

INFORME DE GESTION 2019
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
MUNICIPIO DE NEIVA

**GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DE DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL.**



ORIGINAL FIRMADO



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 60262 ext. 635

Zona Sur
calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 60262 ext. 638

Reserva Carretera
carretera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 60262 ext. 637

Zona Sur
calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 60262 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aéreo 06262

INTRODUCCION

Gerenciar una institución como La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina propone retos y requiere de absoluta responsabilidad; desde el año 2016 nos comprometimos con la entidad y sobretodo con los 155.000 usuarios aproximados que acceden a nuestros servicios, firmamos un pacto por la salud de los Neivanos y empezamos un arduo trabajo para garantizar la atención integral de gestantes, lactantes, niños, niñas, jóvenes y adultos habitantes de nuestro municipio.

Desde entonces, logramos constituir un equipo sólido que con diferentes profesiones aportó al buen desarrollo y funcionamiento de los centros y puestos de salud disponibles en la zona rural y urbana; un equipo interdisciplinario e integral, conformado por hombres y mujeres capaces de atender las necesidades en salud en una institución de primer nivel de complejidad y un equipo de administrativos que unificaron esfuerzos para mantener la solvencia, para trabajar de forma ordenada y responsable y dar respuesta eficiente y con total transparencia a los diferentes procesos desarrollados en cada una de las áreas.

Desde un inicio nos preocupamos por atender de forma humanizada y con calidad, incluimos el trabajo constante para lograr el embellecimiento y mantenimiento de las sedes y zonas verdes. Nos preocupamos por brindar espacios seguros, limpios y ordenados que generaran confianza al momento de acceder a los servicios, le apostamos al desarrollo de acciones dirigidas al cuidado del medio y la sostenibilidad ambiental.

Ofertamos servicios de salud acorde a las necesidades de la población y llegamos a través de brigadas de salud y con la móvil médico odontológica a los diferentes barrios, veredas y corregimientos; nos preocupamos por la salud de los estudiantes de Neiva y visitamos los centros educativos para ofertar servicios de promoción y prevención, apoyamos las actividades de los CDI e instituciones del ICBF con el objetivo de aportar en el crecimiento integral de los menores y acompañamos las diferentes actividades lideradas por la administración municipal en pro del bienestar de los habitantes de Neiva.

Trabajamos arduamente para generar espacios y desarrollar programas en beneficio de nuestras madres gestantes y su familia, para nuestros niños y su desarrollo sano y pleno, para nuestros adolescentes y jóvenes para que a través de asesorías y controles establecieran una vida saludable, reunimos a la población adulta y le orientamos sobre hábitos de vida saludable y a otros tantos los atendimos en el control de riesgo cardiovascular un espacio de orientación sobre el cuidado de su salud.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
calle 21 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 635

Zona Rural
calle 21 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.282 ext. 627

Zona Sur
calle 21 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 01.2022

Creamos alianzas y establecimos convenios interinstitucionales para llegar a más población, para generar apoyo nutricional a madres gestantes y sus menores, para atender de manera extramural, para realizar control de vectores en las diferentes viviendas y para incentivar a la población a la práctica de actividad física como habito de vida saludable.

Logramos inversión en dotación de equipos biomédicos, muebles y enseres y equipos tecnológicos o de cómputo que facilitaran el desarrollo de las labores a nuestros trabajadores y le aseguraran al usuario un buen servicio.

Entregamos a la comunidad del sector rural la adecuación de la infraestructura, una gestión e inversión que ahora les hace más agradable la visita a nuestros centros y puestos de salud y les garantiza seguridad y calidad en la atención, proyectamos y gestionamos obras como la construcción del centro de salud Aipecito y la ampliación del Centro de Salud Las Palmas, trabajamos en la finalización, dotación y próxima entrega del Centro Atención Integral más importante de la ciudad CAIMI y adecuamos salas y zonas de lactancia que le brinden a las madres escenarios propicios de conexión con sus bebés y el derecho a los niños de recibir lactancia materna.

Nos sentimos satisfechos por los resultados obtenidos y por el aporte a nuestra ciudad, resaltamos el compromiso y el trabajo responsable que hoy nos categoriza como entidad sin riesgo fiscal ni financiero, destacamos el manejo responsable y seguro de los recursos y el excelente trabajo en equipo para el logro de los resultados positivos.

Agradecemos al señor Jesús por permitirnos durante estos años permanecer al frente de una institución que beneficia a tantas personas, a nuestras familias por acompañarnos en cada momento de la vida, pero sobre todo agradecemos a los habitantes de Neiva y usuarios de la entidad por depositar confianza y acceder en los servicios de la institución que tanto nos enorgullece.

El presente informe recopila el trabajo arduo y la constante gestión e inversión desarrollada, la efectiva prestación de los servicios y los aportes de la institución en la integralidad, bienestar y salud de los habitantes del municipio de Neiva.



ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA

Gerente



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-31 Las Brisas
Teléfono: 91.292 ext. 635

Zona Centro
calle 2 de Mayo No. 18-18 La Victoria
Teléfono: 91.292 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 91.292 ext. 637

Zona Sur
calle 2 de Mayo No. 11 La Victoria
Teléfono: 91.292 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aéreo 01.292

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO 1. GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL Y DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	5
I. GESTIÓN CLINICA ASISTENCIAL	7
1. COMPONENTE TÉCNICO CIENTIFICO.....	7
2. COMPONENTE CALIDAD.....	46
II. GESTIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	38
1. COMPONENTE DE GERENCIA Y PLANEACIÓN.....	38
2. COMPONENTE DE ALMACÉN.....	45
3. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO.....	51
4. COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO.....	98
5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....	105
6. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	120
7. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO.....	0
8. COMPONENTE DE SALUD OCUPACIONAL.....	9
9. COMPONENTE DEFENSA JURIDICA.....	14
10. COMPONENTE AMBIENTAL.....	28
11. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO.....	70
III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	111
1. COMPONENTE DE FACTURACIÓN.....	111
2. COMPONENTE FINANCIERA CARTERA.....	120
CAPÍTULO 2. 127	

ORIGINALES FIRMADOS



"Servicio con Excelencia Humana"

CAPÍTULO 1. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

En este capítulo se detalla el estado en el cual se entrega la Entidad, en el periodo 2019, también se da a conocer las acciones más relevante de la gestión de la gerencia, tanto en materia de cumplimiento efectivo del Plan de Desarrollo Institucional, como a nivel del desempeño institucional, dando a conocer el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El objetivo establecido para Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020 aprobado mediante Acto Administrativo No. 014 de 2016, fue *“Elaborar el documento del Plan de Desarrollo Institucional establecido para el periodo 2017-2019, que direcciona la Gestión institucional, con la participación de cada áreas y zonas de la E.S.E CEO, donde se construyan procesos articulados que permitan la atención con calidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad a la población Neivana”,* y para su cumplimiento se definieron Cuatro (4) Objetivos Corporativos, los cuales a su vez se subdividieron en 16 Objetivos y 27 Estrategias institucionales:

1. Implementar el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) en las sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, prestando servicios en salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios en énfasis en la población Materno 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 competitividad.
4. Promover las prácticas adecuadas en la prestación de los servicios en Salud que contribuyan a la preservación y cuidado del medio ambiente en el Municipio de Neiva.

El informe se estructura por Objetivos Institucionales, presentando un detalle del cumplimiento de cada una de las **53** metas de producto y destacando las acciones desarrolladas en las políticas de gestión y desempeño, que beneficiaron directamente al componente.

Para iniciar el siguiente informe de gestión se basará la descripción de la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional PDI como el instrumento de planificación que orienta las acciones que la ESE Carmen Emilia Ospina durante un período de gestión de 2016 a 2019 se propuso adelantar para Garantizar la Atención en Salud.

Es factible aclarar que le Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación estandarizaron la matriz de parametrización para que las entidades de orden territorial y nacional expongan sus avances en materia de cumplimiento efectivo del Plan de Desarrollo Institucional, dando a conocer el cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Modelo



Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. De acuerdo a la planificación del Plan de Desarrollo Institucional aprobado en el año 2016, se ha adecuado en base a la matriz del plan operativo y de seguimiento, de acuerdo con la metodología establecida.

Además el Ministerio de Salud y Protección Social a través de las Resoluciones 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018 define y evalúa las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del plan de gestión por parte de los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado, Este documento refleja los compromisos, metas y actividades que el Gerente presenta ante la Junta Directiva, para el periodo 2017-2019 y es aquel en donde se consolida de manera cuantitativa los compromisos para el período gerencial, estableciendo entre otros aspectos las metas de gestión y resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, en las siguientes áreas:

- Gestión de Dirección y Gerencia
- Gestión Financiera y Administrativa
- Gestión Clínica o Asistencial

Son las relacionadas con el conjunto de procesos orientados a la prestación de servicios de salud a los usuarios, en concordancia con su nivel de complejidad, portafolio de servicios y capacidad resolutoria de cada entidad.

Para el siguiente informe se establece tres grandes ejes, así:

1. GESTIÓN CLINICA O ASISTENCIAL
2. GESTIÓN DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

ORIGINAL FIRMADO



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 43-31 Las Brisas
Teléfono: 502828 ext. 625

Zona Sur
calle 21 No. 50-18 La Victoria
Teléfono: 502828 ext. 628

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 502828 ext. 627

Zona Sur
calle 21 No. 50-11 Las Brisas
Teléfono: 502828 ext. 620

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 012028

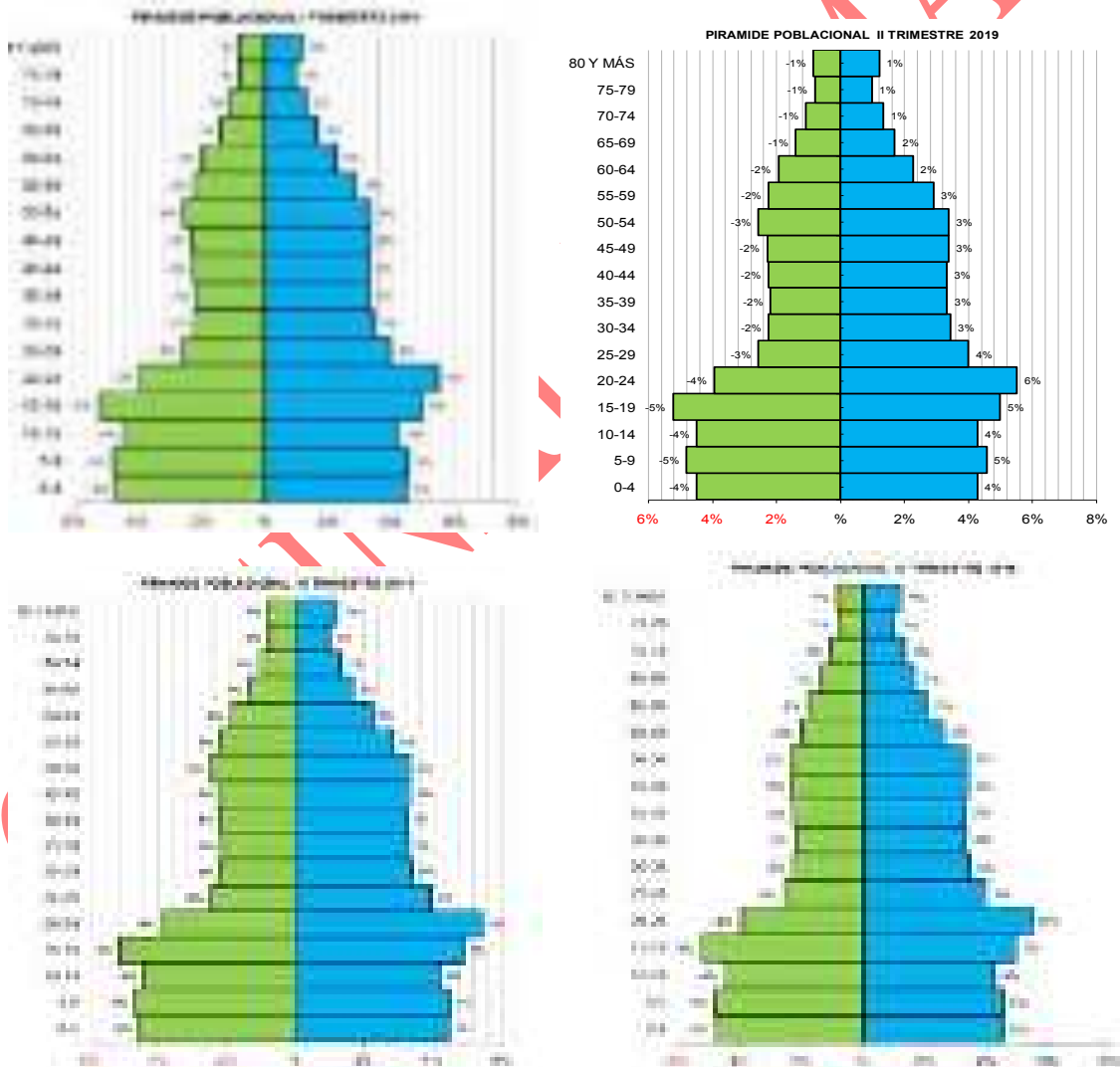
I. GESTIÓN CLÍNICA ASISTENCIAL

Cumplimiento de logros estratégicos, de desarrollo e implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, la ESE Carmen Emilia Ospina ha establecido que cada componente se desarrolla con las siguientes estrategias:

1. COMPONENTE TÉCNICO CIENTIFICO

ASIGNACION POBLACIONAL

GRAFICA No 1- 2 - 3 Y 4 PIRAMIDE POBLACIONAL 2019



Fuente: Sistemas de informacion Dinámica RIPS. 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 45-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.262 ext. 632

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 La Victoria
 Teléfono: 80.262 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80.262 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 Las Brisas
 Teléfono: 80.262 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Pregunta
 06.2028

Durante el año se contó con un promedio de población asignada de 159.000 usuarios asignados a la ESE Carmen Emilia Ospina, representando el 45% de la población con respecto a la proyección para Neiva en el 2019 (Dane: 349.030 habitantes). Según género el 55 % son mujeres y el 45 % son hombres. La estructura poblacional se encuentra dentro de los ciclos vitales de primera infancia, infancia, adolescencia y juventud que corresponden al 52% de la población asignada predominando los adolescentes, el otro 48% se encuentran en las etapas de adultez y vejez. No se presenta una variación significativa en los indicadores demográficos.

TABLA No 1. INDICADORES DEMOGRAFICOS VIGENCIA 2019

Índices demográficos	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Relación hombres/mujer	Representa la relación entre hombre y mujeres. En el I trimestre de 2019 por cada 100 mujeres hay 82,6 hombres.	Representa la relación entre hombre y mujeres. En el año 2019 por cada 100 mujeres hay 82,6 hombres.	Representa la relación entre hombre y mujeres. En el año 2019 por cada 100 mujeres hay 82,9 hombres.	Representa la relación entre hombre y mujeres. En el año 2019 por cada 100 mujeres hay 83 hombres.
Razón niños mujer	Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. En el I trimestre de 2019 por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 32,8 niños y niñas entre 0 y 4 años	Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. En el año 2018 por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 31,3 niños y niñas entre 0 y 4 años	Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. En el año 2019 por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 32,9 niños y niñas entre 0 y 4 años	Representa la relación entre niños y mujeres en edad fértil. En el año 2019 por cada 100 mujeres en edad fértil, entre 15 y 49 años, hay 33,3 niños y niñas entre 0 y 4 años
Índice de infancia	Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. En el I trimestre de 2019 por cada 100 personas 27,1 corresponden a población menor de 15 años.	Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. En el año 2018 por cada 100 personas 26,8 correspondían a población menor de 15 años.	Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. En el año 2019 por cada 100 personas 26,8 correspondían a población menor de 15 años.	Representa la relación entre los menores de 15 años y la población total. En el año 2019 por cada 100 personas 27 correspondían a población menor de 15 años.
Índice de juventud	Representa la relación entre la cantidad de personas entre 15 y 29 años y la población total. En el I trimestre de 2019 por cada 100 personas, 26,1 tienen entre 15 y 29 años.	Representa la relación entre la cantidad de personas entre 15 y 29 años y la población total. En el año 2018 por cada 100 personas, 26,1 tienen entre 15 y 29 años.	Representa la relación entre la cantidad de personas entre 15 y 29 años y la población total. En el año 2018 por cada 100 personas, 25,7 tienen entre 15 y 29 años.	Representa la relación entre la cantidad de personas entre 15 y 29 años y la población total. En el año 2019 por cada 100 personas, 26 tienen entre 15 y 29 años.
Índice de vejez	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población total. En el I trimestre de 2019 de cada 100 personas, 9,1 tienen 65 años y más.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población total. En el año 2018 de cada 100 personas, 9,3 tienen 65 años y más.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población total. En el año 2018 de cada 100 personas, 9,18 tienen 65 años y más.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población total. En el año 2019 de cada 100 personas, 9,3 tienen 65 años y más.



"Servicios con Excelencia Humana"

Índice de envejecimiento	Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. En el I trimestre de 2019 por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años hay 33,8 personas mayores de 65 años	Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. En el año 2018 por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años hay 34,7 personas mayores de 65 años	Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. En el año 2018 por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años hay 34,18 personas mayores de 65 años	Representa la relación entre la cantidad de personas adultas mayores y la cantidad de niños y jóvenes. En el año 2019 por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años hay 34,2 personas mayores de 65 años
Índice demográfico de dependencia	Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el I trimestre de 2019 de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 57,1 menores de 15 y mayores de 65 años	Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2018 de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 56,6 menores de 15 y mayores de 65 años	Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2018 de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 57,3 menores de 15 y mayores de 65 años	Representa la relación entre la población menor de 15 y mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2019 de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 58,3 menores de 15 y mayores de 65 años
Índice de dependencia infantil	Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el I trimestre de 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 42,7 personas menores de 15 años.	Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2018, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 42,0 personas menores de 15 años.	Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 42,76 personas menores de 15 años.	Representa la relación entre la población menor de 15 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años hay 43,4 personas menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el I trimestre de 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años 14,4 tienen más de 65 años.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2018, de cada 100 personas entre 15 y 64 años 14,6 tienen más de 65 años.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años 14,6 tienen más de 65 años.	Representa la relación entre la población mayor de 65 años y la población entre 15 y 64 años. En el año 2019, de cada 100 personas entre 15 y 64 años 14,8 tienen más de 65 años.
Índice de Friz	Representa la relación entre la población menor de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto a la población entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida. En el I trimestre de 2019 el índice de Friz es de 167,41	Representa la relación entre la población menor de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto a la población entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida. En el II trimestre de 2019 el índice de Friz es de 165,43	Representa la relación entre la población menor de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto a la población entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida. En el III trimestre de 2019 el índice de Friz es de 167,58	Representa la relación entre la población menor de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto a la población entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida. En el IV trimestre de 2019 el índice de Friz es de 166,54

Fuente: Sistemas de información Dinámica RIPS. Herramienta pirámide poblacional 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA TÉCNICO CIENTÍFICA.

1. Apoyo técnico a los procesos contractuales:

Se lideró el acompañamiento y apoyo a la Gerencia para los procesos contractuales con las EAPB, y la suscripción de los convenios y contratos interadministrativos con el municipio de Neiva.

SEGUIMIENTO A LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON LAS EAPB

TABLA No 2. SEGUIMIENTO A LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON LAS EAPB VIGENCIA 2019

CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SALUD CON LAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS (EAPB) VIGENCIA- 2019				
	ENERO 2019 - DICIEMBRE 2019		SERVICIOS	TARIFAS
	EAPB CONFAMILIAR	PGP PP-41-001- 2019	Afiliado régimen subsidiado - Neiva asignados 164161	Asistencial y Urgencias
CAPITA C-41-019-2018		100% afiliados régimen subsidiado Neiva	Servicios de Detección Temprana y Protección Específica DT- PE	Valor usuario mes \$6.928,9
EVENTO E-41-033- 2019		Población en movilidad contributivo. Portabilidad y urgencias - otros municipios	Todos nuestros servicios habilitados	SOAT – 30%
EAPB MEDIMAS	ENERO 2019 – DICIEMBRE 2019			
	CAPITA DC-029- 2019	100% de los Afiliados del régimen subsidiado del municipio de Neiva incluidos los usuarios en movilidad, aproximadamente 30.000	Asistencial y Promoción y Mantenimiento de la Salud	Valor usuario mes \$19.141
	EVENTO DC-1265- 2017	Usuarios del régimen subsidiado no cubiertos por la cápita	Todos nuestros servicios habilitados - Nivel I y Partos	SOAT – 15% Partos: \$671.935 Medicamentos y traslados: Tarifas institucionales
EAPB AIC	ENERO 2019 – DICIEMBRE 2019			
	CAPITA 367-2019	100% de los afiliados del régimen subsidiado del municipio de Neiva	Todos nuestros servicios habilitados de baja complejidad - Servicios de Detección Temprana y Protección Específica DT- PE – Asistencial – Urgencias y Hospitalización	Valor usuario mes \$19.141



"Servicios con Excelencia Humana"

	EVENTO 213-2019	Usuarios del régimen subsidiado en portabilidad certificados en base de datos	Baja complejidad	SOAT – 10%
EAPB ASMETSALUD	ENERO 2019 – DICIEMBRE 2019			
	EVENTO HUI- 112-S18	Régimen Subsidiado	Servicios de Detección Temprana y Protección Específica DT- PE	SOAT – 15 %
	EVENTO HUI- 205-C18	Régimen Contributivo	Servicios de Detección Temprana y Protección Específica DT- PE	SOAT – 15 %
	EVENTO HUI- 111-S18	Régimen Subsidiado	Prestación de servicios de salud de baja complejidad en el componente primario de Atención y Rutas Integrales de Atención.	SOAT – 15 %
	EVENTO HUI- 204-S18	Afiliados del régimen subsidiado en movilidad al Contributivo.	Prestación de servicios de salud de baja complejidad en el componente primario de atención	SOAT – 15 %
EAPB INDIGENA MALLAMAS	EVENTO 6472- 2019	Afiliados del régimen subsidiado y contributivo	Todos nuestros servicios habilitados	Soat -15 % Vigente Medicamentos y traslados: Tarifas Institucionales
CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2019.	EVENTO 59940-1178-2016	Población Privada de la libertad a cargo del INPEC	Todos nuestros servicios habilitados	Soat Vigente Medicamentos y traslados: Tarifas institucionales

Fuente: Contratos con las EAPB

SEGUIMIENTO A LOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS

TABLA No 3. SEGUIMIENTO A LOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS VIGENCIA 2019

NUMERO	OBJETO	VIGENCIA	VALOR
CONVENIO 955 de 2019 (PIC)	Contrato Interadministrativo entre la ESE Carmen Emilia Ospina - Secretaria de Salud Municipal de Neiva – Municipio de Neiva, para la ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC), en el desarrollo de sus diferentes dimensiones, componentes, estrategias, intervenciones, actividades e insumos, en el marco del Plan Territorial de Salud.	7 MESES	NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS (\$949.655.000) M/CTE



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 45-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 632

Zona Centro
 Calle 21 No. 50-18 La Victoria
 Teléfono: 80.202 ext. 638

Zona Sur
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80.202 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea PPL 06.0000

<p>CONVENIO 714 de 2019 (PPNA)</p>	<p>Prestar los servicios de salud de primer nivel de complejidad, ofertados y habilitados con destino a la población pobre no asegurada y sin capacidad de pago del Municipio de Neiva, brindada con enfoque en atención en salud familiar integral.</p>	<p>10 MESES</p>	<p>QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y UN PESOS CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS (\$587.673.371.66) M/CTE</p>
<p>CONVENIO 1085 de 2019 ETV</p>	<p>Prestación de servicios de salud para el desarrollo de actividades e intervenciones de prevención y control integrado de vectores y las zoonosis en el municipio de Neiva, en el marco de las competencias asignadas a la Secretaría de Salud Municipal de Neiva.</p>	<p>5 MESES</p>	<p>CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS QUINCE MIL OCHOCIENTOS SETENTA PESOS (\$438.715.870.00) M/CTE.</p>

Fuente: Convenios Interadministrativos 2019.

