

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA radico una (1) demanda de repetición.

#### LLAMAMIENTO EN GARANTÍA

En el año 2017, dos (2) llamamientos en garantía realizados por esta ESE CARMEN EMILIA OSPINA en procesos de Reparación Directa.

#### DEMANDAS CON ALTO RIESGO DE CONDENAS

Existen diecinueve (19) demandas con alto riesgo de condenas, cuyo valor total en cuanto a pretensiones asciende a \$ 4.333.456.420.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

**Posibles fallos en contra en segunda instancia:**

**PROCESOS PENDIENTES DE FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA EN EL DESPACHO**

NUMERO DE PROCESOS: once (11) valor de las pretensiones \$ 3.004.369.572

**SENTENCIAS DE PRIMERA INSTANCIA FAVORABLE:** seis (6) por \$ 1.836.788.088

Total de nulidad y restablecimiento del derecho dos (2) por \$ 101.960.198

Total reparación directa cuatro (4) \$ 1.734.827.890

**SENTENCIAS DE PRIMERA DESFAVORABLE:** cinco (5) valor de las pretensiones: \$1.122.581.524

Total de nulidad y restablecimiento del derecho tres (3) por \$ 301.276.524

Total reparación directa dos (2) por \$ 821.305.000

**FALLOS A FAVOR**

En el año 2017 se profirieron tres (3) fallos. 2 en primera instancia y 1 en segunda instancia.

En primera instancia: Dos (2) por \$1.836.788.088.

En segunda instancia: uno (1) por \$ 94.000.000.

**FALLOS EN CONTRA**

SENTENCIAS EN CONTRA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA 2017

NUMERO DE SENTENCIAS: cuatro (4) primera instancia

VALOR TOTAL DE LAS PRETENSIONES: \$117.832.000 y Condena en "Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

abstracto.

REPARACION DIRECTA: uno (1) en primera instancia valor: \$117.832.000.

PROCESO DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO: Tres (3)  
en primera instancia. Condena en abstracto. \$ 126.742.931.

### FALLOS RECURRIDOS

En el año 2017 se recurrieron tres (3) fallos, correspondientes a dos (2) de nulidad y restablecimiento del derecho y uno (1) de Reparación Directa.

### ACCIÓN DE REPETICIÓN

En el año 2017, se presentó una (1) acción de repetición por pago de sentencia del proceso radicado: 2007-394, demandante: Octavio Jair Amaya.

### TUTELAS

En el año 2017, se respondieron veintiséis (26) en contra de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, en los términos establecidos en cada una de ellas. Hubo un (1) fallo en contra relacionado con un derecho de petición que no fue respondido en los términos solicitados por falta de información oportuna del jefe del área encargada.

Neiva, Enero de 2018

  
**ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA**  
Gerente

Proyecto: Juan Laguna- Coordinador Planeación

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828