Igualmente se lideraron procesos de contratación de bienes (Medicamentos, insumos médico quirúrgicos) y servicios de personal del área técnico Científica y para algunos servicios misionales en su etapa precontractual, contractual y pos-contractual.

2. Se realizó apoyo en la elaboración y sustentación de informes para los entes de control sectorial, control administrativo, Control fiscal, Control político y Audiencias para la rendición de cuentas. Igualmente participación y apoyo a los diferentes programas y proyectos liderados por la Gerencia para la modernización y mejoramiento de la gestión Administrativa en la prestación de los servicios Misionales (Modernización institucional, implementación INDIGO, PAIS Y MIAS.)
3. Se brindó 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. Se participó en la elaboración y apoyo de respuestas, sustentación técnica para la contestación de tutelas y derechos de petición del área jurídica.

ACTIVIDADES MISIONALES DEL AREA TECNICO CIENTÍFICA.

Se realizó documentación de la planeación, organización e implementación del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) en la ESE Carmen Emilia Ospina.

Se realizó sensibilización y coordinación interinstitucional e intersectorial para la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) en la ESE CEO.



"Servicios con Excelencia Humana"

Se realizó articulación de las actividades PIC, Gestión del Riesgo y Salud Pública en el marco de la implementación del MIAS.

Se elaboró y sustento el estudio de viabilidad financiera y operacional del CAIMI y nuevos servicios complementarios.

Se dio continuidad a la caracterización de población del área rural y urbana.

Se monitoreó y evaluó mensualmente los planes de acción del área Técnico-Científica.

Se monitoreó y evaluó mensualmente los indicadores misionales del plan de Gestión Gerencial y del Plan de Desarrollo Institucional.

Se estructuro y se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento para el cumplimiento a los indicadores misionales de gestión Gerencial.

El área técnico científica, lidero el proceso de implementación del nuevo software INDIGO, a través de la ejecución de actividades enmarcadas en la Política de atención integral en salud – PAIS, en el Modelo de atención integral en salud- MIAS, y los lineamientos de la RIA de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal

Se implementaron las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS - de Promoción y mantenimiento de la salud, Materno Perinatal, Alteraciones Cardio-Cerebro-Vasculares, Tuberculosis, Dengue y Detección temprana de Cáncer de mama, de cuello uterino, de próstata y de colon y recto, a través de:

- El equipo técnico de toda la institución continuo con el apoyo al cambio de software de gestión institucional, el cual incluyo la realización de modificaciones pertinentes para la aplicación del modelo y sus respectivas RIAS, para lo cual se trabajó en equipo con los Coordinadores de las dependencias del Área técnico científica para realizar ajuste en historias clínicas de Promoción y prevención, consulta externa, salud bucal y Referencia y contrarreferencia, en el nuevo software INDIGO CRYSTAL, con base en los nuevos lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, en la ruta integral de atención RIA de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal, en el marco del MIAS.
- Realización de procedimientos de atención.
- Realización de flujogramas.
- Se elaboraron historias clínicas manuales, de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud, ruta materno perinatal y Riesgo cardiovascular.
- Se entrenó al personal en la nueva normatividad, en el correcto diligenciamiento de las HCL etc.



- Se costeó y adopto nuevas tecnologías, con el fin de brindar con integralidad las RIAS implementadas, para futuros procesos de negociación y contratación con las EAPB.
- Se incorporaron las especialidades de pediatría, medicina interna y ginecología.

Se dio continuidad a las tres estrategias educativas, dirigida al personal asistencial del área urbana y rural (1. Médicos de urgencias, 2. Enfermeras de Urgencias y 3. Médicos, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de Consulta externa y Promoción y prevención), con el fin de actualizar conocimientos en patologías de interés, socializar nueva normatividad en salud, Política de atención en salud - PAIS, Modelo integral de salud -MIAS, rutas integrales de atención en salud – RIAS, Guías de práctica clínica, socializar hallazgos de auditorías internas y externas. De igual manera se realizaron asistencias técnicas en las diferentes sedes a los programas de PYP, y se participó en las jornadas de inducción y reinducción al personal asistencial y administrativo.

Los temas de las capacitaciones fueron: Política integral de atención en salud, modelo integral de atención en salud, resolución 3280/2018, resolución 276 de 2019, Rutas integrales de atención en salud- RIAS, RIAS materno perinatal, RIA de promoción y mantenimiento de la salud, escalas e instrumentos de la RIA materno perinatal, apgar, familiograma y ecomapa, y del curso de vida vejez, RIA desnutrición (lineamiento de desnutrición aguda en menores de 59 meses de edad), pruebas tamiz cáncer de mama, cuello uterino, próstata, colon y recto , Dengue, dolor abdominal, humanización del servicio, protocolo código azul, administración de medicamentos, politraumatismos generales, trauma craneoencefálico, IAMII, misión médica, mortalidad materna, emergencias obstétricas, infecciones perinatales, lactancia materna, síndrome coronario agudo, nuevos lineamientos del programa ampliado de inmunización, emergencias obstétricas, ITS gestacional, reporte del accidente de trabajo y calificación del origen de la enfermedad laboral, IVE: causales, objeción de conciencia. hipoglucemiantes orales, dislipidemia, MIPRES, socialización de documentos y mapa de proceso (certificado médico y discapacidad), consejo breve para estilos de vida saludable (prescripción de dieta y ejercicio), detección temprana de cáncer de mama, alimentación y nutrición por curso de vida, violencia de género, exposición rábica, diabetes mellitus - insulinizacion, educación del paciente insulinzado, evaluación del pie en el diabético, EDA - IRA con enfoque en AIEPI, hipertensión arterial, guía actualizada sobre violencia de género y sexual, intoxicación por paraquat.

Se realizaron actividades de seguimiento en el área urbana y rural, a los programas de Promoción y prevención, a los procesos, procedimientos, Indicadores, metas de cumplimiento, también se realizaron auditorías a las Historias Clínicas de estos programas, además de a las estrategias de demanda inducida y seguimientos domiciliarios de los diferentes programas de PYP.



Se realizaron brigadas de salud con el equipo interdisciplinario, en las comunas, barrios, veredas de difícil acceso del municipio.

Se contrató una segunda fisioterapeuta, la cual realizo apoyo al programa de Riesgo cardiovascular y de IAMII.

Se incorporó un pediatra más a la oferta institucional, conformándose un grupo de dos pediatras para la atención en todas las zonas de la ESE CEO, y quienes realizaron 1028 consultas.

Se realizaron 165 inducciones en el nuevo modelo integral de atención en salud – MIAS, Programas de promoción y prevención, Riesgo cardiovascular, Promoción de la salud y Vigilancia epidemiológica, al personal que ingreso a la Institución durante el año.

Se realizaron actividades de apoyo para la acreditación de la ESE Carmen Emilia Ospina

INDICADORES DE GESTIÓN GERENCIAL AÑO 2019

TABLA No 4. INDICADORES DE GESTIÓN GERENCIAL AÑO 2019

INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO	INDICADOR DE CALIDAD
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
EVALUACION DE APLICACION DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
EVALUACION DE APLICACION DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
EVALUACION DE APLICACION DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
EVALUACION DE APLICACION DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Fuente: Indicadores de gestión gerencial vigencia 2019

Durante el seguimiento de los indicadores gerenciales del año 2019, se evidencio que, el comportamiento de los indicadores de "PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION", y "EVALUACION DE APLICACION DE LA GUIA DE LA ENFERMEDAD HIPERTENSIVA", fue fluctuante, pero gracias a las acciones realizadas a tiempo, se logró su cumplimiento.

Para el cumplimiento general del indicador "PROPORCION DE GESTANTES CAPTADAS ANTES DE LA SEMANA 12 DE GESTACION", se realizaron estrategias educativas en la población urbana y rural, con el fin de concientizar a la comunidad sobre la importancia de asistir al control prenatal con oportunidad, y de estimular la asistencia a la consulta preconcepcional, siguiendo la directriz del Ministerio de Salud y Protección Social, de igual manera se realizó implementación y seguimiento a la Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal.

El plan de acción del área Técnico Científica planteado para el año 2019, se cumplió en un 97% quedando pendiente la implementación y por ende la evaluación de la RIA de Leishmaniasis, la cual no fue posible realizarla, debido a que se concentró la mayor atención en la implementación de las RIA materno perinatal - RIA MP y de Promoción y mantenimiento - RIA PMS, las cuales sí fueron documentadas e implementadas.

De la RIA de Dengue se realizó el proceso de documentación, a través de la realización del procedimiento, la ruta, el flujograma, se establecieron indicadores y se diseñaron nuevos formatos para el seguimiento del paciente hospitalizado por dengue, además se socializo con el Área Técnico Científica y Calidad; aunque continua pendiente la implementación de estos formatos, adopción de la guía de manejo y la socialización con el personal asistencial. Es de resaltar que muchas de las acciones descritas en la ruta se vienen implementando en la ESE.

A pesar que se logró la implementación del 82% de la Política de Atención Materno-Infantil como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia teniendo en cuenta el enfoque Integral (IAMII), no fue posible alcanzar la certificación en la política, de una sede de la ESE, sin embargo este compromiso queda postergado para la vigencia 2020.

Aunque en el 2017 se logró avanzar en la implementación de la estrategia No se pudo alcanzar el porcentaje de cumplimiento en el total de los pasos IAMII quedando un alcance total para el 2017 del 63%. La causa del poco avance de la estrategia IAMII fueron las dificultades para capacitar el personal asistencial debido a la dificultad para disponer de tiempo para las capacitaciones y/o entrenamientos que debe tener el personal asistencial de la ESE en los temas propuestos para la estrategia, así mismo la dificultad para contar con una adecuada infraestructura que favoreciera la aplicación completa del paso 4, 5 y 6 debido a la limitación de presupuesto, todos los anteriores relacionados con la atención del parto humanizado, el alojamiento conjunto y las prácticas específicas para un adecuada educación a la posparto (PUÉRPERA) en lactancia materna.

En el año 2018 el no cumplimiento del indicador (78%) está enfocado especialmente a la falta de entrenamiento y educación permanente a los usuarios por parte del personal asistencial; ya que es el usuario quien califica la implementación de la estrategia y es con quien se comprueba el aprendizaje de todas las indicaciones dadas en la institución. También confluyen en el incumplimiento del indicador la insuficiente capacitación al personal asistencial, debido a la disponibilidad de tiempos cortos y escasos para tal fin. Aunque la ESE cuenta con un plan de capacitación institucional no se alcanzan a cubrir los temas necesarios para cumplir con la estrategia IAMII, por tal motivo la respuesta dada por el usuario a la educación es igual limitada.

Otra causa es la dificultad para contar con una adecuada infraestructura que favoreciera la aplicación completa del paso 4, 5 y 6 debido a la limitación de



presupuesto, todos los anteriores relacionados con la atención del parto humanizado de la estrategia IAMII, así mismo aunque la ruta materna institucional está activa de manera constante y cuenta con personal responsable en cada uno de los centros de salud, se presentan dificultades para que las usuarias cumplan con los seguimientos por diferentes factores de tipo comportamental, económico y social; es importante resaltar que la institución muestra importantes fortalezas para la continuación de la implementación y desarrollo de la estrategia IAMII.

Es preciso enfatizar que una dificultad para el alcance de los pasos específicamente en el paso 4 es la carencia de infraestructura para la atención de partos y cumplir con todo los indicadores que el paso 4, 5 y 6 propone para el parto humanizado, Ayuda efectiva para iniciar el cuidado del recién nacido y de la púérpera, protección y apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna a la madre y su acompañante.

Continuando con el análisis de la ejecución del plan de acción del Área; se capacito en la Política, el Modelo y las Rutas Integrales de Atención en Salud (PAIS, MIAS, RIAS) (RIA de Promoción y Mantenimiento de la salud – RIA PMS y RIA Materno Perinatal – RIA MP), al 100% del personal asistencial y administrativo de la ESE CEO.

Se caracterizó a 15.929 familias, superando la meta planteada de 10.000 familias. El 86,5% del Plan institucional de capacitación, incluyo GPC relacionadas con las RIAS.

Se apoyó el desarrollo de dos (2) proyectos de investigación en la ESE CEO, a través de los convenios docencia- servicio.

Se realizaron 26 actividades de reinducción y capacitación mensual al personal asistencial en temáticas relacionadas con actividades de PyP, 25 actividades de seguimiento y control en el área rural y 20 actividades en el área urbana.

Finalmente se garantizó la oportunidad, en la consulta de primera vez al CPN, de 4,4 días calendario.

ORIGINAL FIRMADO



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 80.208 ext. 635

Zona Sur
calle 2 de Julio 14-18B La Florida
Teléfono: 80.208 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.208 ext. 637

Zona Sur
calle 2 de Julio 14-11 La Florida
Teléfono: 80.208 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 06.2028

En el 2019 la producción por tipo de consulta en los diferentes centros de salud muestra que en promoción y prevención el centro de salud del Canaima, IPC y Palmas, producen cada una 20%, 17% 15%. La móvil realiza un número importante de consultas de pyp 11.320.

En consulta de urgencias, Canaima registro 34% (65.616) en el año, granjas con el 24% e IPC 20% y palmas con 22%. Se evidencio cambios en la producción por zona comparado con el 2018 donde se registraron un mayor número de urgencias.

Medicina general un total de 173.435 consultas en el año, Canaima realizo el 27% granjas 18%, palmas 15%, IPC y Eduardo santos entre el 14 y 11%.

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 la razón es de 2, es decir por una atención de medicina general se atiende 2 urgencias. La razón general para la ESE CEO se mantiene en 1 durante los últimos tres años.

En relación a pyp, por cada consulta de medicina general, se realiza 1 consulta de pyp en la ESE CEO. Para zona rural oriente, norte, sur, IPC, siete de agosto y palmas es 1, Eduardo santos, Canaima, y granjas es de 0,4 .Esto muestra que aumento de 0,7 de 2017 a 1 en el 2019; esto quiere decir que por cada consulta de medicina general una es de pyp.

MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD – MIAS

Durante la vigencia 2019, se cumplieron en un 100% las actividades y metas programadas para la implementación del Modelo de atención en salud MIAS las cuales se describen a continuación:

Se desarrolló el proceso de capacitación, inducción y Reinducción a las auxiliares de enfermería programadas para la implementación en el área urbana y rural. El grupo PIC constituido, realizo la caracterización, ejecutando un total de 15.929 familias caracterizadas, donde 15.036 corresponden a las comunas 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 del área urbana del municipio de Neiva y 893 Familias caracterizadas en la zona rural, superando el 100% la meta establecida de 10.000 familias para la vigencia. De igual manera, se realizaron seguimientos en los meses de Enero a Abril de 2019 a 4.616 familias priorizadas caracterizadas de la zona urbana. Es de resaltar que para la vigencia 2019 se superó la meta del 40% establecida para la vigencia.

PROMOCION DE LA SALUD.

El programa de Promoción de la Salud, ejecuto sus actividades en el marco de tres estrategias: Demanda Inducida, Brigadas, seguimientos telefónicos y domiciliarios.



DEMANDA INDUCIDA A LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN.

Para el año 2019, se realizó demanda inducida a los programas de Promoción y prevención, mediante la estrategia casa a casa con el equipo extramural, incluido el del PIC, en las comunas 1,2,3,5,6,7,9 y 10, la cual se efectuó bajo dos modalidades. La primera, a través de la realización de brigadas por el equipo básico de salud extramural, previo barrido del barrio por las auxiliares de enfermería extramurales, y la segunda, es el agendamiento anticipado de consultas con el personal de salud de la unidad móvil (Medico, Enfermera e higienista oral).

Se captaron 10.154 usuarios, a los que se revisaron en base de datos, encontrándose activos 6.928, de los cuales 5.724 personas tenían 6.316 actividades de promoción y prevención, pendientes de realizar, de las cuales se programaron 4.628 consultas y se facturaron 3.536, para una efectividad del 76%.

TABLA No 9. CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES DE DEMANDA INDUCIDA, MES ENERO A MARZO 2019

Comuna	Módulo	Tipo de actividad	Actividades de Promoción y Prevención												Total				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1																			
2																			
3																			
5																			
6																			
7																			
9																			
10																			
TOTAL																			

Fuente: Bases de datos de actividades de demanda inducida vigencia 2019.

TABLA No 10. CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES DE DEMANDA INDUCIDA, MES ABRIL A DICIEMBRE DE 2019

Comuna	Módulo	Tipo de actividad	Actividades de Promoción y Prevención												Total				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1																			
2																			
3																			
5																			
6																			
7																			
9																			
10																			
TOTAL																			

Fuente: Bases de datos de actividades de demanda inducida vigencia 2019.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 de A. 50-188 La Victoria
 Teléfono: 80.202 ext. 638

Resolución General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.202 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 de A. 50-11 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Progg 06.0000

BRIGADAS

Durante el año 2019, se realizaron brigadas de manera diaria, en los colegios públicos, en los hogares de bienestar, ancianatos, centros vida de adulto mayor y en los barrios y asentamientos más vulnerables de la ciudad, de acuerdo a programación de la unidad móvil y requerimientos de la comunidad y de entidades o instituciones externas a la ESE Carmen Emilia Ospina. Se realizaron 51.778 actividades de Promoción y prevención.

TABLA No 11. CONSOLIDADO PRODUCTIVIDAD BRIGADAS – EQUIPO MÓVIL ENERO A MARZO AÑO 2019

UNIDAD MOVIL	
ENERO A MARZO 2019	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
AGUDEZA VISUAL	420
CITOLOGIA	442
CONSULTA ADULTO	92
CONSULTA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	442
CONSULTA DE JOVEN	989
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR PSICOLOGÍA	2
CONSULTA PLANIFICACION FAMILIAR	1635
EDUCACION PARA PACIENTES CANALIZADOS	2944
HEMOGLOBINA	14
HIGIENE ORAL	2436
INSERCIÓN DE DISPOSITIVO INTRAUTERINO ANTICONCEPTIVO [DIU] SOD	11
LABORATORIOS	70
MÉTODOS PLANIFICACION FAMILIAR	136
VACUNACION	151
TOTAL	9784

Fuente: Dinamica gerencial. Net; Módulo Facturación

TABLA No 12. CONSOLIDADO PRODUCTIVIDAD BRIGADAS – EQUIPO MÓVIL ABRIL A DICIEMBRE AÑO 2019

UNIDAD MOVIL	
ABRIL A DICIEMBRE 2019	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
CITOLOGIA	935
CONSULTA ADOLESCENCIA	3927
CONSULTA ADULTEZ	895
CONSULTA CONTROL PFM	39
CONSULTA INFANCIA	1149
CONSULTA JUVENTUD	453
CONSULTA PLANIFICACION FAMILIAR	564
CONSULTA PRIMERA INFANCIA	99
CONSULTA VEJEZ	487
DEMANDA INDUCIDA	5295
HIGIENE ORAL	7012
LABORATORIOS	140
MÉTODOS PLANIFICACION FAMILIAR	193
USUARIOS EDUCADOS	15132
VACUNACION	116
VISITA DOMICILIARIA	5558



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 625

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-18 La Victoria
 Teléfono: 80.202 ext. 628

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80.202 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 620

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea gratuita 01.2022

TOTAL	41994
--------------	--------------

Fuente: INDIGO; Módulo Facturación

SEGUIMIENTOS DOMICILIARIOS A LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN.

Durante el año 2019, se realizaron 4.736 actividades de seguimientos a los diferentes programas de detección temprana y protección específica, tales como 2.015 seguimientos a gestantes clasificadas como alto riesgo obstétrico y 2.721 visitas domiciliarias de seguimiento a reporte de citologías alteradas, inasistentes de la ruta materno perinatal, menores de 5 años pertenecientes a la ruta de desnutrición, usuarias posparto y pacientes del programa de Riesgo cardiovascular, entre otros.

De igual manera, se realizaron 1.271 seguimientos telefónicos, logrando captar nuevamente a los pacientes y asignando su cita según necesidad.

Con las estrategias de demanda inducida y seguimientos domiciliarios, se educaron a 20.797 usuarios, sobre hábitos de vida saludable, autocuidado e importancia de asistir a los programas de promoción y prevención.

PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACION - PAI

TABLA No 13. CONSOLIDADO APLICACIÓN DE BIOLÓGICOS POR CENTROS DE ATENCIÓN EN LA ESE CEO, AÑO 2019

DOSIS BIOLÓGICO	TOTAL	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	RURAL ZONA NORTE	CANAIMA	RURAL ZONA SUR	SIETE AGOSTO	PALMAS	RURAL ZONA ORIENTE	IPC
Dosis de biológico aplicadas	87.394	13.695	11.448	3.807	21.029	2.489	4.264	13.911	2.102	14.649
Dosis de biológico aplicadas intrainstitucional	81.282	13.231	9.997	3.805	18.817	2.443	3.881	12.944	2.102	14.062
Dosis de biológico aplicadas extrainstitucional	6.112	464	1.451	2	2.212	46	383	967	0	587
Vacunación de gestantes	4293	686	584	122	983	72	32	969	32	728

Fuente: Paiweb y Software de facturación

Para el 2019, en la ESE CEO, se aplicaron un total de 87.394 dosis de biológicos a la población que acudió a los diferentes centros de salud del área urbana y rural (10 centros), cumpliendo con la vacunación sin barreras (81.282 dosis Intrainstitucionales) y a la comunidad captada en el área extramural casa a casa (6.112 dosis extrainstitucionales).

Se aplicaron un total de 4293 dosis de Td y DpaT Acelular para las mujeres gestantes.



"Servicios con Excelencia Humana"

TABLA No 14. CONSOLIDADO COBERTURA DE LA APLICACIÓN BIOLÓGICOS EN LA ESE CEO, AÑO 2019

BIOLOGICO	Enero 2019				Abril 2019				Julio 2019				Octubre 2019			
	Meta	Realizado	Cobertura	Comentarios	Meta	Realizado	Cobertura	Comentarios	Meta	Realizado	Cobertura	Comentarios	Meta	Realizado	Cobertura	Comentarios
Pentavalente (DPT, HB, Hib)	2475	2761	111%		2475	2761	109%		2475	2475	100%		2475	2761	111%	
Rotavirus y Neumococo	4847	5280	109%		4847	5280	109%		4847	4847	100%		4847	5280	109%	
Triple viral	2761	2761	100%		2761	2761	100%		2761	2761	100%		2761	2761	100%	
Primeros refuerzos de FA, POLIO y DPT	8075	7980	99%		8075	7980	99%		8075	8075	100%		8075	7980	99%	
Segundos refuerzos para POLIO, DPT y primer refuerzo para TV	7788	6840	87%		7788	6840	87%		7788	7788	100%		7788	6840	87%	

Fuente: Paiweb y Software de facturación

El Programa ampliado de inmunización cumplió y supero la meta establecida para la administración de biológicos trazadores, siendo la meta propuesta 95% para el esquema de vacunación.

La ESE cumplió con el 111%, 109%, 100%, 99%, 87% y 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 2475 dosis de Pentavalente (DPT, HB, Hib) y con el 109% para la administración de la vacuna del ROTAVIRUS y NEUMOCOCO, con un promedio de 4847dosis administradas.

Para la vacunación de los niños de 1 años de edad, se cumplió con un 100%, con la aplicación del biológico de la Triple viral, con 2761 dosis administradas.

Se aplicaron 8075 dosis de primeros refuerzos de FA, POLIO y DPT, lo que equivale a un cumplimiento del 99%.

Se cumplió con el 87% para la vacunación de los niños mayores de 5 años, es decir, se aplicaron 7788 dosis de biológicos de segundos refuerzos para POLIO, DPT y primer refuerzo para TV.

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

Se acompañó y se apoyó jornadas de vacunación solicitadas por el Ente Territorial, ICBF, EAPB

El 100% del personal del área de vacunación se certificó por el SENA, en competencia laboral.

Se continuo con el monitoreo satelital para la toma de la 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 realizó seguimiento mensual al cumplimiento de coberturas en los diferentes centros de atención y grupo extramural, a las cohortes de recién nacidos de acuerdo a los lineamientos nacionales, al sistema de información de lo vacunado vs lo digitado Paiweb y a la calidad del dato en los diferentes centros de atención y grupo extramural.

ESTRATEGIA INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA IAMII

Durante el 2019 y teniendo en cuenta los resultados de los años anteriores se continúa con el desarrollo de la estrategia IAMII, en aspectos puntuales como:

- Consolidación de los grupos de apoyo: donde se conformaron 3 grupos de apoyo comunitario en lactancia materna.
- Habilitación de Salas de lactancia materna, en los centros de salud de Canaima, IPC y Granjas
- Creación de Zonas de lactancia materna, en los centros de salud rural (Caguán, Fortalecillas, San Luis y Vegalarga) y en 2 centros de salud urbanos Palmas y Canaima.
- Apertura de Salas ERA, las cuales se ubicaron en los servicios de urgencias de Las Palmas y Canaima brindando a la población que asiste al servicio mejores condiciones de comodidad para su atención.
- Organización de un área de juego para niños y niñas, en el centro de salud de Canaima.
- Elaboración y entrega de material de educación a todos los consultorios de la ESE específicamente rotafolio de lactancia materna, plegable de 18 practicas claves de AIEPI comunitario, folleto tarjeta de la madre - AIEPI, volantes de prevención del maltrato infantil, carnet de salud infantil para niños y niñas, todo este material producido por la ESE para beneficiar la educación permanente del usuario que nos visita.
- Se continuó con la entrega de Kit de inscripción al control materno perinatal.

Se incorporó al área técnica – IAMII, un Médico experto y evaluador externo IAMII, para el apoyo en asesoría y la realización de la aplicación del formulario de auto apreciación, para realizar una pre- evaluación de la estrategia IAMII en la ESE Carmen Emilia Ospina a dos sedes de la ESE y medir el grado de apropiación de la estrategia conociendo de esta forma si estábamos listos para una evaluación externa IAMII, en ésta pre evaluación se realizaron entrevistas al personal asistencial, a los usuarios, al grupo de apoyo comunitario y la revisión documental de la estrategia.

Los resultados obtenidos desde la estrategia IAMII en el año 2019 se consolidan así:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
calle 21 No. 53-31 Las Palmas
Teléfono: 80282 ext. 635

Zona Rural
calle 2 de N. 50-188a Fortalecillas
Teléfono: 80282 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80282 ext. 637

Zona Sur
calle 2 de N. 50-11 Las Palmas
Teléfono: 80282 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 062828

TABLA No 15. CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA IAMII ESE CEO AÑO 2019

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO PASOS IAMII ESE CARMEN EMILIA OSPINA 2019											
DEPARTAMENTO	HUILA										
MUNICIPIO	NEIVA										
NOMBRE DE LA INSTITUCION DE SALUD Y NIVEL COMPLEJIDAD	ESE CARMEN EMILIA OSPINA SEDE CANAIMA					NIVEL DE COMPLEJIDAD		NIVEL 1			
	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PASOS IAMII 2019										
FECHA DE MEDICION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RESULTADOS
PRIMER TRIMESTRE 2019	77%	61%	70%	51%	67%	68%	74%	78%	80%	56%	
SEGUNDO TRIMESTRE 2019	50%	44%	81%	71%	81%	83%	90%	96%	89%	69%	
TERCER TRIMESTRE 2019	75%	60%	81%	71%	81%	83%	90%	96%	89%	70%	
CUARTO TRIMESTRE 2019	75%	60%	86%	76%	81%	83%	90%	96%	89%	85%	
Convenciones	Puntaje	80-100%		Puntaje	60-80%		Puntaje	-60%			

Fuente: Formatos de lineamientos IAMII 2016.

Los resultados obtenidos muestran que la valoración de la autoapreciación de los indicadores de cada uno de los pasos alcanzó un promedio de 82% en los 10 pasos de implementación de la estrategia IAMII; es de resaltar que en el año 2019 se avanzó de manera considerable en los componentes de la estrategia IAMII relacionados con Brindar a las mujeres gestantes y sus familias, información, educación y atención oportuna y pertinente para que puedan vivir satisfactoriamente su gestación, prepararse para el parto, el puerperio, la lactancia materna y la crianza que corresponde al paso 3 con un 86%, así mismo fue significativo el sostenimiento de los : PASO 6 Promoción, protección y apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna con un 83%; PASO 7 Favorecer el alojamiento y el acompañamiento con una 90 %; PASO 8 Seguimiento sistemático al crecimiento y desarrollo de los niños y niñas con un 96% y PASO 9 La institución de salud como un entorno protector y un espacio amigable con un 89%.es de resaltar que el paso 10 que es Disponer de mecanismos y estrategias de apoyo institucional y comunitario que favorezcan la continuidad de las acciones más allá de los servicios institucionales, con el fin de favorecer la salud y la nutrición materna e infantil, fue uno del os pasos trabajados logrando establecer 3 grupos de apoyo comunitario identificados y comprometidos con el trabajo comunitario de la comuna 6,8 y9 de la ciudad de Neiva hacen parte de los grupos de madres comunitarias modalidad FAMI del ICBF y con quienes se adelantaron acciones de capacitación, entrenamiento en temas de atención materna infantil, se realizaron con **los grupos de apoyo 45 talleres** en temas como: Técnica de lactancia materna, IAMII y RIAS; Prevención de maltrato infantil, Ruta de promoción y mantenimiento específicamente en primera infancia, Estimulación adecuada para niños y niñas, Rutas de atención a víctimas de violencia de genero.



"Servicios con Excelencia Humana"

Centro de Salud
 Calle 71 No. 433 La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 635

Centro de Salud
 Calle 2 de N. 50 El Barro Colorado
 Teléfono: 80.282 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.282 ext. 637

Centro de Salud
 Calle 2 de N. 50 La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 636

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea gratuita 01.8000

En el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2019, se atendieron **3.935 gestantes en control prenatal** y de primera vez y gestantes inscritas en los diferentes centros de atención 2.504.

Se realizó el curso de preparación para la maternidad y paternidad, donde se graduaron 778 usuarias gestantes cumpliendo 8 sesiones en los centros de atención de Canaima, Palmas, IPC, Granjas, Eduardo Santos, Fortalecillas y Caguán, liderado por equipo interdisciplinario de Enfermera, Fisioterapeuta y Psicóloga.

Se realizaron 3.611 asesorías para prueba voluntaria de VIH y SIDA, a la población gestante.

En el año 2018 la programa Gen Cero en convenio con ESE Carmen Emilia Ospina contó con una **cobertura de 100 familias** de las diferentes comunas de la ciudad de Neiva a quienes se les brindó educación, acompañamiento y la entrega de un paquete nutricional con el fin de mejorar las condiciones de salubridad de los beneficiarios; el proyecto cuenta con vigencia hasta agosto del 2019.

TABLA No 16. BENEFICIARIAS PROGRAMA GEN CERO DE LA FUNDACION ÉXITO EN CONVENIO CON LA ESE CEO AÑO 2019

BENEFICIARIAS	NUMERO
GESTANTES	13
Niños y niñas 0-6 meses	55
Niños y niñas de 7-12 meses	11
Niños y niñas mayores < 13 meses	21
TOTAL	100 familias

Fuente: Estrategia Gen Cero vigencia 2019. Dinámica, Net, módulos facturación y Registros únicos individuales

VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

Las actividades realizadas por el área de vigilancia epidemiológica durante el año 2019, 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 en RIPS logrando un perfil epidemiológico ajustado a la realidad de la entidad

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 47 unidades de análisis, para un cumplimiento de 100%. El 86% corresponde a eventos relacionados con la gestación y la niñez.

MORTALIDAD INFANTIL MENORES DE 5 AÑOS

TABLA No 17. INDICADORES RESOLUCIÓN 256/2016



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 913.986.4325

Zona Sur
 calle 21 No. 5-11 Las Brisas
 Teléfono: 913.986.4328

Hospital General
 carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 913.986.4327

Zona Sur
 calle 21 No. 5-11 Las Brisas
 Teléfono: 913.986.4325

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea 800 913.986.4325

INDICADORES 256	TOTAL 2019			TOTAL 2018			TOTAL 2017			TOTAL 2016		
	NUMERADOR	DENOMINADOR	TOTAL	NUMERADOR	DENOMINADOR	TOTAL	NUMERADOR	DENOMINADOR	TOTAL	NUMERADOR	DENOMINADOR	TOTAL
INDICADOR												
Proporción de recién nacidos con tamizaje para hipotiroidismo	34	34	100	41	41	100	57	57	100	62	62	1
Proporción de reingreso hospitalario por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de 5 años	0	414	0	0	75	0	0	137	0	na	na	na
Letalidad por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de 5 años.	0	3.539	0	1	3.271	0	0	5.684	0	na	na	na
Letalidad en menores de 5 años con enfermedad diarreica aguda (EDA)	0	202	0,50	0	741	0	0	4.601	0	na	na	na
Tasa de mortalidad infantil menores de 1 año x 1000 nv	1	34	29	0	41	29	0	57	0	1	62	16
tasa mortalidad materna x 1000 nv	0	34	0	0	41	0	0	57	0	0	62	0
tasa de niños con bajo peso al nacer x 1000 nv	1	34	29,41	0	41	29	0	57	0	2	62	32
Tasa mortalidad perinatal x 1000 nv	1	34	29	2	41	29	0	57	0	0	54	0
Tasa de incidencia de sífilis CONGENITA x 1000 nv	1	34	29	0	41	29	0	57	0	0	62	0

Fuente: Sivigila 2019

Durante el mes de enero del 2019 se reporta caso de mortalidad infantil en menor de 1 año que se configura como evento de interés de salud pública denominado como "mortalidad en menores de cinco años por eventos priorizados", la de la muerte se configuro por desnutrición, en zona rural de vegalarga, en la identificación de problemas asociados al evento se identificaron los siguientes: baja percepción del riesgo para el acceso oportuno a los servicios de salud por parte de los cuidadores y condiciones higiénico sanitarias deficientes de la vivienda.

Por lo anterior la ese viene trabajando en el proceso de adopción de guía y lineamientos de atención en salud, además a través del plan de capacitación actualizar a profesionales de la salud en los lineamientos y gestión de riesgo en poblaciones especiales (niños-gestantes-adultos mayores).

BAJO PESO AL NACER A TÉRMINO BPN

Indicador: tasa por 1000 nacidos vivos de niños con Bajo peso al nacer a termino 2019: 30 casos x 1000nv (1 caso)

Meta: 67,1 x 1000nv

La proporción de BPN de acuerdo al número de partos atendidos por la ESE CEO es de 3%, que corresponde a un caso en madre adolescente de 16 años con 39 semanas de gestación, perteneciente al régimen subsidiado, parto no institucional (taxi), peso 2.480kgms.

Factores de riesgo asociado:

Gestante adolescente con antecedente de aborto.

MORTALIDAD PERINATAL

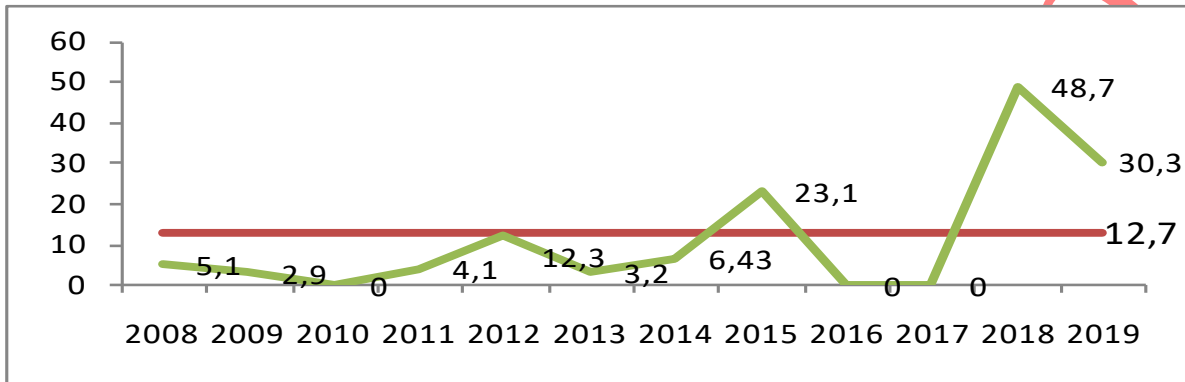
La mortalidad perinatal y neonatal tardía es un indicador de los riesgos de muerte ligados a la reproducción y es muy importante porque permite tener reflejo de la atención prenatal, durante el parto y posparto, actuando como demarcador tanto



"Servicios con Excelencia Humana"

de la calidad del servicio de salud materno infantil como de la condición nutricional de la madre y del entorno en que esta vive, durante el 2019ⁱ la ESE Carmen Emilia Ospina reporta 1 caso de muerte perinatal evitable a 32 semanas de gestación en adolescente de 17 años procedente del área urbana perteneciente al régimen contributivo, que desconocía sus derechos en salud y no asiste a control prenatal durante la gestación.

GRAFICA No 5. MORTALIDAD PERINATAL 2008 - 2019



Fuente: SIVIGILA

Tabla No 18. EDAD DE LA MADRE

edad	N° CASOS
14	2
16	2
17	1
19	3
20	1
21 A 25	12
32	1
46	1
total	23

Fuente: DINAMICA-INDIGO 2019

Meta: 12,7 x 1000nv

Indicador: Razón de mortalidad perinatal por 1000 nacidos vivos 2019: 30 casos * 1000 nacidos vivos.

Observaciones: En el comportamiento del indicador institucional se observa un aumento de la tasa x 1000 nacidos vivos por encima de la meta institucional, es importante aclarar que este indicador se mide teniendo en cuenta el número de partos atendidos en la ESE Carmen Emilia Ospina, ante el descenso significativo de estos, el dato no es comparable con otros años.

22 casos de muertes perinatales se reportaron por otras entidades de salud, donde nuestra entidad realizó alguna intervención en el proceso de la gestación (control prenatal, atención de urgencias) 13 se clasificaron como no evitables (condiciones del feto incompatibles con la vida), 2 sin establecer causa y 8 evitables durante el análisis de los casos con la entidad municipal se identificó factores de riesgo como:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 90.282 al. 625

Zona Urbana
 Calle 2 de Mayo No. 48-100 La Florida
 Teléfono: 90.282 al. 628

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.282 al. 627

Zona Urbana
 Calle 2 de Mayo No. 51 La Florida
 Teléfono: 90.282 al. 620

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Prepp 06.2222

Problemas derivados de la salud materna

- Antecedentes de obesidad, diabetes mellitus, preclamsia, abortos en adolescentes, hipertensión arterial.
- Infecciones adquiridas durante la gestación: toxoplasmosis- infección de vías urinarias
- Inasistencia a CPN.
- Alto riesgo obstétrico por gestante adolescente.
- Inicio de controles prenatales tardíos
- Ausencia de control prenatal
- Controles prenatales deficientes.
- Parto domiciliario.
- Multiparidad
- Gestante añosa

SÍFILIS GESTACIONAL

En el 2019 se reportaron 37 casos, se realizó seguimiento al 100% de los eventos.

TABLA No 19. CASOS DE SIFILIS GESTACIONAL 2019

INDICADORES	2018	2019
total gestantes atendidas	4232	3935
proporcion sifilis gestacional / numero de gestantes	1%	1%
numero de gestantes diagnosticadas en el I TRIMESTRE	17	15
numero de gestantes diagnosticadas en el II TRIMESTRE	18	12
numero de gestantes diagnosticadas en el III TRIMESTRE	9	10
TOTAL ESE CEO	44	37
Granjas	10	9
Palmas	11	7
IPC	11	4
Canaima	12	17
Tratamientos adecuados	41	34
tratamientos terminados	43	36
% tratamientos adecuados	93	92
% tratamientos terminados	98	97
Numero de gestantes diagnosticadas antes de semana 17	23	23
Porcentaje de gestantes diagnosticadas antes de semana 17	52	62
oportunidad en el diagnostico (promedio 2 dias)	1	1
oportunidad en el tratamiento (promedio 4 dias)	3	7
numero de casos nuevos de sifilis congenita	0	1
Mortalidad por sifilis congenita	0	0

Fuente: Sivigila 2019

Al 97% de los casos termino tratamiento, el 3% corresponde a una usuaria con tratamiento incompleto, debido a negativa de la paciente. El porcentaje de cumplimiento para tratamientos adecuados es de 92% siete puntos más que en el 2017, esta cifra es debida a dos causas principales: la primera son las gestantes que se infectan en el último trimestre de gestación (1) y la segunda causa son



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18 La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.282 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18 La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Pregunta 01.2022

tratamientos que se terminan por decisión del paciente (1). La oportunidad del diagnóstico esta en 1,1 días y de inicio de tratamiento 7 días. El 57% de las parejas fueron tratados, los demás no se tratan por motivos como: no conviven actualmente, negación de la pareja al tratamiento.

SÍFILIS CONGÉNITA

Durante el 2019 se reporta 1 caso de sífilis congénita, para una tasa de 30 casos por 1000 nacidos vivos, usuaria de 28 años con inicio tardío de control prenatal, con prueba treponémica positiva reactiva a un día a las 39 semanas de gestación, se inicia tratamiento y el parto sucede 4 días posterior al mismo, además 8 casos de sífilis congénita se reportaron por otras entidades de salud, donde nuestra entidad realizó alguna intervención en el proceso de la gestación (control prenatal, atención de urgencias), de estos casos 2 se descartan, 5 se confirman: por nexo epidemiológico (3) y 2 por reinfección, aun está pendiente un caso por determinar.

El área de vigilancia epidemiológica realiza varias acciones para cumplimiento de este indicador como compromiso en la eliminación de la sífilis congénita:

1. Seguimiento a gravíndex positivos por el servicio de urgencias, se canalizan y se inscriben al control prenatal.
2. Seguimiento a serologías positivas se realiza seguimiento tanto a hombres como mujeres con reportes de serologías positivas para inicio de tratamientos y controlar fuentes de infección.
3. Seguimiento a mujeres con pruebas de gravíndex negativos y captación a programas de planificación familiar.
4. Seguimiento al suministro de preservativos a las gestantes diagnosticadas con sífilis gestacional.
5. Seguimiento serológico por un año, garantizando la curación o detectando oportunamente la reinfección.
6. Se garantiza el tratamiento a la pareja independiente de su filiación a la EAPB.
7. Reporte a las EAPB de usuarios en el cumplimiento del seguimiento y suministro de tratamiento.
8. Auditoría externa de las muestras que se toman en el laboratorio institucional, con una concordancia del 100%.
9. Disponibilidad de pruebas las 24 horas.

TABLA No 20. CENTINELAS EN NIÑOS 2018- 2019

Indicador centinela	No de casos centinelas 2018	No de casos con seguimiento realizados 2018	%	No de casos centinelas 2019	No de casos con seguimiento realizados 2019	%
Otitis Media Supurativa en Menor De 5 Años.	210	202	96	224	213	95%



Hospitalización por Neumonía en menores de 5 años.	12	10	83%	93	84	97%
Hospitalización por EDA en menores de 5 años.	10	8	80%	13	11	87%
Total	232	220	95%	330	315	94%

Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

Cumplimiento en visita domiciliaria de casos centinela en niños 94% en el 2018. Es importante aclarar que existen dificultades en la ubicación del paciente por estas dos causas el 4% tenían dirección errada y el 2% casa cerrada o inexistente. Se realiza auditoria mensual donde se evidencia mejora continua en la adherencia a las guías de atención por parte de los profesionales de la medicina. Durante la vigencia se cumplió con el 94% del seguimiento de los eventos centinela.

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 11 niños que cumplen con el criterio de la definición de caso, de los cuales 9% (1) reportaron como positivo. Al 100% de los niños se les tomo muestra.

TABLA No 21. MUESTRAS DE ROTAVIRUS TOMADAS EN EL 2018 - 2019

Año	Numero de eventos notificados	No de muestras	Reportes	Pendientes por reporte
2018	40	40	Negativos: 23 Positivos: 17	0
2019	11	11	Negativos: 10 Positivos: 1	0

Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

PROGRAMA DE TUBERCULOSIS

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

Cumplimiento: durante el año ingresaron al programa de tuberculosis 89 casos nuevos, 15 reingresos por pérdida, 1 fracasos, 1 previamente tratado 4 remitidos, para un total de 111 pacientes, de ellos 14 extra pulmonares y 87 pulmonares. La ESE Carmen Emilia captó 47 pacientes nuevos al programa, con un porcentaje de positividad del 3%, es decir se capturaron 43 pacientes bacilíferos (baciloscopias +).



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-18 La Victoria
 Teléfono: 80.202 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.202 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Brisas
 Teléfono: 80.202 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea Aprox 06.0000

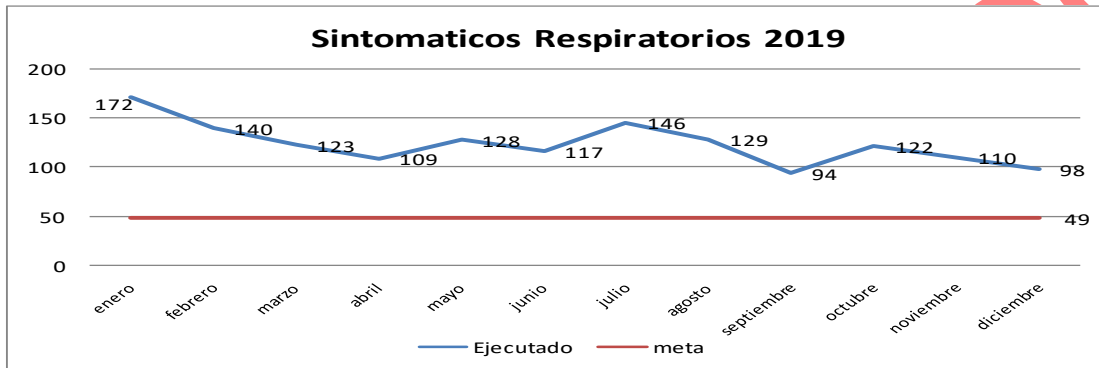
BÚSQUEDA DE SINTOMÁTICOS RESPIRATORIOS

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

Meta: 588 sintomáticos respiratorios (5% de la población mayor de 15 años que consulta por primera vez por consulta externa durante el año)

Cumplimiento: se captaron 1488 que corresponde a 253%.

GRAFICA No 6. CAPTACION DE SINTOMATICOS RESPIRATORIOS POR LA ESE CEO EN EL AÑO 2019



Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

En el programa de tuberculosis se llevaron a cabo varias acciones como:

1. Celebración del día mundial de la tuberculosis.
2. Participación en diferentes brigadas de atención en salud con la búsqueda de sintomáticos respiratorios por las diferentes comunas de la ciudad.
3. Educación en los servicios de urgencias a los pacientes y sus acompañantes sobre la TBC.
4. Implementación de protocolo de etiqueta respiratoria.
5. Reconocimiento al profesional de la medicina por su compromiso y adherencia a la guía del programa de tuberculosis.
6. Suministro de tratamiento ANTI TB domiciliario para pacientes con discapacidades por estado de salud y/o acceso.

GRAFICA No 7. SEGUIMIENTO A DENGUE ESE CEO AÑO 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

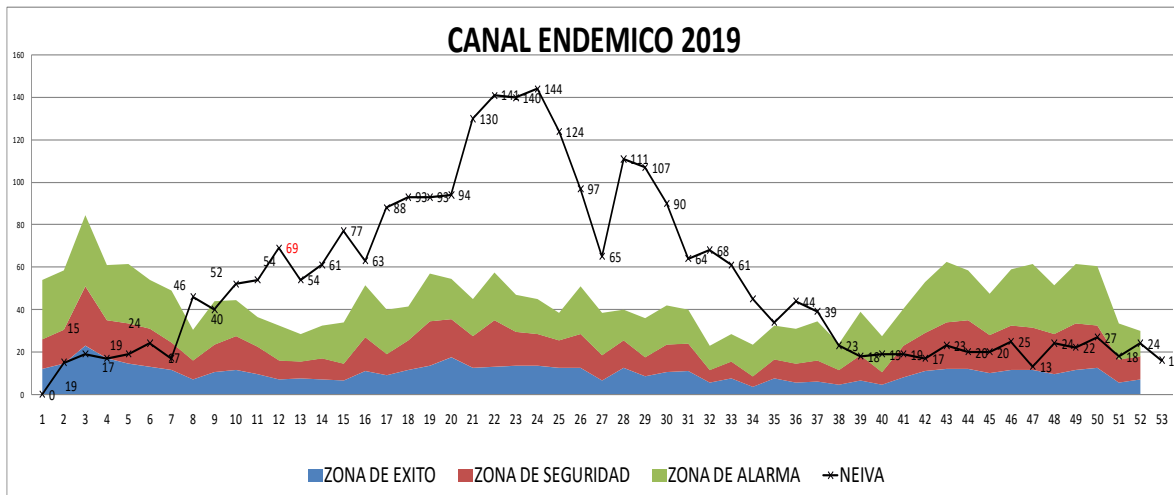
Zona Norte
calle 71 No. 43-31 Las Brisas
Teléfono: 80.262 ext. 635

Zona Sur
calle 24 No. 51-48 La Victoria
Teléfono: 80.262 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.262 ext. 627

Zona Sur
calle 27 No. 51-11 Las Brisas
Teléfono: 80.262 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 01.2022



Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2019

Durante el 2019, la ESE Carmen Emilia Ospina reporto al sistema de vigilancia epidemiológica 3.320 casos de dengue de los cuales el 27% se presentó como dengue con signos de alarma, donde los niños menores de 12 años fueron quienes presentaron las complicaciones. Ante la alerta por brote de dengue emitida por el ministerio de salud y la secretaria de salud Departamental en el 2019, nuestra entidad diseño el plan de contingencia para la atención del brote por dengue en el municipio de Neiva, este plan le permitió a la ESE CEO garantizar la Coordinación y el fortalecimiento institucional para contener la epidemia del dengue en 2019, es así como se plantearon acciones en 6 componentes:

1. Coordinación y organización sectorial e intersectorial:

Acciones:

Se socializo plan de contingencia con los diferentes líderes de la entidad el 6 de marzo de 2019 rad 5927, y se evaluó mensualmente en el COVE de la entidad. Con la secretaria de salud municipal se coordinaron acciones para garantizar la continuidad en la ejecución de convenios PIC.

2. Inteligencia epidemiológica: Vigilancia epidemiológica, serológica, virológica y entomológica:

Acciones:

Se realiza seguimiento diario a los eventos notificados dentro de los términos, al sistema SIVIGILA, se realiza búsqueda activa por medio de las búsquedas activas institucionales de febriles y recolección de muestras de laboratorio a los eventos de interés en salud pública.

3. Gestión del conocimiento:

Acciones:

Se realizaron capacitaciones a los médicos de urgencias en atención al paciente con dengue, los jefes de los servicios capacitaron a las auxiliares de enfermería en el cuidado del paciente con dengue. Se dispuso de algoritmo material educativo en todos los consultores de urgencias, adicionalmente se han

enviado circulares internas documentando información para el manejo del paciente con dengue desde el área técnico científica.

4. Promoción de la salud y prevención de la Trasmisión

Acciones:

Estrategia educativa: "SE BUSCA EL AEDES AEGYPTI"

1. Lanzamiento de la Estrategia.
2. Entrega de material educativo sobre prevención del dengue
3. Actividades barriales – comunitarias Casa a Casa.
4. Actividades plazas de y Centros Comerciales (metropolitano, comuneros)
5. Actividades Control Integrado Vectorial
6. Actividades educativas en Instituciones Educativas
7. Educación en las salas de espera de los servicios de agencias y consulta externa
8. Transmisión de información por medio de emisoras de radio- redes sociales- carteleras digitales de la entidad- transmisiones en vivo.

5. Atención Integral de Pacientes:

Acciones:

Se realizó mensualmente la auditoría interna de adherencia a la guía de dengue a los profesionales de la medicina que laboran en los servicios de urgencias, donde el porcentaje de cumplimiento se encuentra en un nivel adecuado.

Se dispuso de toldillos en todos los centros de urgencias de las diferentes sedes.

Se garantizó el servicio de traslado asistencial básico desde todas las sedes de nuestra entidad.

6. manejo de brotes y contingencias:

Acciones:

Se dio cumplimiento a los ciclos de fumigación y lavado de tanques, se programó para el año 2019 2 visitas de inspección a la disposición de elementos pos consumo, se levantó inventario de toldillos en todos los centros de atención y se dispuso de nuevos (10) a cada centro de urgencias. Se tomaron las medidas correctivas para la prevención de creación de criaderos.

Actualmente este plan de contingencia continúa en ejecución, las acciones se les han garantizado la continuidad, con el fin de garantizar una adecuada atención para nuestros usuarios y control del medio ambiente.

Durante el 2019 se reportó por prestador de mayor complejidad el evento mortalidad por dengue en menor de 5 años (17 meses), que recibió atención inicial en nuestra institución, en la unidad de análisis territorial se identificó como principales problemas:

1. Las zonas urbanas tienen mayor riesgo de transmisión de enfermedades vectoriales y especialmente la ciudad de Neiva endémica para el evento y en situación de brote actualmente.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90.200.000 ext. 635

Zona Urbana
calle 2 de Mayo No. 1000-1000
Teléfono: 90.200.000 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.200.000 ext. 637

Zona Urbana
calle 2 de Mayo No. 1000-1000
Teléfono: 90.200.000 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 01.2000

2. Familia aparentemente de nivel socioeconómico bajo, con mayor vulnerabilidad conocida para eventos en salud de tipo infeccioso.
3. Baja percepción del riesgo para el acceso oportuno a los servicios de salud por parte de los cuidadores (Madre adolescente).

TABLA No 22. EVENTO REPORTADO AL SIVIGILA DENGUE 2013 - 2019

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
2018	483	60	0
2019	3320	2220	1

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2019

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 7096 eventos al SIVIGILA para un cumplimiento de la notificación del 97%. En cuanto ajustes se identificaron 3382 eventos para ajuste y un cumplimiento a corte enero del 93%, se aclara que esta cifras puede aumentar ya que hasta marzo es el plazo para cumplir con ajuste de casos. Para el cumplimiento de esta actividad, el equipo de vigilancia epidemiológica realiza acciones de seguimiento diario a RIPS buscando activamente EISP, además de la aplicación SIANEPS para respaldar el proceso de BAI.

TABLA NO 23. SEGUIMIENTO A LA NOTIFICACION AÑO 2019

mes	total eventos	sin notificar	proporcion %
enero	425	19	95%
febrero	511	11	97%
marzo	630	11	98%
abril	644	24	96%
mayo	855	14	98%
junio	812	18	98%
julio	725	11	98%
agosto	585	20	96%
septiembre	468	17	96%
octubre	507	11	97%
noviembre	431	22	95%
diciembre	505	21	96%
total general	7096	205	97%

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2011 -2019

TABLA 24. SEGUIMIENTO A LA NOTIFICACION POR CENTROS DE SALUD AÑO 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 91.2028 ext. 635

Zona Sur
 calle 26 No. 50-18B La Florida
 Teléfono: 91.2028 ext. 638

Reserva Clínica
 carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 91.2028 ext. 637

Zona Sur
 calle 27 No. 50-11 La Florida
 Teléfono: 91.2028 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea Aprox 01.2028

Centro de salud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
CARMENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARMEN	0	2	0	1	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0%
CARMEL	0	0	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	17%
IPC	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10	17%
afiliado directa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
Total general	0	2	5	3	3	5	5	2	4	3	2	2	21	34%

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2019

RUTA INTEGRAL DE ALTERACIONES CARDIO - CEREBRO – VASCULARES

TABLA No 25. TOTAL DE POBLACIÓN EN EL PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR AÑO 2019

VARIABLE	TOTAL
Prevalencia de HTA ESE CEO x100	10,30%
Población con Hipertensión Arterial	9441
Prevalencia de DM ESE CEO x100	3,14%
Población con Diabetes Mellitus	2882
Total de inscritos en el Programa RCV	11054
Total de usuarios Activos en el Programa RCV	5754

Fuente: Indigo Cristal. ESE Carmen Emilia Ospina. Base de datos de Facturación. Base de datos de afiliados.

En el Programa de Riesgo Cardiovascular, de la ESE Carmen Emilia Ospina, se realizó seguimiento a la cohorte poblacional con enfermedades no transmisibles como lo es la Hipertensión arterial y la Diabetes Mellitus tipo 2, en el programa se brinda la atención integral, mediante actividades dirigidas a la promoción de la salud, detección temprana de factores de riesgo, tratamiento y reducción de la progresión de complicaciones, a través de las estrategias basadas en evidencia para el control de enfermedades no transmisibles.

Atendiendo la Política de atención Integral, adoptada mediante la Resolución 429 del 2016, el programa realiza la implementación de la Ruta Integral de Atención en Salud de Alteraciones Cardio-Cerebro-Vasculares. La atención clínica en este programa se fundamenta en la Resolución 4003 de 2008, en su Anexo Técnico que establece la atención y seguimiento en Hipertensión arterial y Diabetes Mellitus tipo 2, la Guía de Práctica Clínica de Hipertensión arterial y la Guía de Práctica Clínica de Diabetes Mellitus tipo 2, así mismo en las Guías de práctica clínica de dislipidemias, obesidad y Enfermedad Renal Crónica, definida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El Programa Riesgo Cardiovascular de la ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con un total 11.054 inscritos; el 66,29% (7.328) de la población son mujeres y el



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 45-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.200 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 La Victoria
 Teléfono: 80.200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 25 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 Las Brisas
 Teléfono: 80.200 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Aragón 01.2020

restante 33,74% (3.730), hombres. En cuanto a las patologías, el 73,84% corresponden a usuarios con Hipertensión arterial, el 14,38% a usuarios con Diabetes Mellitus, y el 11,75% corresponde a usuarios con ambas patologías.

Con respecto a la distribución de Riesgo Cardiovascular, el 58,65% corresponde a riesgo Moderado, seguido de 23,45% riesgo bajo, el 15,75% corresponde al riesgo alto, y el 2,19% equivale a riesgo muy alto.

TABLA No 26. DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS EN EL PROGRAMA RCV AÑO 2019

TIPO DE CONSULTA	TOTAL
Total consulta médica Primera vez	1798
Total consulta control por medico	18087
Total consulta control por Enfermería	2701
Total de usuarios asistentes a Control Grupal	1450

Fuente: Base de datos de Facturación ESE CEO

Durante el año 2019, se atendieron 19.885 consultas médicas, se hicieron un total de 110 sesiones educativas (controles grupales) con un total 1450 beneficiarios, en donde se realizó fomento de factores protectores, adherencia a metas terapéuticas, prevención de complicaciones mediante estrategias de autocuidado.

TABLA No 27. INDICADORES DE GESTIÓN DEL RIESGO AÑO 2019

INDICADORES DE GESTIÓN DEL RIESGO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años	Número de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportado	Número total esperado de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Diabetes Mellitus *100	2.520/3.218 = 78%
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Número de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Hipertensión Arterial reportado	Número total esperado de pacientes entre 18 a 69 años con diagnóstico de Hipertensión Arterial *100	8.310/20.901 = 40%

Fuente: Resolución 256 de 2016. Indicadores de Calidad. Base de datos de Seguimiento Programa Riesgo Cardiovascular.

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 (91.672), el porcentaje de captación de Hipertensión arterial en pacientes fue de 40% y el porcentaje de captación de diabetes Mellitus fue de 78%.

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 (8.244), Afinamiento, toma de tensión 7 días (1.284). Para la captación de Diabetes Mellitus, se aplicaron (3.468) test de findrisk (test de tamizaje para DM), se tomaron 36.924 Glicemias Pre y post.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.200 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18B La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 25 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18B Las Brisas
 Teléfono: 80.200 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Aprox 06.0000

Para analizar la adherencia de los pacientes al programa Riesgo Cardiovascular, se obtuvo que, de los usuarios inscritos en el programa, 3.867 hipertensos (47%) presentaron cifras tensionales controladas, por debajo de 140/90mmHg en el último semestre, y 224 diabéticos (10%), tuvieron una hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos 6 meses.

Con el objetivo de aumentar la cobertura en exámenes de laboratorio en el área rural, para el cumplimiento de metas en el Programa de Riesgo Cardiovascular, de acuerdo a la resolución 2463 del 2014 de la Cuenta de alto costo para enfermedades precursoras de ERC, se realizaron un total de 10 brigadas, con un total de 931 beneficiarios, en los centros de salud, del área rural de la ESE Carmen Emilia Ospina (Vegalarga, San Luis, San Antonio, Palacios, Triunfo, Fortalecillas y Caguan). Igualmente, para aumentar la captación de usuarios con respecto en la toma de exámenes de laboratorio, también se implementó las brigadas de laboratorio en el área urbano, en donde se canalizaron los usuarios de los diferentes centros de salud para la toma de los exámenes, se realizó un total de 10 brigadas y el total de beneficiarios es 645 usuarios del Programa Riesgo Cardiovascular.

En cuanto las actividades realizadas por las fisioterapeutas, se realizó prescripción del ejercicio y seguimiento a la población con obesidad y sobrepeso, así mismo dio apoyo a la realización de los controles grupales de pacientes crónicos, curso psicoprofiláctico a gestantes, y curso de estimulación temprana, el total de usuarios atendidos durante el año 2019, fue de 6.233 usuarios.

Se realizaron 5 campañas para la celebración de los días mundiales, mediante estrategias de IEC, dirigidas para el cliente interno y externo de la institución, en donde se conmemoró día mundial del riñón (12 de marzo) a través del conversatorio "Cuidemos Nuestros riñones", el día mundial de la hipertensión (17 de Mayo), el día mundial de la cesación del consumo del tabaco y derivados (31 de Mayo), la Semana de Hábitos de Vida Saludable, (24 al 30 de septiembre), y se celebró el Día mundial de la diabetes Mellitus el (11 de noviembre).

Se realizaron 4 capacitaciones, dirigidas al personal asistencial personal asistencial, para fortalecer el conocimiento en el manejo hipoglicemiantes orales y dislipidemias, capacitación sobre Consejo breve sobre estilos de vida saludable, Evaluación del pie diabético, educación al paciente insulinizado, manejo de la Diabetes mellitus tipo 2 insulinorequiriente y Capacitación sobre la Guía de práctica clínica de Hipertensión esencial primaria.



Se realizó un total de 23 capacitaciones de inducción y reinducción por parte del Programa RCV, al personal institucional, sobre la Estrategias para el control de Enfermedades No transmisibles, Conoce tu riesgo, estrategia 4 x 4, test de findrisk, estandarización del tratamiento de Hipertensión arterial, estrategia RECEETA, Resolución 2463 del 2014, resolución 4003 del 2008, las guías de práctica clínica de Hipertensión arterial, diligenciamiento correcto de Historias clínicas.

Para la implementación del Programa de Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, se solicitó a calidad la publicación en el mapa de procesos, los siguientes documentos de apoyo para garantizar el manejo del EPOC, Guía de práctica clínica de EPOC, Anexo Educativo de uso de Oxígeno, Anexo Educativo de uso de inhaladores, Anexo de uso e interpretación de la oximetría de pulso, Anexo de uso e interpretación de la espirometría, Anexo de recomendaciones de actividad Física, Anexo de protocolo de caminata de seis minutos y el Anexo de evaluación de autocuidado.

SALUD MENTAL

1. El equipo de psicólogos realizo actividades educativas (talleres, charlas educativas, asesorías individuales y actividades lúdicas) a 6.765 usuarios.
2. Durante el año 2019 se atendieron 952 eventos de salud, mental en los servicios de urgencias de la ESE Carmen Emilia Ospina.

GRAFICA No 7. CONSOLIDADO DE EVENTOS DE SALUD MENTAL ATENDIDOS EN LA ESE AÑO 2019



Fuente: Dinámica. Net, módulos facturación y Registros únicos individuales



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 45-31 Las Brisas
Teléfono: 80.2028 ext. 632

Zona Sur
calle 2 de N. 50-18Baños
Teléfono: 80.2028 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.2028 ext. 627

Zona Sur
calle 2 de N. 50-18 Las Brisas
Teléfono: 80.2028 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aragón 06.2028

- Mediante el desarrollo de la estrategia “Bienestar y convivencia” que se viene realizando en la ESE Carmen Emilia Ospina dentro del convenio docencia servicio con la universidad sur colombiana en la facultad de ciencias sociales programa de psicología, el cual se desarrolla mediante 3 fases para el 2019, se ejecutó la fase 2 que se trataba de la implementación de estrategias orientadas a promover el desarrollo de habilidades para la vida favoreciendo un ambiente de bienestar y convivencia en jóvenes y adolescentes.

Con este fin se atendieron los adolescentes de la Institución Educativa Oliverio Lara desarrollando 64 talleres con una cobertura de 599 jóvenes atendidos de los grados 8 y 9 de la jornada de la mañana en temas como:

- Relaciones interpersonales
- Resiliencia, manejo de problemas y conflictos
- Autorregulación y afrontamiento
- Toma de decisiones

ODONTOLOGIA

En la vigencia del año 2019, los 29 Odontólogos suscritos a la ESE Carmen Emilia Ospina, realizaron Consultas odontológicas (valoración), Consultas de urgencias odontológicas y Sesiones odontológicas seguimiento-control, presentando un rendimiento de 3 consultas por hora, y una productividad del 82%

TABLA No 28. CONSOLIDADO PRODUCTIVIDAD DE ODONTOLOGOS EN LA ESE, EN EL AÑO 2019

No DE ODONTÓLOGOS	No ACTIVIDADES REALIZADAS	RENDIMIENTO	PRODUCTIVIDAD
29	334.753	2.15	82%

Fuente: Informe de productividad de los Odontólogos vigencia 2019.

FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA.

TABLA No 29. INDICADORES FARMACIA ESE CEO AÑO 2019

INDICADOR	DEFINICION OPERACIONAL	META	TOTAL AÑO 2019		
			NUMERADOR	DENOMINADOR	%CUMPLIMIENTO
Satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia	Número de usuarios satisfechos con el suministro de medicamentos / Número de usuarios encuestados	95%	4231	4253	99%



“Servicios con Excelencia Humana”

Eficiencia en la entrega de medicamentos formulados	Numero de medicamentos POS entregados al momento de la solicitud / total de medicamentos POS solicitados	98%	15.686.818	15.801.209	99%
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	0	0	100%

Fuente: Software Indigo

Para el año 2019, la satisfacción del usuario que accede al servicio de farmacia fue del 99%, superándose la meta del 95%.

La eficiencia en la entrega de medicamentos formulados fue del 99%, alcanzando la meta propuesta.

En cuanto a la oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes, se cumplió la meta, debido a que se obtuvo un Resultado de 100%, tiempo máximo de entrega de 24 horas (1 día).

Con relación al año 2018, se disminuyó el número de prescripción de fórmulas en un 2%, ya que en la vigencia anterior se despacharon **426.914** prescripciones, lo cual está relacionado con los lineamientos generados para el uso racional de medicamentos con el control y parametrización de prescripciones, prohibición de transcripción de fórmulas de otros niveles de complejidad, entre otras.

Durante el año 2019, la ESE CEO pago un valor de **\$3.946.634.379** por la compra de medicamentos.

Se realizó seguimiento mensual a los indicadores y metas del área; Se lidero el Comité de Farmacia y Terapéutica Mensualmente; Se realizó el reporte trimestral del sistema de información de precios de medicamentos - SISMED al SISPRO y el informe al área de facturación sobre los medicamentos dispensados a la Población No Asegurada.

Se realizaron **11** reportes de eventos adversos relacionados con medicamentos, con soportes radicados y reportes generados por sedes al INVIMA.

Se proyectó la resolución No **9** del 3 de enero de 2019, para la compra de medicamentos, donde se estipulan los valores máximo de los medicamentos para el proceso de licitación para la vigencia 2019; de igual manera se proyectó la resolución No **10** del 03 de enero de 2019, donde se fijan las tarifas del transporte en ambulancia y las tarifas de algunos procedimientos para la vigencia fiscal del 2019 y la Resolución **577** de 2019, donde solicita ante la SSDH, la inscripción de los servicios farmacéuticos de las diferentes sedes de la ESE CEO, para la



"Servicios con Excelencia Humana"

compra, manejo y dispensación de medicamentos de control especial, con ampliación y cobertura de los servicios farmacéuticos de atención ambulatoria de 7 de Agosto y Eduardo Santos.

SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO - SIAU

En el año 2019 el índice de satisfacción global en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina fue del 99%, superándose la meta del 95%, manteniéndose el mejoramiento con sentido de pertenencia, responsabilidad, al prestar los servicios a los usuarios con calidad, oportunidad, confiabilidad, amabilidad, y de manera efectiva.

Se aplicó un total de 29.490 encuestas de satisfacción, en los diferentes servicios y zonas 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), siendo la zona Sur la de mayor número de encuestas aplicadas, seguida por la zona Oriente y por último la zona Norte.

Se recibieron 475 quejas, siendo los Centros de atención de Canaima, seguido por Granjas y Palmas, los que más reportan.

Entre los motivos de insatisfacción se encuentra: Oportunidad en la Atención de Urgencias, demora en la entrega de medicamentos, actitud del Personal, atención otorgada por los funcionarios y seguridad del paciente.

En el año 2019 se recibieron un total de 334.165 llamadas, de las cuales el 91% fueron exitosas y el 9% restante corresponden a abandonadas, hasta el momento se mantienen las 30 líneas disponibles.

Se realizaron 12 reuniones mensuales con la comunidad (agregaciones, juntas de acción comunal, veedores, ediles y comunidad en general), donde se capacitó un total de 16.472 usuarios, superándose 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, Importancia de los programas de promoción y prevención, Información sobre enfermedades, Pendientes de medicamentos, Importancia de las agregaciones de usuarios, Reporte de infracción y/o incidentes en la misión médica, Suplantación de documentos y formato de aseguramiento secretaria de salud municipal, Ruta materna procesos y subprocesos de la oficina de SIAU, Control vectorial (Dengue), Plan anticorrupción, Entrega de reporte de laboratorio por correo electrónico, atención usuarios extranjeros, Mecanismos de participación comunitaria circular única supersalud 2018. Manejo preferencial y ley anti tramite, Modelo MIAS



REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

El sistema de referencia y contrareferencia - CR permite a los usuarios a través de procedimientos administrativos acceder a atención complementaria y/o ayudas diagnósticas. Se generan desde el servicio de Consulta externa en el que el usuario es el encargado de la gestión de la misma ante la EAPB y desde el servicio de Urgencias y hospitalización que son gestionadas por personal institucional desde la oficina de referencia y CR y que incluye el traslado a la red complementaria en salud.

TABLA No 30. CONSOLIDADO REMISIONES GENERADAS EN LA ESE CEO, EN EL AÑO 2019

SERVICIO GENERADOR DE LA REMISIÓN	TOTAL AÑO 2019
Consulta Externa	48445
Urgencias	9879
Hospitalización	323
TOTAL	58.647

Fuente: Software Indigo

El 83% de las remisiones fueron generadas en el área de Consulta Externa, el 17% desde el servicio de Urgencias y Hospitalización (10202) y gestionadas desde la ESE CEO. 7481 remisiones fueron aceptadas (73%). 2721 remisiones no fueron aceptadas, a razón de la no disponibilidad de camas en la red complementaria lo que conlleva a continuar manejo medico institucional, a que los usuarios firmaron retiro voluntario antes de lograrse aceptación, mejoría, fuga o fallecimiento o a la remisión como urgencia Vital, (casos registrados como aceptados).

En relación a las especialidades solicitadas el 55% corresponde a especialidades básicas y el 45% otras especialidades o subespecialidades como, cirugía plástica Oftalmología, urología, fisioterapia entre otras.

TABLA No 31. CLASIFICACIÓN DE REMISIONES REALIZADAS EN LA ESE CEO, EN EL AÑO 2019

ESPECIALIDAD SOLICITADA	TOTAL DE REMISIONES	GRUPO ETARIO	TOTAL DE REMISIONES
Otras Especialidades	26269	mayor 60 años	14175
Medicina Interna	10903 – 1(9%)	28-59 años	20968
Pediatría	7203	19-27 años	7533
Cirugía General	3984	12-18 años	5173
Ortopedia	3425	6-11 años	4433
Gineco Obstetricia	6137	0-5 años	6365



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 90.202 al. 635

Zona Sur
 calle 2 de A. 50-188a Ciudad
 Teléfono: 90.202 al. 638

Hospital General
 carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.202 al. 627

Zona Sur
 calle 2 de A. 50-11 Las Brisas
 Teléfono: 90.202 al. 630

Centro de información
 e información al ciudadano
 Línea Aragón 06.0028

Psiquiatría	726		
TOTAL	58.647	TOTAL	58.647

Fuente: Software Indigo

Según grupo etario el 36% de los usuarios remitidos tenían edades comprendidas entre los 28 y 59 años, seguidos por usuarios mayores de 60 años (24%).

En relación al régimen de afiliación el 95% (55531) de las remisiones a usuarios del régimen Subsidiado y solo el 1% a PPNA (678). En menor proporción se remitieron usuarios del régimen contributivo, Especial y SOAT.

Se coordinaron y realizaron 14.510 traslados internos y externos en Ambulancias TAB de la ESE CEO, 53% a nivel complementario y el 46% de traslados internos (entre sedes de la ESE para apoyo diagnóstico u hospitalización).

TABLA No 32. CONSOLIDADO TRASLADOS EN AMBULANCIA REALIZADOS EN LA ESE CEO, EN EL AÑO 2019

MOTIVO DEL TRASLADOS	TOTAL AÑO
Traslados Internos – (Hospitalización, Interconsultas, Ayudas Diagnosticas – traslados redondos)	7882
Traslados Externos (remisiones – urgencias vitales)	7691
TOTAL	15.573

Fuente: Software Indigo

Las IPS de red complementaria que aceptaron remisiones en su orden fueron: Clínica Uros, Clínica Emcosalud, Hospital Universitario Hernando Moncaleano, Clínica Medilaser, Clínica COVEN y Clínica Bello Horizonte, entre otros.

CONVENIO DOCENCIA SERVICIO

Durante la vigencia (2019) realizaron prácticas formativas en salud las instituciones educativas con las que se tiene convenio. Como novedad se actualizo y firmo Convenio Docencia Servicios Universidad Antonio Nariño con la que ya se tenía vigente un convenio de colaboración académica cuyo propósito es abrir un programa de Enfermería para ofrecer en la región encontrándose en trámite la obtención del registro calificado por parte del CONACES.

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.



"Servicios con Excelencia Humana"

- Fundación Universitaria María Cano: Fisioterapia y en proceso de Registro Calificado para Fonoaudiología.
- Universidad Antonio Nariño. Enfermería en proceso de tener registro calificado.

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.

**CONVENIOS DOCENCIA SERVICIOS
 PARTICIPACION DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA EN LA FORMACION
 DEL TALENTO HUMANO EN SALUD**

INSTITUCION EDUCATIVA	PROGRAMA	ASIGNATURA	NUMERO DE ESTUDIANTES
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	MEDICINA	Pediatría	80
		Ginecología	67
		Medina familiar	80
		internado	27
		Especialización Pediatría	11
	ENFERMERIA	Bases Conceptuales	87
		Patologías Crónicas	63
		ADULTO 1	38
		ADULTO 2	53
		MADRE NIÑO ADOLESCENTE	64
	ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERIA	34	
PSICOLOGIA	PRACTICA PROFESIONAL	5	
UNINAVARRA	MEDICINA	APS	215
		MEDINA FAMILIAR	39
	ENFERMERIA	APS	100
	TECNOLOGIA, RADIOLOGIA E IMÁGENES	IMÁGENOLOGIA SIMPLE	13



"Servicios con Excelencia Humana"

FU MARIA CANO	FISIOTERAPIA	NA	22
SENA	TECNICO AUX ENFERMERIA	NA	27
CESALUD	AUX ENFERMERIA	NA	218
	AUX. FARMACIA		53
	SALUD ORAL		18
	ADMINISTRACION EN SALUD		14
ESCUELA DE SALUD SAN PEDRO CLAVER	AUX. ENFERMERIA	NA	247
ATANASIO GIRARDOT	AUX. ENFERMERIA	NA	66
CRUZ ROJA	AUX. ENFERMERIA	NA	42

TOTAL ESTUDIANTES QUE ROTARON POR LA ESE EN 2018	1.683
---	--------------

OTROS PROGRAMAS:

OTROS PROGRAMAS:

Atendiendo a los convenios de cooperación académica en la ESE Carmen Emilia Ospina realizaron práctica profesional estudiantes de arquitectura de la Universidad Antonio Nariño, práctica profesional de estudiantes de salud ocupacional de la Universidad Minuto de Dios y de la Fundación Universitaria María Cano, práctica en Psicología de la Universidad Minuto de Dios, Pasante de ingeniería Industrial y Ambiental de la Corporación Universitaria del Huila – Corhuila y un judicante de la Universidad Surcolombiana.

ACTIVIDADES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVAS REALIZADAS POR LAS INSTITUCIONES EN CONVENIO (PRODUCTIVIDAD) DURANTE EL AÑO 2018

1. CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA

ESPECIALIDAD	UNIVERSIDAD	Nº DE CONSULTAS
MEDICINA FAMILIAR	UNINAVARRA	534
PEDIATRIA	USCO	98
GINECOLOGIA	USCO	36
TOTAL CONSULTAS		668

2. PROGRAMA DE ENFERMERIA USCO

ACTIVIDADES ASISTENCIALES SEDE CANAIMA	CANTIDAD
--	----------



"Servicios con Excelencia Humana"

ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	636
ASISTENCIA DE COLOCACION DE YESO	8
ASISTENCIA DE SUTURA Y/O SUTURA	31
CANALIZACION	230
CAMBIO Y PASO DE SONDA VESICAL	42
RETIRO DE SONDA VESICAL	9
PASO DE SONDA NASOGASTRICA	3
CURACION DE HERIDAS	259
MONITORIZACION DE SIGNOS VITALES	465
LAVADO GASTRICO	2
MICRONEBULIZACIONES	171
RETIRO DE PUNTOS	32
TOMA DE EKG	125
UROCULTIVO CON SONDA	35
TOMA DE LABORATORIOS	135
MONITORIZACION FETAL	11
FROTIS VAGINAL	4
LAVADO DE OIDOS	4
PAÑOTERAPIA	38
TOMA DE GLUCOMETRIAS	25
ASISTENCIA EN INSERCIÓN DE IMPLANTE SUBDERMICO	56
ASISTENCIA EN RETIRO DE IMPLANTE SUBDERMICO	27
CONSULTA DE CD	328
CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR	130
CONSULTA DE AGUDEZA VISUAL	23
CONSULTA Y TOMA DE CITOLOGIA	88
CONSULTA DE ATENCION PRECONCEPCIONAL	75
TOTAL	2.992

2.1 INFORME DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS ENFERMERIA SEDE CANAIMA

RECIBO Y ENTREGA DE PACIENTES	104
PASO A OBSERVACION	22
HOSPITALIZACION	65
SALIDA DE PASCIENTES	219
CONSULTA TRIAGE	364
ACTUALIZACION DE TARJETA DE MEDICAMENTOS	317
SEMAFORIZACION CARRO DE PARO	8
ACTUALIZACION CARRO DE PARO	7



"Servicios con Excelencia Humana"

Centro de Atención
 Calle 21 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 50.282 ext. 625

Centro de Atención
 Calle 21 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 50.282 ext. 628

Residencia Clínica
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 50.282 ext. 627

Centro de Atención
 Calle 21 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 50.282 ext. 626

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Aragón 06.2828

INVENTARIO CARRO DE PARO	5
ACTUALIZACION DE KARDEX	189
ACTUALIZAR Y ENVIAR DIETAS	26
INVENTARIO DE INSUMOS	3
REMISION DE USUARIOS	35
CAPACITACION AL PERSONAL EN PROTOCOLOS INSTITUCIONALES	4
REGISTRO DE INFORMACION EN LIBROS	22
TOTAL	1.390

2.2 INFORME DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS CONTROLES PYP 2018-1 SEDE PALMAS

PLANIFICACIÓN FAMILIAR	136
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	475
CITOLOGIA CERVICO UTERINA	116
CONTROL PRENATAL	609
CONSULTA DE RIESGO CARDIOVASCULAR	DEM
CONSULTA DEL RECIEN NACIDO	DEM
CONTROL POSPARTO	DEM
CONSULTA DEL JOVEN	DEM
TOTAL	1.336

2.3 REGISTRO DE APLICACIÓN DE BIOLÓGICOS PAI SEDE PALMAS

BCG	2
HB	3
VPO	45
VPI	10
PENTA	23
DPT	25
ROTA	21
NEU	29
SRP	24
HA	14
FA	14
INFL	2
VPH	3
VARI	14
DPTA	14
TD	39



"Servicios con Excelencia Humana"

TOTAL	282
--------------	------------

2.4 INFORME DE ACTIVIDADES ASISTENCIALES ENFERMERIA USCO URGENCIAS SEDE PALMAS

PREPARACION Y ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	879
TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA	138
CURACION	92
MICRONEBULIZACIONES	156
RETIRO DE SONDA VESICAL	5
INSERCIÓN DE SONDA VESICAL	23
GLUCOMETRIA	50
CANALIZACION - VENOPUNCION	121
TOMA DE LABORATORIOS	160
FROTIS VAGINAL	7
RETIRO DE PUNTOS	21
APOYO EN CODIGO AZUL	3
MONITORIA FETAL	25
ONICECTOMIA	6
SUTURA	42
TOTAL	1.728

1.5 INFORME DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS URGENCIAS SEDE PALMAS

REVISION INTERNA DEL CARRO DE PARO	10
REVISION EXTERNA DEL CARRO DE PARO	45
RECIBO Y ENTREGA DE TURNO	54
TRIAGE	1.321
REMISION DE PACIENTE A MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD	17
APLICACION DE LISTA DE CHEQUEO DE ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	13
ENTREGA DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	3
TOTAL	1.463

3. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO FISIOTERAPIA SEDE CANAIMA

INFORME DE ACTIVIDADES	CANTIDAD
PSICOPROFILACTICO, CCYD	512



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 80.768 ext. 635

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 80.768 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.782 ext. 107

Zona Sur
 Calle 27 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 80.762 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Aragón 06.0000

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	520
TOTAL	1.032

PROYECTOS DE INVESTIGACION

DURANTE EL PRESENTE AÑO SE DESARROLLARON Y TERMINARON DOS (2) PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN:

1. "Percepción de los usuarios diabéticos asistentes al programa de atención primaria frente a factores determinantes como actitudes y prácticas establecidas a través de la relación médico paciente de la ese Carmen Emilia Ospina". Programa de Comunicación Social y Periodismo, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Universidad Surcolombiana.
2. "Conocimientos y prácticas que realizan los pacientes diabéticos para la prevención del pie diabético en la Ese Carmen Emilia Ospina". Programa de Enfermería, Facultad de Salud, Universidad Surcolombiana

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO

1. "Adherencia al tratamiento de pacientes con diabetes tipo 2 usuarios del programa de riesgo cardiovascular de la Ese Carmen Emilia Ospina". Programa de Enfermería, Facultad de Ciencia de la Salud, Fundación Universitaria Navarra.
2. "Depresión en gestantes que asisten al programa de control prenatal en la Ese Carmen Emilia Ospina". Programa de Enfermería, Facultad de Ciencia de la Salud, Fundación Universitaria Navarra.

EN TRÁMITE DE APROBACIÓN

1. "Reprogramación celular en pacientes con sospecha de sepsis". Departamento de ciencias clínicas grupo de investigación de neuropsych. Facultad de Salud, Universidad Surcolombiana.

CONTRAPRESTACIÓN

De acuerdo a los convenios la contraprestación se recibe en bienes y servicios, en cuanto a los bienes recibidos se instaló y doto en Stand saludable para el centro



de salud IPC por parte del Centro Empresarial de Salud Cesalud y en el Hospital de Canaima por parte de la Escuela de Salud San Pedro Claver.

Las actividades de capacitación recibidas y el personal beneficiario, fueron gestionados y brindados por la Escuela de Formación de la Cruz Roja, Atanasio Girardot, Sena Regional Huila, Cesalud, Atendiendo a la programación del Plan Institucional de Capacitación y la Información de los cursos y personas beneficiadas reposa en el Área de Talento Humano.

CURSO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	BENEFICIARIOS
Actualización en informática	FUMC	17
Lenguaje de señas	Cesalud	23 (Línea de frente)
Soporte Vital Básico	Atanasio Girardot	20
Soporte Vital Básico	SENA	20
Soporte Vital Básico	Cruz Roja	20
Informática básica	San Pedro Claver	20

En cuanto a necesidades de actualización y capacitación del personal asistencial identificado por el área Técnico Científica, durante el año 2018 se llevó a cabo la actualización en guías de práctica clínica de manera presencial dirigida a médicos de urgencias y que fueron dictadas por docentes de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana (14 temas) y Fundación Universitaria Navarra (Dos temas). Además se puso a disposición de la ESE Carmen Emilia Ospina la plataforma para capacitación virtual.

UNIVERSIDAD		VIRTUAL		ACTIVIDAD	
NAVARRA	usco	GRABACION	EDICION	CAPACITACION PRESENCIAL	TEMATICA
	x		x		Farmacovigilancia
	x	x	x		Crecimiento y desarrollo
	x	x			Consejería en lactancia materna
	x			x	Infección de vías respiratorias agudas en niños
	x			x	Enfermedad diarreica aguda en niños
	x			x	Infección de vías urinarias



"Servicios con Excelencia Humana"

	x			x	Infección de piel y tejidos blandos
	x			x	Manejo razonable de antimicrobianos
	x			x	Urgencias Toxicológicas
x				x	Generalidades del manejo de la DM y atención de la DM en urgencias

Las instituciones educativas con las que se tienen convenios apoyaron diferentes actividades de la ESE Carmen Emilia Ospina con el préstamo de auditorios para eventos propios y dieron apoyo logístico para las diferentes conmemoraciones de las profesiones vinculadas en la institución.



ORIG



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 45-31 Las Brisas
 Teléfono: 86.268 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-48 La Victoria
 Teléfono: 86.268 ext. 638

Resolución General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 86.268 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-48 Las Brisas
 Teléfono: 86.268 ext. 636

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Aéreo 06.268



ORIGINAL FIRMADA



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 45-30 La Florida
Teléfono: 862628 ext. 635

Zona Sur
calle 21 No. 50-18 La Florida
Teléfono: 862628 ext. 638

Residencial Guayana
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 862628 ext. 637

Zona Sur
calle 21 No. 50-11 La Florida
Teléfono: 862628 ext. 630

Centro de atención
e información al paciente
Línea Pregr 062628

2. COMPONENTE 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 Paciente, Evaluación y Seguimiento y aprendizaje organizacional**, hasta el año 2018 se tenía el procedimiento de Acreditación sin embargo por ser este parte de la ruta de desarrollo de PAMEC se fusiono con el mismo.

1. 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.

1.1 Procedimiento de Identificación validación y seguimiento a la documentación:

Para la implementación de este procedimiento durante los años 2016 al 2019 se realizó la siguiente gestión documental:

La actualización de la gestión documental se trabaja bajo la metodología Cadena, cliente, proveedor. Los procedimientos bajo la metodología del ciclo P-H-V-A (Planear, hacer, verificar, actuar).

La producción de la gestión documental se trabaja bajo el procedimiento GC-S1-P1 Identificación, validación y seguimiento de documentos a través de GC-S1-F6 Control de documentos donde se encuentra consolidada la trazabilidad de la gestión documental a nivel Institucional (Proceso, subproceso, código, versión, fecha de creación, vigencia, estado, tipo de documento, descripción del cambio, anexos).

Para el año 2016, se incorporó al mapa procesos el subproceso de ESTERILIZACIÓN en el macroproceso de GESTION AMBIENTAL Y OCUPACIONAL, por lo que para final del año 2016 con 16 procesos, 52 subprocesos y 239 procedimientos, ajustando un total de 174 documentos en total.

En 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 2017 se ajustaron un total de 328 documentos, los cuales en este último período se discriminaron por tipo de ajuste en elaboración, modificación y eliminación.



Para la implementación de este procedimiento durante el año 2018 se realizó una actualización al procedimiento denominado "Identificación, validación y seguimiento de documentos" con versión 6 y vigencia 14/09/2018, con el fin de fortalecer las actividades descritas en el mismo para el seguimiento y control de la gestión documental.

Con respecto a los documentos del mapa de procesos institucional, para el año 2018 se ajustaron un total de 513 documentos. Se realizó actualización de manuales, procedimientos, guías, documentos de apoyo y formatos de los cuales en su mayor proporción correspondieron a procedimientos modificados y formatos elaborados.

Durante el año 2019 se cierra la gestión documental con un total de 16 procesos integrados por caracterizaciones y subprocesos. Cuenta con una pirámide documental constituida por: Procedimientos, Manuales, guías, documentos de apoyo, formatos. Se crea subproceso de Biomédica en el mes de Diciembre.

Así mismo se realizó el seguimiento al cumplimiento de la creación, modificación y eliminación de los documentos en cada una de las áreas de acuerdo al de mapa de procesos según solicitudes realizadas, a través del indicador de proporción de cumplimiento de la gestión documental con los siguientes resultados:



Fuente: Formato de seguimiento a documentos- Ingeniería de procesos

El promedio de cumplimiento para el año 2018 fue del 92,3 % el cual disminuyó en 0.7 décimas frente al año 2017 cuyo valor fue del 93%, esto dado que en el último año durante el mes de marzo se evidencia una disminución en el indicador por lo



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 913.988 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 de N. 30-18B Ciudad
 Teléfono: 913.988 ext. 638

Residencia Central
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 913.988 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 de N. 30-18B Ciudad
 Teléfono: 913.988 ext. 635

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Aragón 01.2222

cual no se logró la meta del indicador que es del 90%, sin embargo el promedio año se encuentra dentro de la misma. Para el año 2019 se tuvo un promedio de cumplimiento del 99,2% de cumplimiento logrando mantener durante todo el periodo el indicador dentro de la meta establecida.

A continuación se describe como está conformada con corte a diciembre de 2019 la gestión documental de cada uno de los procesos institucionales:

ORIGINAL FIRMADO



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 45-31 La Florida
Teléfono: 50.262 ext. 635

Zona Sur
calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 50.262 ext. 638

Resolución Central
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 50.262 ext. 637

Zona Sur
calle 2 No. 50-11 La Florida
Teléfono: 50.262 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Aéreo 01.2028

Tabla 1. DESCRIPCIÓN DE AVANCES DOCUMENTALES ENERO A DICIEMBRE DE 2019

Fuente: tabla de control de documentos

PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO	CARACTERIZACIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS							
Gestión gerencial y estratégica	Planeación	4	9	0	3	19	0
	Comunicaciones	3	6	0	6	2	0
	Defensa judicial	0	3	0	8	3	0
	SARLAFT	1	3	0	3	0	0
Garantía de la calidad	Gestión de la información	1	3	0	19	0	0
	Gestión de habilitación	0	1	0	1	0	0
	PAMEC	2	1	1	3	0	0
	Seguridad del paciente	2	2	2	21	25	0
	Evaluación y seguimiento	0	2	0	25	1	0
	Aprendizaje institucional	0	1	1	6	0	0
Control interno estratégico	Gestión del control interno	2	5	2	11	7	0
PROCESOS MISIONALES							
PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO	CARACTERIZACIÓN
Apoyo diagnóstico y terapéutico	Imagenología	0	5	2	5	2	0
	Laboratorio clínico	4	3	2	46	10	1
	Laboratorio citologías	1	2	2	5	1	0
	Soporte terapéutico	3	13	0	21	6	0
Servicios Hospitalarios	Hospitalización baja complejidad	2	9	9	23	11	0
	Obstetricia baja complejidad	2	8	23	25	10	0
Servicios urgencias	Gestión del servicio de urgencias	4	9	54	31	27	0



"Servicios con Excelencia Humana"

Servicios ambulatorio	Medicina General	0	5	54	9	3	0
	Odontología	4	6	7	29	18	0
	Psicología	0	0	0	1	0	0
Estrategia de intervención comunitaria	Detección temprana y protección específica	0	8	59	55	10	0
	IAMI	2	6	3	5	6	0
	Programas especiales	0	1	2	4	1	0
	Riesgo cardiovascular	0	4	10	13	12	0
	Contratos interadministrativos	0	1	1	0	1	0
Vigilancia epidemiológica	Monitoreo clínico epidemiológico	0	6	9	23	54	0
Sistema referencia y contrarreferencia	Referencia y contrarreferencia	1	3	8	4	0	0
	TAB	1	3	6	9	6	0
Sistema de información y atención al usuario	Línea de frente	1	2	0	2	0	0
	Monitoreo de servicios	0	5	0	10	1	0
	Participación ciudadana	0	1	0	6	0	0
PROCESOS DE APOYO							
PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO	CARACTERIZACIÓN
Gestión financiera	Presupuesto	0	8	0	5	4	0
	Cartera	1	3	0	13	3	0
	Costos	0	12	0	0	6	0
	Contabilidad	10	7	0	6	0	0
	Facturación	0	15	0	7	0	0
	Tesorería	0	7	0	10	5	0



"Servicios con Excelencia Humana"

Gestión talento humano	Administración del personal	4	7	0	80	11	0
	Desarrollo institucional	0	78	0	21	11	0
	Programas de extensión	0	3	0	5	1	0
	Control interno disciplinario	0	1	0	0	1	0
Gestión De bienes y servicios	Contratación	2	10	0	45	0	0
	Almacén	1	15	0	8	2	0
	Infraestructura y equipos	4	2	0	43	1	0
	Servicios administrativos	1	4	0	5	1	0
	Biomédica	2	0	0	20	0	0
Tecnologías de la información y comunicación	Sistemas de informáticos	3	8	0	8	2	0
	Gestión de datos estadísticos	0	2	0	7	0	0
	Gestión documental	4	9	0	11	5	0
	Gestión de la información	0	0	0	2	0	0
Gestión de salud ocupacional y medio ambiente	Salud ocupacional	13	9	1	53	44	0
	Gestión ambiental	1	9	0	17	12	0
	Gestión central de esterilización	2	5	3	4	0	0

ORIGINAL FIRMADO



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 50200 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 20-18 La Florida
 Teléfono: 50200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 50200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 20-11 La Florida
 Teléfono: 50200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Argea 062000

1.2 Procedimiento de Seguimiento a indicadores de calidad

Para el caso de este procedimiento denominado " Seguimiento a indicadores de calidad" a continuación se muestran los indicadores trazadores de la institución acordes a la circular 256 de año 2016 a 2019 para el monitoreo de la calidad en salud. Es de aclarar que varios de estos indicadores para el año 2016 no se medían dado que en este año se hizo cambio de normatividad exigiendo seguimiento a indicadores nuevos.

1.2.1 Tasa de Caída de pacientes

	AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	Hospitalización	No medido	0,0005	0,0014	0,0005
	Urgencias		0,007	0,008	0,0001
	Consulta externa		0,001	0,001	0,00002
	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica		0,003	0,000	0,0009

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Con respecto al indicador de Tasa de caídas de pacientes para el caso del servicio de Hospitalización el número de casos para el año 2017 fue de (3 caídas), año 2018 (7 caídas) para el año 2019 con corte a Diciembre (3 caídas) sin embargo se ve aumentada la tendencia dado que en este último año hay un número menor de Egresos del servicio.

En el servicio de urgencias el año 2018 y 2017 presentaron el mismo número de caídas (13 caídas) para el año 2019 se evidencia un incremento en el número de caídas a 10 hasta la fecha, sin embargo el indicador se encuentra por debajo de la meta y es menor a los dos años inmediatamente anteriores porque hay un mayor número de egresos.

Para el área de consulta externa el indicador tuvo el mismo comportamiento durante los años 2017 y 2018, en año 2019 se evidencia un número de 4 caídas, sin embargo el indicador comparado con el año 2018 presenta una disminución.

Por último en los servicios de apoyo diagnóstico se evidencia una disminución del indicador con un dato de 0% de caídas versus el 0.003% entre el comparativo 2017 y 2018. Para el año 2019 se evidencia un incremento de casos en (4), sin embargo el indicador se encuentra dentro de la meta esperada.

Al validar todos los resultados de los indicadores se evidencia que se encuentran dentro de la meta espera que es menor o igual al 1%, y cabe aclarar que la mayoría de casos son sin lesión, por otra parte se evidencia un impacto en la búsqueda activa de los casos desde 2017 a la fecha evidenciando una mayor



cultura de reporte y mayor confianza en el reporte incidentes o eventos y se realiza mayor búsqueda activa de los casos presentados a través de la concurrencia médica.

Desde el año 2018 se han generado diferentes estrategias para el mejoramiento del cumplimiento del protocolo de prevención de caídas de tal forma que redunde en la disminución de las mismas, estas estrategias han consistido en:

- Actualización del protocolo de prevención de caídas.
- Desarrollo de la lista de cheque para seguimiento al protocolo de prevención de caídas a nivel hospitalario y ambulatorio
- Socialización del protocolo de prevención de caídas a través de la inducción y re inducción de personal.
- Inicio de la medición cuatrimestral de la adherencia al protocolo de prevención de caídas, tanto hospitalario como ambulatorio
- Intervención a través de planes de mejora por las áreas asistenciales.

1.2.2 Proporción de eventos adversos relacionados con medicamentos

	AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	Hospitalización	No medido	0,001	0,001	0,004
	Urgencias		0,00058	0.012	0,001

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Con respecto al indicador de eventos adversos relacionados con medicamentos se evidencia el mismo resultado para el área de hospitalización comparando año 2017 versus 2018, en el año 2019 se evidencian 7 (siete) casos de enero a Diciembre de 2019.

El servicio de urgencias evidencia un incremento en el indicador comparando los años 2017 a 2018, evidenciando una disminución nuevamente para el año 2019, esto dado al número de casos (10 en el 2017), (20 Casos año 2018) y (8 Casos 2019), sin embargo este resultado se debe al fortalecimiento del reporte y la búsqueda activa a través del programa de farmacovigilancia y la concurrencia medica en los servicios.

Los resultados de todo el periodo se encuentran 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 del INVIMA. Derivados de los casos que se determinaron como prevenibles se establecieron acciones de mejora en pro de evitar la ocurrencia de los mismos.



"Servicios con Excelencia Humana"

1.2.3 Tasa de Ulcera por presión

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	0	0	0	0

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

El indicador de Tasa de ulcera por presión presenta un valor de cero (0) dentro de los 4 periodos evaluados, resultado que se encuentra dentro de la meta esperada que es menor o igual a 1%. Esto sujeto a que las estancias de pacientes no son tan prolongadas y se da manejo adecuado de aquellos que pueden presentar en algún momento el riesgo de la ocurrencia de una ulcera por presión.

1.2.4 Reingresos

	AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	Reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas	0,008%	0,8 %	0.7%	0,01%
	Reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	0,00%	0,13 %	0.24%	0,001%

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Para el indicador de reingresos a los servicios, se evidencia que tanto para urgencias como para hospitalización se encuentran dentro de la meta esperada que corresponde a 0.03 %. Para el año 2019 se hace ajuste al indicador retirando el mismo todos los casos de consultas de seguimiento por casos de dengue esto dado a la incorporación del nuevo software que nos permite realizar una mejor depuración del dato.

Para el caso de los reingresos al servicio de hospitalización, solo se evidencian el aumento de 1 (uno) para el año 2018 versus el 2017, y el número de egresos en el 2018 es menor al del 2017 lo cual puede generar un aumento del indicador. Para el año 2016 y 2019 se presentaron 3 (tres) casos de reingresos.

Con respecto a este indicador se vienen generando diferentes estrategias para la disminución de los mismos como son:

- Seguimiento a la pertinencia médica a través de la concurrencia diaria en los servicios asistenciales.
- Análisis de casos específicos que permitan identificar causas o factores contributivos que permitan la generación de acciones de mejoramiento que correspondan.
- Depuración de los datos a través del sistema.



1.2.5 Oportunidad atención de urgencias Triage II

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	22,9	19.7	16.3	15.1

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Se evidencia una tendencia a la disminución de la oportunidad de atención del Triage II con respecto al comparativo año 2016 al 2019, encontrando que los resultados se encuentran por debajo de la meta institucional que corresponde a 30 minutos. Con el fin de generar mejoramiento con respecto a este indicador y mantener los resultados dentro de la meta esperada se han realizado diferentes estrategias durante año 2018 y con seguimiento en el año 2019 tales como:

- Reforzamiento de la capacitación del personal de enfermería que realiza la clasificación del Triage.
- Mejoramiento del proceso de inducción del personal asistencial.
- Seguimiento a través de listas de chequeo para verificar la aplicación del triage, que derivan en acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados.

1.2.6 Promedio de espera para la asignación de Consulta Médica General

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	2,2	3.4	1.72	5.1

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Para el indicador de promedio de espera para la asignación de consulta Médica General se evidencia en el año 2016 y 2018 un cumplimiento frente a la meta esperada que es igual o menor a 3 días. Sin embargo en el año 2017 se presentó un incremento del indicador que se logró superar con el análisis de los resultados y generación de acciones de mejora al respecto.

Para el año 2019 se evidencio que a partir del mes de abril de 2019 se generó un incremento del indicador, esto derivado de la implementación de las rutas de atención y el nuevo software institucional que tiene integradas las mismas, a la fecha se realiza seguimiento semanal para evaluar la necesidad de ampliación de horas médico los días sábado logrando una disminución del indicador a partir del mes de Noviembre 2,1 y Diciembre 1,5.

1.2.7. Promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	2,5	3.9	2.2	2.5

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad



Para el indicador de promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General para el año 2018 y 2019 se evidencia un mejoramiento frente al año 2017 encontrándose dentro de la meta esperada que es igual o menor a 3 días, con resultados positivos de la estrategia de seguimiento mensual a la agenda para generar acciones de intervención.

1.2.8 Promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría:

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	No medido	No medido	2.7	6.1

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

Se inició durante el año 2018 la consulta de pediatría a nivel institucional con un cumplimiento durante el año 2018, para el 2019 se evidencia un incremento por encima de la meta que es 5 a la fecha de corte de Diciembre de 2019 esto dado que se generó una mayor contratación del servicio con las EAPB, y la demanda aumento, sin embargo se generó la contratación de otro profesional en pediatría desde el 15 de Octubre de 2019, a fin de incrementar las horas de oferta logrando una disminución del indicador a partir del mes de este mes en 8,6 días, Noviembre con 6,6 días y Finalizando Diciembre con 3,2.

1.1.7 Tasa de infección intrahospitalaria

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	0,00%	0,09%	0.00%	0,0008%

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

La tasa de infección intrahospitalaria mantiene una tendencia a la baja comparando el año 2016 al 2018, se evidencia la no presencia de casos, para el mes de Agosto de 2019 se presentó 1 flebitis infecciosa, de acuerdo a los datos se viene logrando la meta esperada que corresponde al 2%. Este resultado se debe al refuerzo en el seguimiento de las medidas de bioseguridad que deben aplicar para los pacientes que se encuentran en aislamientos y mejoramiento de la adherencia al protocolo de lavado de manos.

1.1.8 Tasa de satisfacción global

AÑOS	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS	99%	99%	99%	99%

Fuente: Archivo de Indicadores de Calidad

La tasa de satisfacción de los usuarios se ha mantenido durante los cuatro periodos por encima del estándar propuesto del 95 %. Hay que tener en cuenta que este indicador se gestiona con los usuarios que son efectivamente atendidos en los diferentes servicios y acorde a la medición de encuestas establecida por proceso, el análisis del indicador se lleva a través del comité de Ética institucional, a cargo del área SIAU.



El procedimiento de seguimiento a indicadores de calidad también se desarrolla a través de la gestión que se realiza del tablero general de indicadores de la institución, que se alimenta con los indicadores que reporta cada una de las áreas líderes de proceso y responsables, y se publica en el mapa de procesos para conocimiento de todos. Con un cumplimiento del 100%

Por último se generan soportes de reporte a las entidades de vigilancia y control de la siguiente forma:

AÑO	REPORTES GENERADOS
2016	Circular Única Supersalud Circular 056 a todas las EAPB contrato Circular 030 a todas las EAPB contrato Resolución 1552 Indicadores 256 para Supersalud y la Secretaria de salud Departamental Capacidad instalada
2017-2018	Resolución 1552 a todas las EAPB contrato Indicadores 256 a todas las EAPB contrato y Supersalud 1 y 2 semestre Reporte SIHO Ministerio de salud Reporte PAMEC circular 012 Capacidad instalada
2019	Resolución 1552 a todas las EAPB contrato Indicadores 256 a todas las EAPB contrato y Supersalud primer semestre Reporte SIHO Ministerio de salud primer semestre Capacidad Instalada

2. SUBPROCESO GESTION HABILITACION

En cumplimiento de la renovación de Habilitación ante el Registro especial de Prestadores de Salud del Ministerio de Salud, se realizaron en las siguientes fechas:

- 2016: 18/01/2016
- 2017: 23/01/2017
- 2018: 26/01/2018
- 2019: 31/01/2019

Así mismo se da cumplimiento con los certificados de Habilitación de cada servicio por cada una de las sedes de la institución de los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

En el año 2016 se recibe visita de Secretaria de Salud Departamental y de acuerdo a la verificación de condiciones de habilitación resolución 2003 de 2014 se toma la decisión de Cierre de los servicios de urgencias y hospitalización de la sede Siete de Agosto, la cual queda radicada en el mes de marzo de 2017, para este último año no se realizó ninguna otra novedad.

Para el año 2018 se realizaron las siguientes novedades de habilitación:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 80.2028 ext. 632

Zona Sur
 calle 2 de Agosto No. 10-10 La Florida
 Teléfono: 80.2028 ext. 638

Hospital General
 carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.2028 ext. 627

Zona Sur
 calle 2 de Agosto No. 10-10 La Florida
 Teléfono: 80.2028 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea Aprox 06.0028

- Aumento de la capacidad instalada de dos ambulancias sede Canaima que se ubicaron en sede Vegalarga y San Luis.
- Ampliación del Número de Camas del servicio de Obstetricia sede Granjas
- Ajuste de la Dirección de la sede Principal Canaima
- Cierre temporal de las especialidades de consulta externa de Ginecología, medicina interna, Pediatría y medicina Familiar, dado que no se estaba prestando el servicio en ese momento.

Así mismo se recibieron visitas de verificación de condiciones de habilitación por parte de la Secretaria de Salud Departamental:

- Visita en el mes de Mayo de 2018 de verificación en sede Canaima de cumplimiento para el servicio de Transporte asistencial con cumplimiento.
- Verificación de cumplimiento de implementación del PAMEC, SIC, y SIAU en sede Granjas en agosto con cumplimiento.
- Verificación de condiciones de habilitación Sede Granjas en el mes de Agosto e informe generado en el mes de Septiembre con cumplimiento de las condiciones Técnico-administrativas y de suficiencia patrimonial, con incumplimiento en algunos estándares de las condiciones Tecnológicas y científicas, que han venido subsanándose a través de planes de mejora internos a fin de dar cumplimiento con toda la normatividad legal vigente.
- Verificación de cumplimiento de implementación del PAMEC, SIC, y SIAU en sede Canaima en agosto con informe en octubre de cumplimiento.
- Verificación de condiciones de habilitación Sede Canaima en el mes de Octubre e informe generado en el mes de Noviembre con cumplimiento de las condiciones Técnico-administrativas y de suficiencia patrimonial, con incumplimiento en algunos estándares de las condiciones Tecnológicas y científicas, que han venido subsanándose a través de planes de mejora internos a fin de dar cumplimiento con toda la normatividad legal vigente.

Durante el año 2019 con corte al mes de septiembre, se han realizado las siguientes gestiones con respecto a la habilitación:

Novedades de habilitación:

- Ajuste de la capacidad instalada de ambulancias en todas las sedes acorde a las recomendaciones generadas en asistencia técnica con la Secretaria de Salud departamental.
- Apertura de servicios de psicología en sedes Canaima, Palmas, y Eduardo Santos
- Apertura del servicio de Nutrición y Fisioterapia.
- Reapertura de los servicios de consulta externa de medicina interna, Pediatría, Ginecología y medicina Familiar con el fin de dar inicio a la implementación de los servicios complementarios para iniciar con las RIAS.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 80282 ext. 635

Zona Centro
calle 2 de Julio 118-100
Teléfono: 80282 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80282 ext. 627

Zona Sur
calle 2 de Julio 11 La Florida
Teléfono: 80282 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Pínea 062828

Así mismo se generó el concepto de visita de la Sede CAIMI para cumplimiento de las condiciones de habilitación en el mes de Abril generando un oficio específico para la gerencia y Secretaria de Salud Municipal

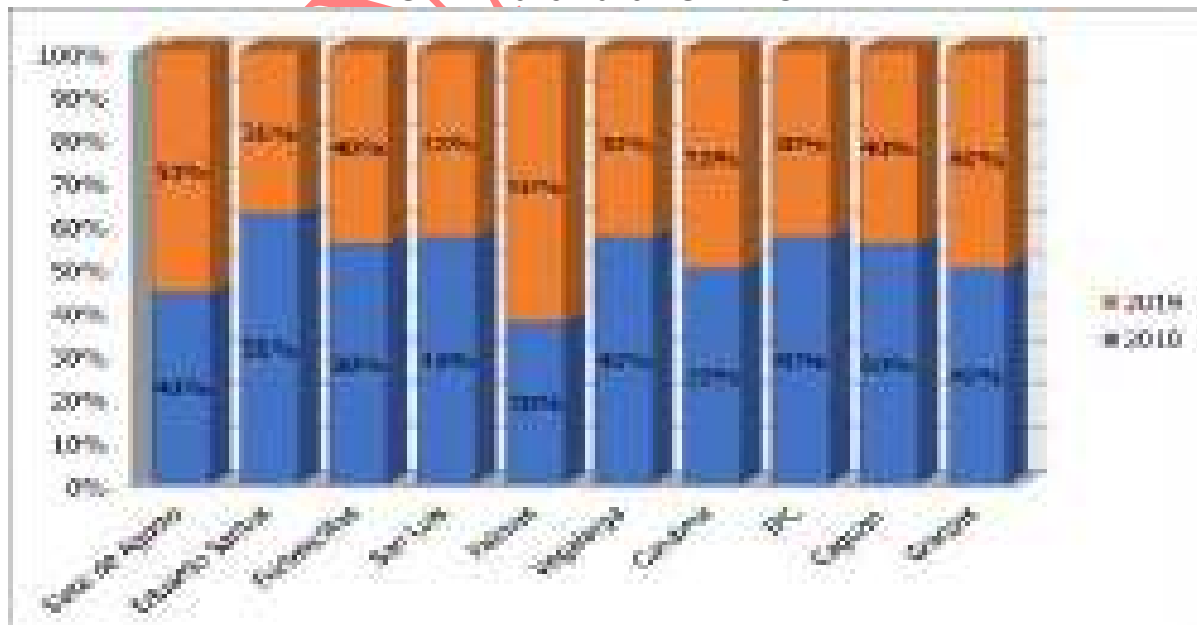
- Se recibió visita de Inspección, vigilancia y control para centro de Salud San Luis en el mes de Agosto, con informe del 21 de Agosto de 2019.

Autoevaluación estándares de Habilitación.

Con respecto a la autoevaluación de estándares de habilitación en el año 2017 se realizó una autoevaluación a inicio de año de los estándares específicos de infraestructura y dotación, para el año 2018 de acuerdo al cronograma de trabajo del área de calidad y bajo los criterios de la resolución 2003 de 2015, se realizó la autoevaluación de las condiciones de habilitación de las diferentes Sedes, así mismo se generó el informe final de autoevaluación de condiciones de habilitación de cada una de las sedes y servicios incluyendo requisitos previos y los estándares correspondientes a: Talento Humano, infraestructura, dotación, medicamentos, dispositivos médicos e insumos, procesos prioritarios, Historias clínicas y registros e interdependencia de servicios. Y para el 2019 durante el primer semestre del año se generó la verificación de estándares completos con informe en el mes de julio con el fin de generar acciones de intervención que correspondan.

La autoevaluación de condiciones de habilitación realizada internamente entre año 2018 y 2019 arroja los siguientes resultados:

PROPORCION CUMPLIMIENTO REQUISITOS PREVIOS COMPARATIVO POR SEDE 2018-2019 ESE CEO



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 La Florida
 Teléfono: 90.282 ext. 632

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18B Ciudadela
 Teléfono: 90.282 ext. 638

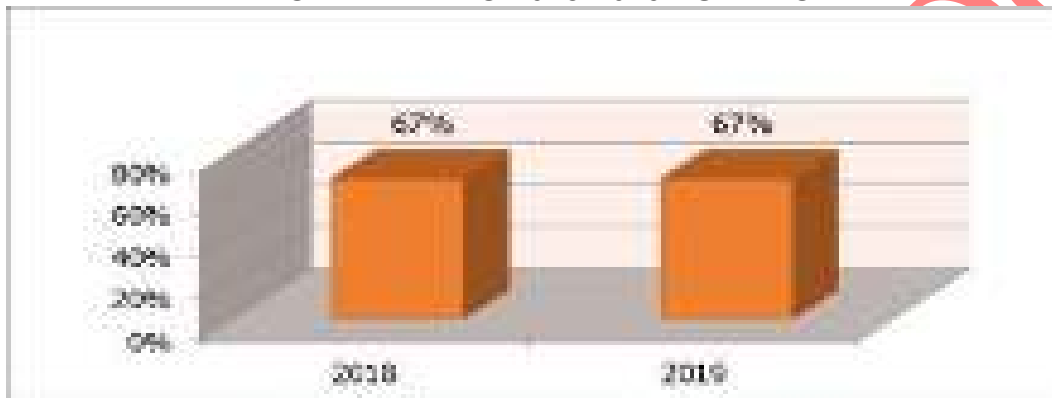
Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.282 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 de N. 50-18B Ciudadela
 Teléfono: 90.282 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea Aprox 06.2822

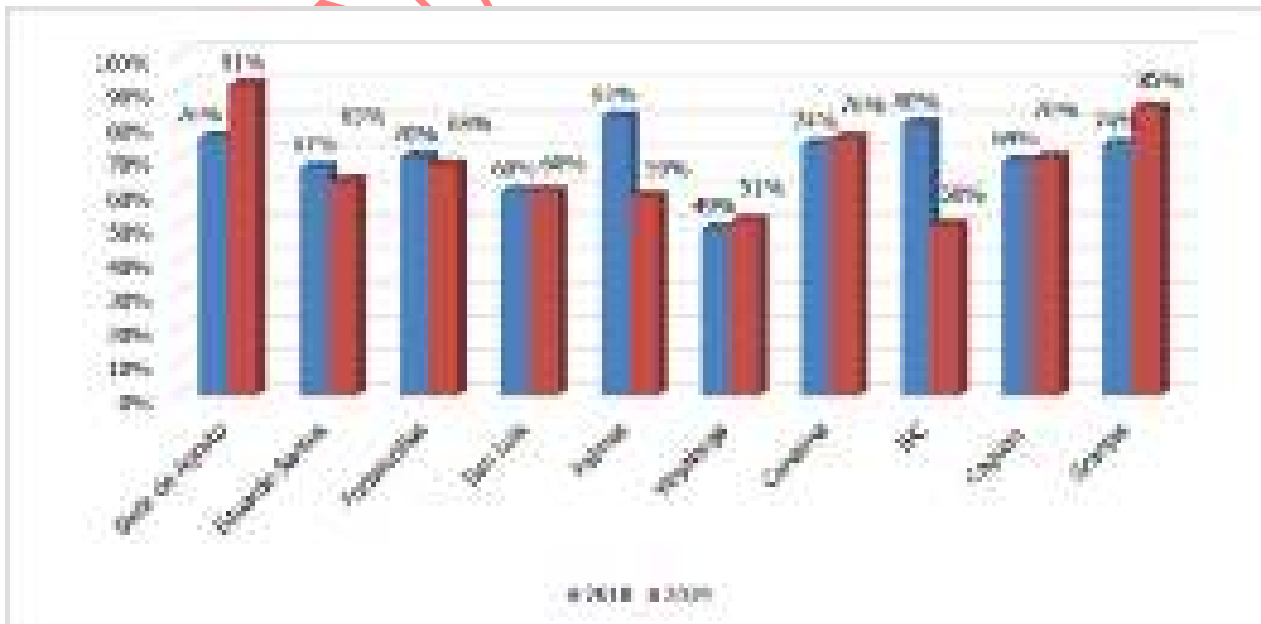
En general se evidencia que el porcentaje baja debido a la calificación de requisitos previos de habilitación infraestructura, estándar de dotación con respecto a la gestión de hojas de vida que se han venido interviniendo a través de plan de mejoramiento. Cabe aclarar que esta calificación se puede ver afectada por la consolidación de la calificación de los diferentes servicios que se prestan en las sedes. A continuación se describe el cumplimiento por cada uno de los estándares:

**PROPORCION CUMPLIMIENTO GLOBAL TALENTO HUMANO
 COMPARATIVO 2018-2019 ESE CEO**



Se evidencia el mismo resultado durante el año 2018 y 2019 por lo cual se generó plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso de talento Humano, el cual obtuvo un resultado del 75 % de cumplimiento con cierre a Fecha Diciembre de 2019.

**PROPORCION CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA POR SEDE
 COMPARATIVO 2018-2019 ESE CEO**



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 45-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.2028 ext. 632

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 La Victoria
 Teléfono: 80.2028 ext. 638

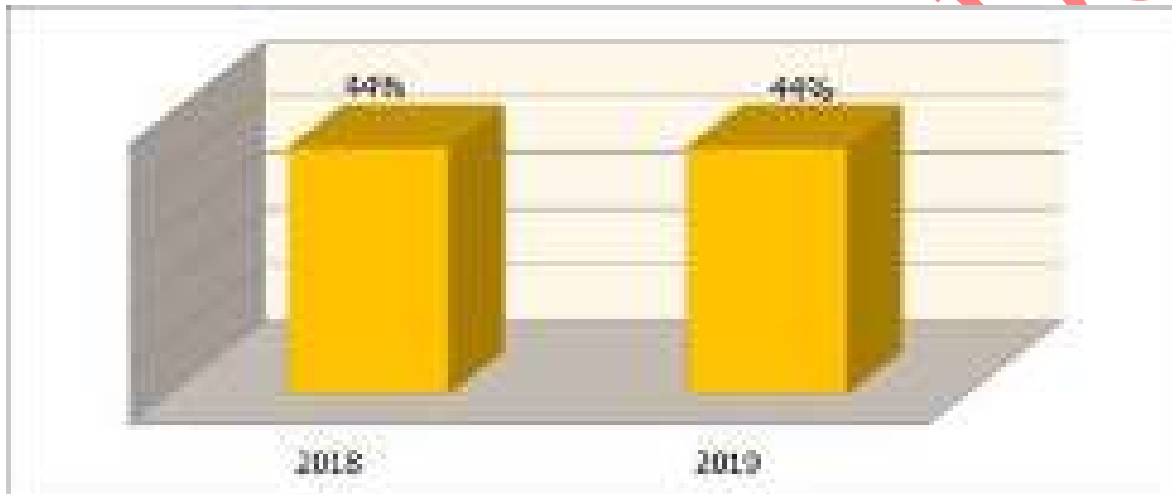
Residencia Comarca
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80.2028 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-18 Las Brisas
 Teléfono: 80.2028 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Zona Sur ext. 632

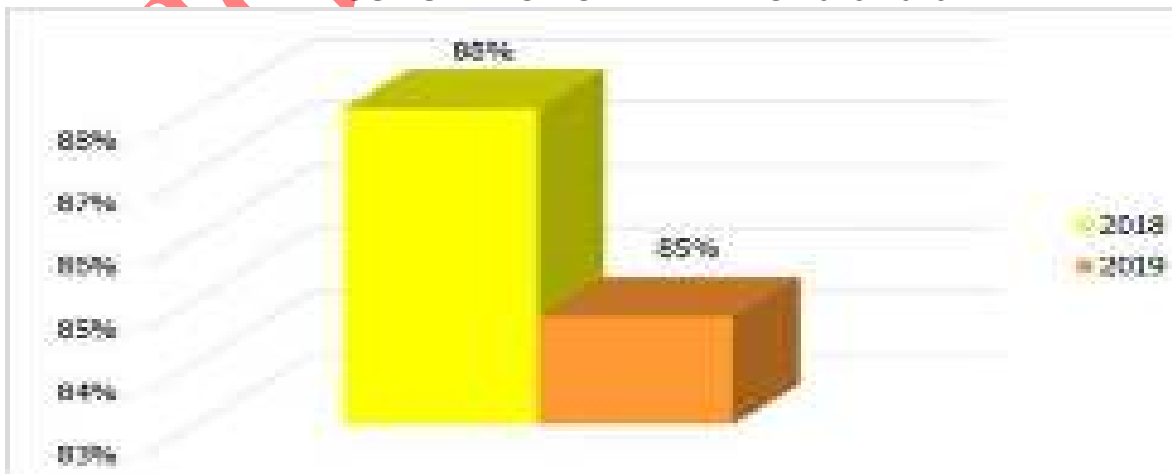
Se evidencian un mejoramiento en la proporción de cumplimiento del año 2019 versus 2018 de las sedes Siete de Agosto, y Granjas, es importante destacar que este estándar puede variar dadas las condiciones de mantenimiento de las sedes, por lo anterior se generó plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso de mantenimiento y el área de arquitectura, con los siguientes resultados de cumplimiento a Diciembre de 2019 por cada una de las sedes : Canaima 84,6%, Palmas 61,1%, IPC 74,2%, Granjas 40%, Eduardo Santos 66,6%, Fortalecillas 12,5%, San Luis 80%, Caguan 0%, 7 Agosto 36,3%, Vegalarga 31,6%.

PROPORCION CUMPLIMIENTO GLOBAL DOTACION COMPARATIVO 2018-2019



Se evidencia el mismo resultado durante el año 2018 y 2019 por lo cual se generó un plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso de biomédica, el cual se encuentra con un resultado de cumplimiento al 75% de las actividades planteadas a Diciembre de 2019.

PROPORCION CUMPLIMIENTO GLOBAL MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS ESE CEO COMPARATIVO 2018-2019



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Guajira
 Teléfono: 90.262 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Guajira
 Teléfono: 90.262 ext. 638

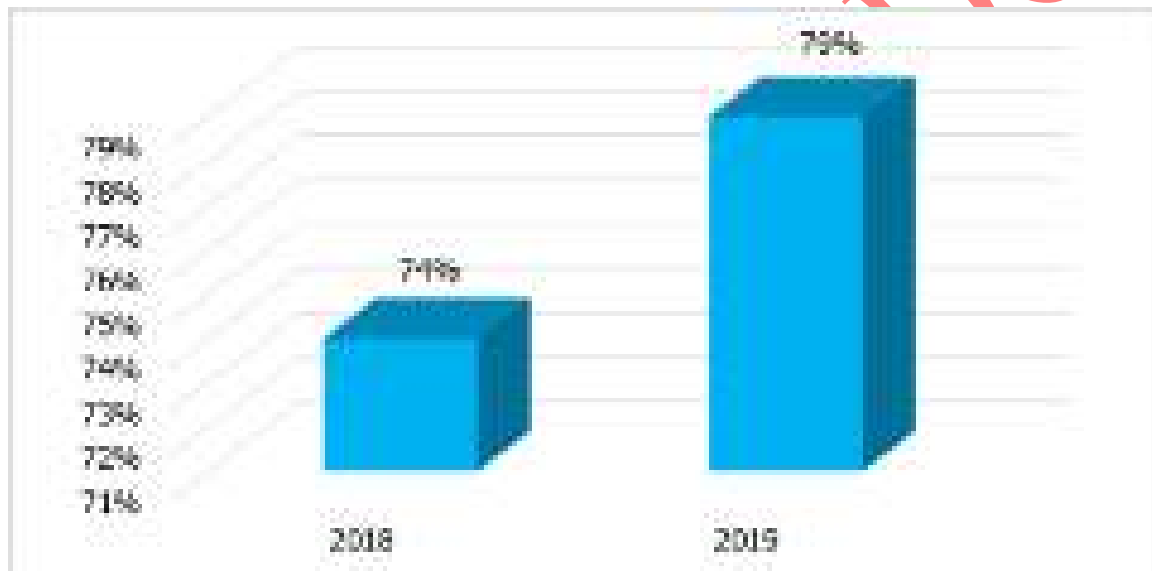
Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.262 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Guajira
 Teléfono: 90.262 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Free 01.2022

Se evidencian un resultado similar entre el año 2018 y 2019, se debe tener en cuenta que para el año 2018 el proveedor de medicamentos se cambió por lo cual los hallazgos pueden ser diferentes, frente a los resultados se generó plan de mejoramiento por parte de la líder del proceso de Almacén con un cumplimiento del 100% y otras actividades de farmacia con un cumplimiento parcial de la de lista de chequeo de verificación en los servicios.

PROPORCION CUMPLIMIENTO GLOBAL PROCESOS PRIORITARIOS COMPARATIVO 2018-2019 ESE CEO



Se encuentra en desarrollo de las actualizaciones de la gestión documental desarrollada por el área de ingeniería de procesos, plan de mejora generado por el área de calidad y referencia, así como el desarrollo de la metodología de implementación de guías de manejo.

PROPORCION CUMPLIMIENTO GLOBAL HISTORIAS CLINICAS COMPARATIVO 2018-2019 ESE CEO



"Servicios con Excelencia Humana"

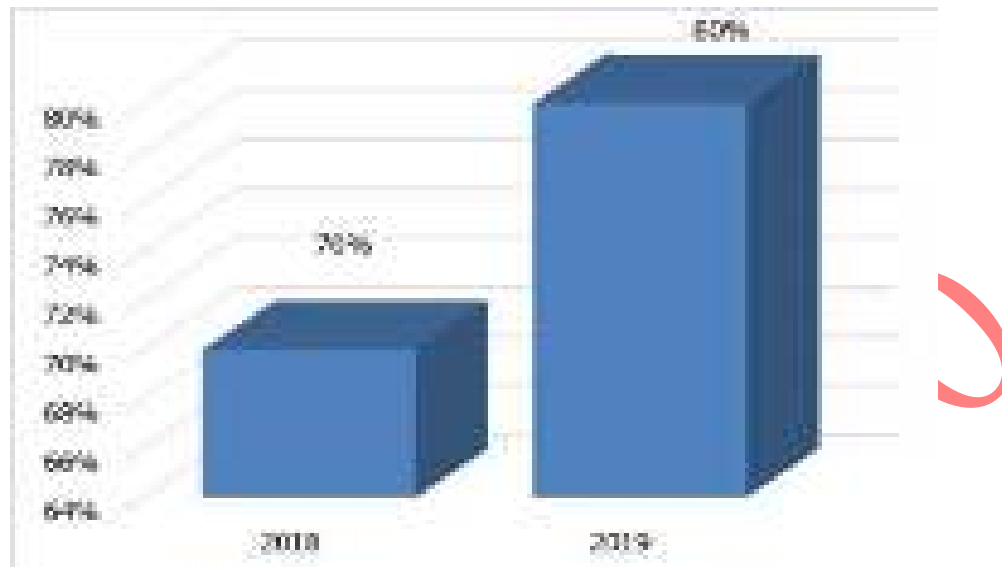
Zona Norte
calle 71 No. 45-31 Las Brisas
Teléfono: 50.2928 ext. 6325

Zona Sur
calle 21 No. 50-48 La Estrella
Teléfono: 50.2928 ext. 6328

Resolución Clínica
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 50.2928 ext. 6327

Zona Sur
calle 21 No. 50-11 Las Brisas
Teléfono: 50.2928 ext. 6326

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea gratuita 01.2022



Se evidencia un mejoramiento del año 2018 al 2019 de 10 puntos porcentuales, sin embargo se requiere realizar unos ajustes documentales para lograr el cumplimiento al 100% que se encuentran en desarrollo. Se implementó durante el año 2019 la auditoria al consentimiento informado.

3. SUBPROCESO PAMEC

Se realizó ajuste al Programa de Auditoria para la Calidad 2016 al 2018 con el fin de desarrollar el PAMEC por ciclos. En el año 2016 se realizó cierre de autoevaluación que se realizó en el año 2015 por lo cual para esa fecha no se generó dato.

3.1 SE REALIZA INFORME DE CIERRE PAMEC 2015-2016 CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

El PAMEC 2015-2016 se desarrolló a través de las dos vigencias como estaba planteado, en el 2015 se desarrolló la preparación del equipo evaluador (40 personas) capacitadas por el ICONTEC en acreditación, luego la autoevaluación con criterios de acreditación bajo la asesoría de SOCIAL SECURITY SOLUTIONS S.A.S. se realizó priorización de oportunidades de mejora con 88 acciones para desarrollar en la vigencia 2016.

La ejecución de las actividades se desarrolló responsabilizando a los líderes de los procesos a los cuales les impactaban las acciones, coordinado con calidad y talento humano para su despliegue.

El porcentaje de cumplimiento lograda en cada acción corresponde en mayor proporción a la evaluación de ejecución de las acciones de mejoramiento, menor



proporción en el resultado de la auditoría interna y aprendizaje institucional, como se muestra en la matriz de seguimiento trimestral del PAMEC 2015-2016.

ESTANDAR DE ACREDITACION	NUMERO DE ACCIONES	% DE CUMPLIMIENTO
Deberes y derechos	3	83,3%
Seguridad de paciente	4	87,5%
Acceso	4	87,5%
Planeación de la atención	2	87,5%
Ejecución del tto.	1	25%
Salida y Seguimiento	2	37,5%
Referencia y Contra-referencia	4	81,25%
Sedes Integradas	14	78,57%
Direccionamiento	4	100%
Gerencia	9	50%
Talento Humano	11	90%
Gerencia Ambiente Físico	7	79,16%
Gerencia de la Información	13	48,21%
Gestión de la Tecnología	5	10%
Mejoramiento Continuo	5	100%
TOTAL	88	69,71%

Fuente de datos: Matriz de seguimiento a ejecución PAMEC 2015-2016
 El cumplimiento global se estableció en el 69,71%.

ESTANDARES:

1. DEBERES Y DERECHOS

Para este estándar se plantearon 3 acciones: Documentación de deberes y derechos incorporados en la plataforma estratégica, despliegue a partes interesadas internas y externas, los deberes y derechos son aplicados transversalmente sin distingos de modalidad de contratación, acatando solo en modelo de prestación de servicios. El resultado nos indica que hay que mejorar la cobertura en el cliente externo.

2. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se plantearon 4 acciones: Política de seguridad de pacientes documentada, está dentro del plan de capacitaciones PIC, su apropiación es deficiente en el cliente interno según la encuesta de percepción de seguridad de paciente, se desplegaron 12 paquetes instruccionales para la seguridad de paciente que aplican en nuestra organización, no se ha medido su apropiación. Se han evaluado adherencia a guías de práctica clínica de en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, odontología, promoción y prevención, sala de partos.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 43-31 Las Virreyes
 Teléfono: 80.282 ext. 635

Zona Centro
 Calle 2 de Mayo No. 18B-100
 Teléfono: 80.282 ext. 638

Residencia Clínica
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.282 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 de Mayo No. 11 La Pradera
 Teléfono: 80.282 ext. 636

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Aragón 01.2022

Se tiene la evidencia de la gestión del 100% de los eventos adversos reportados y detectados en la prestación de los servicios, con sus respectivas mejoras.

3. ACCESO

Se plantearon 4 acciones: No barreras de acceso a los servicios, se mantienen en consulta externa medica por no agendas abiertas. La operación contempla la gestión de sedes integradas, para la integralidad de la atención. Se programa la oferta de servicios de acuerdo a la población asignada, según documento de red y se tiene estandarizada la asignación de citas por vía web, teléfono o presencial con criterio diferencial a población vulnerable definida en el modelo.

4. PLANEACIÓN

Se tienen 2 acciones: Consentimiento informado: Está implementado en algunos procesos con buen despliegue e implementación. Se debe afinar el procedimiento en lo relacionado con alternativas de tratamiento y momentos de realización del procedimiento. Se debe generalizar a todos los procedimientos intervencionistas. En el plan de tratamiento farmacológico, la organización cuenta con procedimientos implementados para la correcta dispensación y signos de alarma durante el tratamiento. La adherencia a las guías médicas farmacológicamente es evaluado y mejorado continuamente con la auditoría interna de historias clínicas de las patologías más frecuentes en los servicios.

5. EJECUCIÓN

No se evidenció avance en la ejecución del tratamiento donde se propuso la implementación de rutas de atención para patologías prevalentes, que estandarizan procedimientos, controles y riesgos. Solo se cuenta con la RUTA de atención materna implementada, RUTA de atención en salud mental y de atención integral en HTA y diabetes documentadas solamente.

6. SALIDA Y SEGUIMIENTO

Se documentó el protocolo de egreso del paciente en los servicios de urgencias, hospitalización y sala de partos y plan de egreso y cuidados en casa. SH-S1D17 *SH-S1F21-V1, se socializaron, pero falta evaluar su implementación. En los registros clínicos quedan consignadas las recomendaciones e instrucciones que se dan al paciente en el momento del egreso y se le indican signos de alarma. La organización promueve las políticas y directrices de prevención en programas de salud pública, tales como las impartidas para gestantes, HTA y Diabetes, sífilis congénita, crecimiento y desarrollo, según indicadores de vigilancia epidemiológica (tablero de indicadores GC-S1F3-V4) 2016.

7. REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA

El proceso de referencia y contra-referencia cuenta con oficina donde gestiona la referencia y el traslado de pacientes entre nuestras sedes integradas y a nivel superior. El proceso a nivel superior se desarrolla de acuerdo a la aceptación de la red prestadora del asegurador, registrando la trazabilidad del procedimiento en los



formatos C25- C26 de dinámica gerencial.net. El traslado realiza el respectivo registro de traslado del paciente.

Se debe fortalecer la auditoria sistemática del proceso de referencia en términos de pertinencia y oportunidad, ya que en el 2016 solamente se realizaron 2 auditorías internas al proceso.

8. SEDES INTEGRADAS

La empresa en el direccionamiento estratégico contempla la gestión de los servicios planeando articuladamente la labor de las diferentes sedes, de acuerdo al PORTAFOLIO DE SERVICIOS y al MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (GE-S1M1-V7), brindando comodidad, oportunidad, de la atención en el centro de atención que el usuario escoja. Las 14 acciones planteadas lograron un desarrollo del 78,57%. No se logró desarrollo en los programas que identifiquen los costos y beneficios en el uso de la tecnología en las diferentes sedes de la red.

9. DIRECCIONAMIENTO

La plataforma estratégica de la empresa está actualizada y totalmente alineada con la atención centrada en el usuario, su familia y la comunidad, la humanización de los servicios, la gestión del riesgo, seguridad del paciente, innovación, eficiencia administrativa, gestión de la tecnología y protección del medio ambiente.

10. GERENCIA

No se ha definido una metodología para establecer las necesidades del usuario periódica y sistemáticamente, en una política gerencial.

Se tiene definido un portafolio de servicios y un modelo de prestación de servicios, que responde a las necesidades de la población, con una capacidad instalada que se define metodológicamente un con un histórico de operación de la empresa.

Se realiza seguimiento sistémico y sistemático a los riesgos asistenciales, administrativos y financieros a través del autocontrol en los procesos, área de calidad y control interno (Actas de comités).

La alta gerencia no ha promovido la referenciación como un instrumento de mejora y competitividad.

Se promueve la POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE, mediante el programa de seguridad de paciente, el cual promueve procesos seguros y procedimientos seguros: Programa Institucional de Capacitaciones, Inducciones, Reinducciones, Reentrenamientos, Implementación de paquetes instruccionales, gestión de eventos adversos y fallas de calidad, Programa de auditoría interna.

No se han tomado correctivos frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes. Mediante una política clara de protección a los colaboradores.



"Servicios con Excelencia Humana"

Clinica
Calle 71 No. 43-31 La Florida
Teléfono: 91.268.44.625

Clinica
Calle 21 No. 50-18 La Florida
Teléfono: 91.268.44.628

Hospital Clínica
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 91.268.44.627

Clinica
Calle 21 No. 50-18 La Florida
Teléfono: 91.268.44.625

Centro de atención
e información al usuario
Línea Pregunta 01.268.44.625

Se tiene institucionalizado un comité técnico contable bimensual, para llevar el seguimiento al riesgo financiero, se requiere mejorar el sistema de costos que permita el análisis detallado por áreas para la toma de decisiones.

El área de auditoría de cuentas, cartera y facturación han controlado adecuadamente la generación de glosas que promedian el 10% de lo facturado en la modalidad evento.

11. TALENTO HUMANO

Se plantearon 10 acciones de mejora, que pretenden responder a las necesidades del cliente interno para responder a las exigencias de la organización, a través de los funcionarios de planta mediante la actualización del manual de funciones y descriptivo de cargos, y adecuada selección de colaboradores contratistas.

Fortalecer el PIC programa institucional de capacitaciones, para fortalecer las competencias de los colaboradores y funcionarios, en temas alineados con la plataforma estratégica.

Ejecutar el control de credenciales de colaboradores para desempeñar las tareas asignadas.

Gestionar el convenio docencia servicio para el cumplimiento de la normatividad respectiva y aprovechamiento del personal en formación, en beneficio mutuo de las partes.

12. GERENCIA AMBIENTE FISICO

La empresa promueve desde su plataforma estratégica, la gestión del riesgo, así en la infraestructura física y a través de la subgerencia administrativa apropia los recursos necesarios para dichas actividades, desde la confortabilidad de los ambientes y su conservación, buscando la satisfacción del cliente externo y la seguridad laboral del cliente interno.

La política ambiental se desarrolla a través del subproceso de gestión ambiental, el cual adelanta el programa de post-consumo, reciclaje, ahorro de energía, agua. Se ejecuta el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la tecnología biomédica y reentrenamiento de la tecnología.

Se tienen documentados los planes de emergencias y desastres por sedes con la conformación de las respectivas brigadas y su capacitación. Se realizaron simulacros de respuesta a emergencias.

13. GESTION DE LA INFORMACION

Se logró poco desarrollo de las actividades programadas, no existe política definida por consiguiente no hay enfoque, las acciones son aisladas.



14. GESTION DE LA TECNOLOGIA

No existe una política de gestión de la tecnología, no hay enfoque. Las acciones son aisladas sin resultado consistente.

15. MEJORAMIENTO CONTINUO

Aunque el estándar se analiza con buen desarrollo, se considera que no cumple en el seguimiento a los planes de mejora y al resultado esperado en el proceso, le falta consistencia al proceso.

Durante este periodo se aplicó la encuesta de seguridad que tenía como objetivo, medir la **cultura de seguridad del paciente** en la ESE Carmen Emilia Ospina, brindando un diagnóstico de la percepción que los funcionarios asistenciales tienen acerca de las fallas de calidad, permitiendo crear estrategias que impacten en la atención segura de nuestros usuarios y funcionarios, así como la encuesta sobre **percepción de humanización** en el cliente interno.

Del análisis de los dos informes se generaron estrategias por parte de los líderes de los procesos que promovían la cultura de seguridad del paciente, identificando las situaciones y acciones que afectan la seguridad durante la prestación del servicio, disminuyendo el temor al reporte de incidentes y/o eventos adversos, permitiendo el aumento de un dato valido, para un análisis correcto de la situación actual de la institución.

3.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA Y RESULTADOS DEL DESARROLLO DEL PAMEC 2017- 2018

3.2.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE AUTOEVALUACIÓN: Se definieron los siguientes grupos para realizar la autoevaluación por estándar

ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES	PARTICIPANTES
Direccionamiento y Gerencia	75 al 102	Gerencia (Líder del estándar)
		Subgerencia administrativa
		Director Técnico Científico
		Jefe de Planeación
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Coordinador de Control interno
		Coordinador del Área Jurídica
		Tesorera
		Jefe de presupuesto
		Coordinación de Talento Humano



		Coordinador Docencia servicio
Gerencia del Talento Humano	103 al 118	Gerente
		Coordinación de Talento Humano (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Jefe de contratación
		Coordinación de control interno
		Profesional de Salud Ocupacional
		Coordinador Docencia servicio
		Gestora de Control interno disciplinario
		Asesor Jurídico de Talento Humano
		Auxiliar administrativa de Talento Humano
		Gerencia del ambiente Físico
Subgerencia Administrativa (Líder del estándar)		
Coordinación de Calidad		
Odontólogo Auditor de Calidad		
Profesional de Salud Ocupacional		
Coordinador de Mantenimiento		
Arquitecto		
Ingeniero Biomédico		
Ingeniero Ambiental		
Gestión de la Tecnología	130 al 139	Gerencia
		Subgerencia Administrativa
		Director Técnico Científico
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Auditor Medico de Calidad
		Ingeniero Biomédico (Líder del estándar)
		Gestora TIC
		Coordinadora de Laboratorio Clínico
		Jefe de Almacén
		Regente
Gerencia de la Información	140 al 153	Gerencia
		Gestora TIC (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Jefe de archivo
		Ingeniero TIC
Comunicadora Social		
Mejoramiento de la	154 al 158	Gerencia



"Servicios con Excelencia Humana"

calidad		Subgerencia administrativa
		Dirección técnico científica
		Jefe de Planeación
		Coordinación de Calidad (Líder del estándar)
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Coordinador de Control interno
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
ESTANDARES CLIENTE ASISTENCIAL		
Derechos de los pacientes	1 al 4	Gerencia
		Director técnico científico
		Coordinadora SIAU (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Comunicadora Social
		Coordinador Docencia servicio
Seguridad del paciente	5 al 7	Gerencia
		Director técnico científico
		Coordinadora de Talento Humano
		Coordinación de Calidad (Líder del estándar)
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Auditor Medico de calidad
		Jefe de enfermería Auditora Calidad
		Coordinación de laboratorio Clínico
Acceso, registro e ingreso	8 al 18	Gerencia
		Subgerente Administrativa
		Director técnico científico (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Gestora TIC
		Coordinador de Facturación
		Coordinadora SIAU
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
Evaluación de las necesidades al ingreso	19 al 21	Gerencia
		Director técnico científico (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
		Coordinadora PAI
		Coordinador de promoción y prevención
		Auditor Medico de calidad



"Servicios con Excelencia Humana"

		Jefe de enfermería Auditora Calidad Epidemióloga								
Planeación de la atención	22 al 39	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Auditor Medico de calidad Coordinadora de Laboratorio Clínico Coordinador de promoción y prevención Jefe de enfermería Auditora Calidad Coordinadora IAMI Regente Epidemióloga								
		Ejecución del tratamiento	40 al 45	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinadora IAMI Auditor Medico de calidad Jefe de enfermería Auditora Calidad						
				Evaluación de la atención- salida y seguimiento	46 al 49 y 50 al 51	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinadora SIAU Coordinador de promoción y prevención				
						Referencia y Contrarreferencia	52 al 57	Gerencia Director técnico científico Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinador de referencia y contrarreferencia (Líder del estándar) Coordinadora de Laboratorio Clínico		
								Sedes integradas en red	58 al 74	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad



"Servicios con Excelencia Humana"

	Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
	Auditor Medico de calidad
	Jefe de enfermería Auditora Calidad

- Se realizó capacitación de actualización de la normatividad de acreditación en salud con la Resolución 123 de 2012, explicando los criterios claves a tener en cuenta en cada una de los estándares a evaluar.
- Se nombró el grupo líder de autoevaluación de Acreditación, el cual realizo acompañamiento a los subgrupos de evaluación de los diferentes grupos de estándares de Direccionamiento Estratégico, Asistenciales y Apoyo.

3.2.2 AUTOEVALUACION DE ESTANDARES:

- Para cada estándar se identificaron, las fortalezas, los soportes de las fortalezas y las oportunidades de mejora propuestas para lograr el desarrollo de los requisitos de los mismos. Una vez finalizada esta etapa de análisis, se procedió a realizar la calificación de cada estándar utilizando como guía los criterios establecidos en la hoja radar del Sistema Único de Acreditación.

El soporte de calificación se encuentra en las matrices en Excel denominadas autoevaluación estándares de apoyo y autoevaluación estándares Asistenciales.

3.2.3 RESULTADO DE CALIFICACION CUANTITATIVA POR ESTANDAR.

Grupo de estándares	Número de estándares	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5) 2017	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5) 2018
Direccionamiento	13	1,48	1.61
Gerencia	15	1,17	1.37
Talento Humano	16	1.21	1.40
G. Tecnología	10	1,16	1.23
G. información	14	1,37	1.41
G. Ambiente físico	11	1,20	1.38
Asistenciales	72	1,35	1.65
Derechos de los pacientes	4	1,06	1.06
Seguridad del paciente	3	1,13	1.78
Acceso	8	1,26	1.26



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 80.282 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 de N. 5-18B La Florida
 Teléfono: 80.282 ext. 638

Residencia Clínica
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.282 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 de N. 5-11 Las Brisas
 Teléfono: 80.282 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea Free 01.2022

Registro e ingreso	3	1,11	1.11
Necesidades al ingreso	3	1,42	1.51
Planeación de la atención	18	1,45	1.54
Ejecución de la atención	6	1,34	1.40
Evaluación de la atención	4	1,72	1.80
Salida y seguimiento	2	1,43	1.43
Referencia y contra-referencia	5	1,04	1.06
Sedes en red	15	1,47	1.60
Mejoramiento asistencial	1	1,0	2.4
Mejoramiento	5	1,05	1.07
CALIFICACION GLOBAL	156	1.30	1.42

3.2.3 SELECCIÓN Y PRIORIZACION DE PROCESOS: De acuerdo a la priorización realizada se seleccionaron los siguientes procesos:

PROCESOS	SUBPROCESO	ESTANDARES DE ACREDITACION	ESTANDAR PPRIORIZADOS
Gestión Gerencial y Estratégica	Planeación	Direccionamiento	95,96
	Defensa Judicial	Direccionamiento	NO PRIORIZADO
	SARLAFT	Direccionamiento	NO PRIORIZADO
Garantía de la Calidad	Gestión de la información	Gestión de la Tecnología	95
	Seguridad del paciente	Seguridad de paciente	5,7
	PAMEC	Mejoramiento	118,154,156
	Gestión de Acreditación	Mejoramiento	NO PRIORIZADO
	Evaluación y seguimiento	Mejoramiento	42
	Aprendizaje institucional	Mejoramiento	NO PRIORIZADO
Control interno Estratégico	Gestión del control interno	Direccionamiento	91
Gestión Gerencial y Estratégica	Mercadeo	Gerencia	NO PRIORIZADO
	Comunicaciones	Gerencia - Gerencia del talento Humano	125



"Servicios con Excelencia Humana"

Gestión Financiera	Presupuesto	Direccionamiento-gerencia	98,99
	Cartera	Direccionamiento-gerencia	99
	Costos	Direccionamiento-gerencia	99
	Contabilidad	Direccionamiento-gerencia	NO PRIORIZADO
	Facturación	Direccionamiento-gerencia	9,17
	Tesorería	Direccionamiento-gerencia	NO PRIORIZADO
Apoyo Diagnostico y Terapéutico	Imagenología	Cliente Asistencial	26,32,37
	Laboratorio Clínico	Cliente Asistencial	32,35,37
	Laboratorio citologías	Cliente Asistencial	32,37
	Soporte terapéutico	Cliente Asistencial	32
Servicios Hospitalarios	Hospitalización baja complejidad	Cliente Asistencial	32,50
	Obstetricia Baja complejidad	Cliente Asistencial	32,50
Servicios de Urgencias	Gestión de servicios de urgencias	Cliente Asistencial	32,50
Servicios Ambulatorios	Consulta externa	Cliente Asistencial	32
	Odontología	Cliente Asistencial	32
Estrategias de Intervención Comunitaria	Detección temprana y protección específica	Cliente Asistencial	32
	IAMI	Cliente Asistencial	32
	Programas Especiales	Cliente Asistencial	32
	Riesgo Cardiovascular	Cliente Asistencial	32
	Contratos interadministrativos	Cliente Asistencial	32
Vigilancia Epidemiológica	Monitoreo clínico epidemiológico	Cliente Asistencial	39
Sistemas de Referencias y Contrarreferencia	Referencia y Contrarreferencia	Referencia y Contrarreferencia	52
Sistemas de información y atención al usuario (SIAU)	Línea de Frente	Derechos de los pacientes	NO PRIORIZADO
	Monitoreo de servicios	Cliente Asistencial	NO PRIORIZADO



"Servicios con Excelencia Humana"

	Participación ciudadana	Cliente Asistencial	NO PRIORIZADO
Gestión de Talento humano	Administración de personal	Gerencia del talento Humano	105,112,97,96
	Desarrollo institucional	Gerencia del talento Humano	NO PRIORIZADO
	Programas de extensión	Gerencia del talento Humano	86,101
	Control interno disciplinario	Gerencia del talento Humano	NO PRIORIZADO
Gestión de Bienes y Servicios	Contratación	Gerencia del talento Humano	100,130
	Almacén	Gestión de la Tecnología	130,131,133
	Infraestructura y equipos	Gerencia del Ambiente Físico	120,122,134
	Servicios Administrativos	Gerencia del Ambiente Físico	125
Tecnología de la información y las comunicaciones	Sistemas informáticos	Gerencia de la Información	148,149,151
	Gestión de Datos Estadísticos	Gerencia de la Información	NO PRIORIZADO
	Gestión documental	Gerencia de la Información	NO PRIORIZADO
Gestión de Salud Ocupacional y medio ambiente	Salud Ocupacional	Gerencia del Ambiente Físico - Gerencia del Talento Humano	123,124
	Gestión Ambiental	Gerencia del Ambiente Físico	122
	Gestión Central de Esterilización	Cliente Asistencial	NO PRIORIZADO

3.2.4 RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS:

- Primer Seguimiento al cumplimiento de actividades programadas para estándares de apoyo y cliente asistencial realizado en el mes de abril y Mayo de 2018, de acuerdo a la priorización de los procedimientos que se realizó.
- Se realizó el seguimiento a los procesos a través de auditorías internas realizadas por el área de calidad tales como (rondas de seguridad, procesos de transporte de muestras, Radiología, seguimiento a resultados críticos, seguimiento a indicadores de oportunidad en toma de muestras, adherencia a guías, rondas de seguridad, proceso de odontología, entre otras) y por el área de control interno (Contratación, Gestión del Talento Humano, Salud Ocupacional, Gestión de bienes y servicios Gestión de salud Ocupacional y Medio ambiente); así como a través de las auditorías



"Servicios con Excelencia Humana"

externas recibidas por la Secretaria de Salud Municipal y entidades como EAPB.

- Se desarrollaron los diferentes comités institucionales en los cuales a través de los compromisos establecidos en los mismos se logró la generación de acciones de mejora a los procesos.
- Evaluación de acciones de mejora planteadas y desarrolladas durante el año 2018 con el siguiente resultado con cierre al mes de Diciembre:

ORIGINAL FIRMADO



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 45-31 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 635

Zona Sur
calle 21 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 638

Reserva Clínica
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.282 ext. 637

Zona Sur
calle 21 No. 50-11 La Florida
Teléfono: 80.282 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Prepa 06.282

		Primer cierre 2017			Cierre a 2018		
		Planeadas	Ejecutadas	% cumplimiento	Planeadas	Ejecutadas	% cumplimiento
CLIENTE ASISTENCIAL	Derechos y deberes	1	1	100	6	6	100%
	Seguridad de paciente	3	3	100	34	31	91%
	Acceso	1	1	100	35	30	86%
	Registro e ingreso	0		100	4	4	100%
	Necesidades al ingreso	1	1	100	21	21	100%
	Planeación de la atención	6	5	83	66	47	71%
	Ejecución del tratamiento	1	1	100	5	4	80%
	Evaluación de la atención	2	2	100	12	11	92%
	Salida y seguimiento	1	1	100	10	3	30%
	Referencia y Contrarreferencia	1	0	0	20	14	70%
	Sedes integradas en red	1	0	0	4	2	50%
	Mejoramiento Asistencial (74)	0	N.A		10	10	100%
DIRECCIONAMIENTO		9	9	100	11	8	73%
GERENCIA		5	5	100	28	19	68%
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO		5	4	80	43	40	93%
GESTION DE LA TECNOLOGIA		6	5	83	32	21	66%
GERENCIA DE LA INFORMACION		3	3	100	14	13	93%
GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO		12	9	75	22	17	77%
MEJORAMIENTO		1	1	100	14	14	100%
AUDITORIA CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO 2018				3	3	100%
	GESTION DE SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE 2018				3	3	100%
	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS 2018				6	4	67%
	GESTION FINANCIERA 2018				1	1	100%



"Servicios con Excelencia Humana"

Ciudad del Cajas
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 92 278 ext. 605

Ciudad del Cajas
 Calle 21 No. 20-18 La Florida
 Teléfono: 92 278 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 92 278 ext. 607

Ciudad del Cajas
 Calle 21 No. 20-11 La Florida
 Teléfono: 92 278 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea Arriba 062222

	IAMI 2018				1	1	100%
	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO 2018				1	1	100%
	SALUD OCUPACIONAL 2018				6	6	100%
AUDITORIA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	PROMOCION Y PREVENCIÓN Y OTROS PROCESOS 2018				22	21	95%
LABORATORIO CLINICO 2018					14	11	79%
ODONTOLOGIA- HIGIENE ORAL 2018					5	4	80%
MISION MEDICA 2018					5	4	80%
IMAGENOLOGIA- ECOGRAFIA 2018					4	4	100%
AUDITORIAS Y COMITÉ CONSOLIDADO 2017	335	305	91%				
Porcentaje de cumplimiento Global	394	356	90.3%		462	378	82%

Con respecto al resultado de las actividades planeadas de acuerdo al ciclo de mejoramiento se evidencia que para el 2017 se generó un cumplimiento del 90,3% dentro de la meta esperada. Para el 2018 cierre de actividades se dio cumplimiento del 82% de la proporción de cumplimiento de las actividades planeadas, se evidencia que se debe mejorar el proceso de seguimiento a los estándares de autoevaluación dado que estos fueron los que menor calificación obtuvieron y garantizar el cumplimiento de los responsables de las acciones. Por otra parte para este último año se especificó de acuerdo a lo que se observa en el cuadro las actividades de auditoría y lo de que refiere a comité se integró en los diferentes estándares.

ORIGINAL



"Servirnos con Excelencia Humana"

Euro Sur
 Calle 71 No. 4-30 La Candelaria
 Teléfono: 50.298 ext. 600

Euro Norte
 Calle 27 No. 20-48 La Candelaria
 Teléfono: 50.298 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 50.298 ext. 607

Euro Sur
 Calle 27 No. 20-11 La Candelaria
 Teléfono: 50.298 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Arriba 062020

3.2.5 RESULTADOS DE LA CALIDAD OBSERVADA

Para el caso de este procedimiento denominado " Seguimiento a indicadores de calidad", se realizó una actualización en el mes de septiembre de 2108. 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.

- Tasa de Caída de pacientes
- Proporción de eventos adversos relacionados con medicamentos
- Tasa de Ulcera por presión
- Reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas
- Reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días
- Oportunidad atención de urgencias Triage II
- Promedio de espera para la asignación de Consulta Médica General
- Promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General
- Tasa de infección intrahospitalaria
- Tasa de satisfacción global
- Resultados de las auditorias
- Resultados de las rondas de seguridad de paciente.

3.2.6 RESULTADOS DE AUDITORIAS REALIZADAS

Se desarrollaron de acuerdo al programa anual de auditorías del Área de Calidad, para la vigencia del año 2018 se dio una proporción de cumplimiento del 90.6% del indicador general encontrándonos dentro de la meta esperada que corresponde al 90%, teniendo 202 programadas de las cuales se ejecutaron un total de 183. A continuación se describe el cumplimiento de cada uno de los funcionarios que realiza el proceso:

Área	Proporción Cumplimiento de lo programado 2017	Proporción Cumplimiento de lo programado 2018
Coordinación de calidad	100%	100%
Auditor de Laboratorio	100%	89%
Auditor de Odontología	87 %	94%
Auditor Enfermería	100%	86%
Auditor Medico Calidad	84%	97%
Auditor Medico Concurrente	-----	100%
Auditorias de Control interno	100%	100%

"Servimos con Excelencia Humana"



Dentro del comparativo año 2017 y 2018 se evidencia que se dio cumplimiento al indicador, generando seguimiento procedimientos establecidos y determinados como priorizados para su correspondiente intervención.

3.2.7 APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.

Se describe al final de este documento en las actividades del procedimiento de aprendizaje organizacional.

3.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA RUTA Y RESULTADOS DEL DESARROLLO DEL PAMEC 2019 A ENERO 2020

Se generó el documento PAMEC 2019 con cierre de ciclo a Enero de 2020 para este caso, se han realizado las siguientes actividades:

- Capacitación de los participantes de la Autoevaluación de los estándares, el cual se generó en el mismo momento en el que se realizó la calificación cuantitativa y cualitativa de los mismos durante enero – mayo de 2019.
- Autoevaluación Cuantitativa de todos los estándares, se debe tener en cuenta que esta se realizó en el mes de Enero de 2019, con la información de avance de lo que se logró durante el año 2018.
- Autoevaluación cualitativa de los estándares: Derechos de los pacientes, seguridad de paciente, gerencia del talento Humano, gerencia de la información, Gerencia del ambiente físico, Direccionamiento y Gerencia, Referencia y contrarreferencia, Ejecución de la atención, evaluación de las necesidades al ingreso, evaluación de la atención en salud y seguimiento.

3.3.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE AUTOEVALUACIÓN:

ESTANDAR	NUMERO DE ESTANDARES	PARTICIPANTES
Direccionamiento y Gerencia	76 al 103	Gerencia (Líder del estándar)
		Subgerencia administrativa
		Director Técnico Científico
		Jefe de Planeación
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Coordinador de Control interno
		Coordinador del Área Jurídica
		Tesorera
		Jefe de presupuesto
		Coordinación de Talento Humano



		Coordinador Docencia servicio
Gerencia del Talento Humano	104 al 120	Gerente
		Coordinación de Talento Humano (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Jefe de contratación
		Coordinación de control interno
		Profesional de Salud Ocupacional
		Coordinador Docencia servicio
		Gestora de Control interno disciplinario
		Asesor Jurídico de Talento Humano
		Auxiliar administrativa de Talento Humano
Gerencia del ambiente Físico	121 al 131	Gerencia
		Subgerencia Administrativa (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Profesional de Salud Ocupacional
		Coordinador de Mantenimiento
		Arquitecto
		Ingeniero Biomédico
Ingeniero Ambiental		
Gestión de la Tecnología	132 al 141	Gerencia
		Subgerencia Administrativa
		Director Técnico Científico
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Auditor Medico de Calidad
		Ingeniero Biomédico (Líder del estándar)
		Gestora TIC
		Coordinadora de Laboratorio Clínico
		Jefe de Almacén
Regente		
Gerencia de la Información	142 al 155	Gerencia
		Gestora TIC (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Jefe de archivo
		Ingeniero TIC
Comunicadora Social		
Mejoramiento de la	156 al 160	Gerencia

"Servicios con Excelencia Humana"



calidad		Subgerencia administrativa
		Dirección técnico científica
		Jefe de Planeación
		Coordinación de Calidad (Líder del estándar)
		Odontólogo Auditor de Calidad
		Coordinador de Control interno
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
ESTANDARES CLIENTE ASISTENCIAL		
Derechos de los pacientes	1 al 4	Gerencia
		Director técnico científico
		Coordinadora SIAU (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Comunicadora Social
		Coordinador Docencia servicio
Seguridad del paciente	5 al 8	Gerencia
		Director técnico científico
		Coordinadora de Talento Humano
		Coordinación de Calidad (Líder del estándar)
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Auditor Medico de calidad
		Jefe de enfermería Auditora Calidad
Coordinación de laboratorio Clínico		
Acceso, registro e ingreso	9 al 19	Gerencia
		Subgerente Administrativa
		Director técnico científico (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Gestora TIC
		Coordinador de Facturación
		Coordinadora SIAU
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
Evaluación de las necesidades al ingreso	20 al 22	Gerencia
		Director técnico científico (Líder del estándar)
		Coordinación de Calidad
		Odontólogo- Auditor Calidad
		Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
		Coordinadora PAI
		Coordinador de promoción y prevención
Auditor Medico de calidad		

"Servicios con Excelencia Humana"



		Jefe de enfermería Auditora Calidad Epidemióloga		
Planeación de la atención	23 al 40	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Auditor Medico de calidad Coordinadora de Laboratorio Clínico Coordinador de promoción y prevención Jefe de enfermería Auditora Calidad Coordinadora IAMI Regente Epidemióloga		
		Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinadora IAMI Auditor Medico de calidad Jefe de enfermería Auditora Calidad		
		Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar) Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinadora SIAU Coordinador de promoción y prevención		
		Gerencia Director técnico científico Coordinación de Calidad Odontólogo- Auditor Calidad Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur) Coordinador de referencia y contrarreferencia (Líder del estándar) Coordinadora de Laboratorio Clínico		
		Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar)		
		Sedes integradas en red	59 al 75	Gerencia Director técnico científico (Líder del estándar)

"Servirnos con Excelencia Humana"



	Coordinación de Calidad
	Odontólogo- Auditor Calidad
	Jefatura de Zona (oriente, Norte y Sur)
	Auditor Medico de calidad
	Jefe de enfermería Auditora Calidad

3.3.2 RESULTADO DE CALIFICACION CUANTITATIVA POR ESTANDAR.

Esta evaluación corresponde al cierre de la información del ciclo de PAMEC de enero 2019 a enero 2020, con los siguientes resultados de la evaluación cuantitativa que será la pauta para inicio del nuevo ciclo. Es de aclarar que para el ciclo del año 2019 se generaron los ajustes con la nueva normatividad del manual de estándares de acreditación por lo cual se incorporaron otros estándares nuevos.

Grupo de estándares	Número de estándares	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5) 2017	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5) 2018	Promedio Calificación por grupo- avance (1 a 5) 2019
Direccionamiento	13	1,48	1.61	1.86
Gerencia	15	1,17	1.37	1.54
Talento Humano	16	1.21	1.40	1.53
G. Tecnología	10	1,16	1.23	1.25
G. información	14	1,37	1.41	1.50
G. Ambiente físico	11	1,20	1.38	1,46
Asistenciales	72	1,35	1.65	----
Derechos de los pacientes	4	1,06	1.06	1.19
Seguridad del paciente	3	1,13	1.78	2.02
Acceso	8	1,26	1.26	1.78
Registro e ingreso	3	1,11	1.11	1.41



"Servicios con Excelencia Humana"

Necesidades al ingreso	3	1,42	1.51	1.67
Planeación de la atención	18	1,45	1.54	1.69
Ejecución de la atención	6	1,34	1.40	1.42
Evaluación de la atención	4	1,72	1.80	1.80
Salida y seguimiento	2	1,43	1.43	1.38
Referencia y contra-referencia	5	1,04	1.06	1.10
Sedes en red	15	1,47	1.60	1.58
Mejoramiento asistencial	1	1,0	2.4	Se integró con los otros asistenciales de acuerdo a nueva norma
Mejoramiento	5	1,05	1.07	1,22
CALIFICACION GLOBAL	156	1.30	1.42	1.55

La calificación global no se saca de los promedios de cada uno de los estándares sino del promedio global de los resultados.

- La evaluación del total de acciones planteadas versus las desarrolladas durante el año 2019 están pendientes por terminar para cierre circular 012 generada por la Superintendencia de salud, la cual se notifica en el mes de Febrero 2020

4. SUBPROCESO SEGURIDAD DE PACIENTES

Este subproceso desarrolla a través del procedimiento de rondas de seguridad del paciente. Durante el año 2016 este procedimiento no se llevaba a cabo de esta forma no se tienen datos específicos de adherencia a los protocolo como tal, en 2017 se hacían algunas rondas en los servicios pero tampoco estaban basadas en las listas de chequeo propias que se desarrollaron. Para el año 2018 y 2019 se incorporó al plan de acción de área de calidad la auditoria cuatrimestral para los servicios de Urgencias, hospitalización y ambulatorios de acuerdo a las listas de



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Ciénega
 Teléfono: 90208 ext. 600

Zona Sur
 Calle 27 No. 25-18 La Ciénega
 Teléfono: 90208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 90208 ext. 601

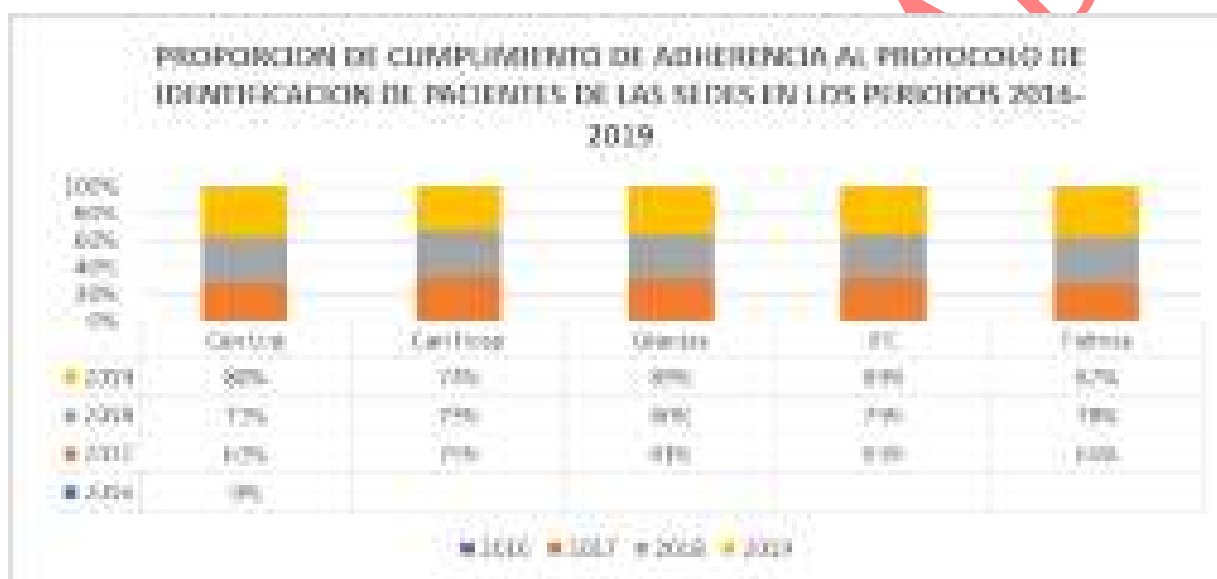
Zona Sur
 Calle 27 No. 25-11 La Ciénega
 Teléfono: 90208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Argep 062028

chequeo construidas derivadas de los protocolos institucionales de seguridad de paciente.

4.1. 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 de acuerdo al plan de acción 2018 a 2019, mejorando las listas de chequeo y ampliando los criterios de calificación, la calificación que se describe a continuación corresponde a un promedio cada año, los resultados específicos se pueden ver en los informes periódicos de cada ronda bajo la custodia del área de calidad:



Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de identificación del paciente, durante el año 2016 se evaluó la sede Canaima urgencias con un resultado del 0%, en el 2017 se midió de acuerdo a la verificación de tableros únicamente, para 2018 y 2019 se incorporaron otros ítems como valoración de uso de manillas, tableros entre otros, se evidencia un indicador con tendencia al aumento versus a los años anteriores sin embargo no se ha alcanzado a la fecha la meta del indicador que es mayor o igual al 90%. Las sedes con una mayor proporción de cumplimiento en este protocolo para el año 2019 son Granjas e IPC





Se dio inicio con la medición durante el año 2018 al 2019. Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de entrega de turno, se evidencia un mejoramiento en las sedes de Canaima hospitalización e IPC con un indicador mayor a 90%. Sin embargo en general se viene realizando seguimiento y estrategias de mejoramiento frente a los resultados.



Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de Lavado de manos, se evidencia resultados en cada una de las sedes evidenciando una mayor proporción de cumplimiento para las sedes IPC, Palmas y Granjas; para el caso de Canaima Urgencias muestra resultados con una tendencia estacionaria. Los resultados de mejoramiento aportan a la seguridad de paciente disminuyendo de esta forma las posibilidades de infecciones nosocomiales y mejoramiento de las normas de bioseguridad. La medición de la adherencia a



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona URG
 Calle 71 No. 4-31 La Guayana
 Teléfono: 92.258 ext. 605

Zona HOSP
 Calle 21 No. 2-18 La Guayana
 Teléfono: 92.258 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 92.258 ext. 607

Zona GR
 Calle 21 No. 3-11 La Guayana
 Teléfono: 92.258 ext. 606

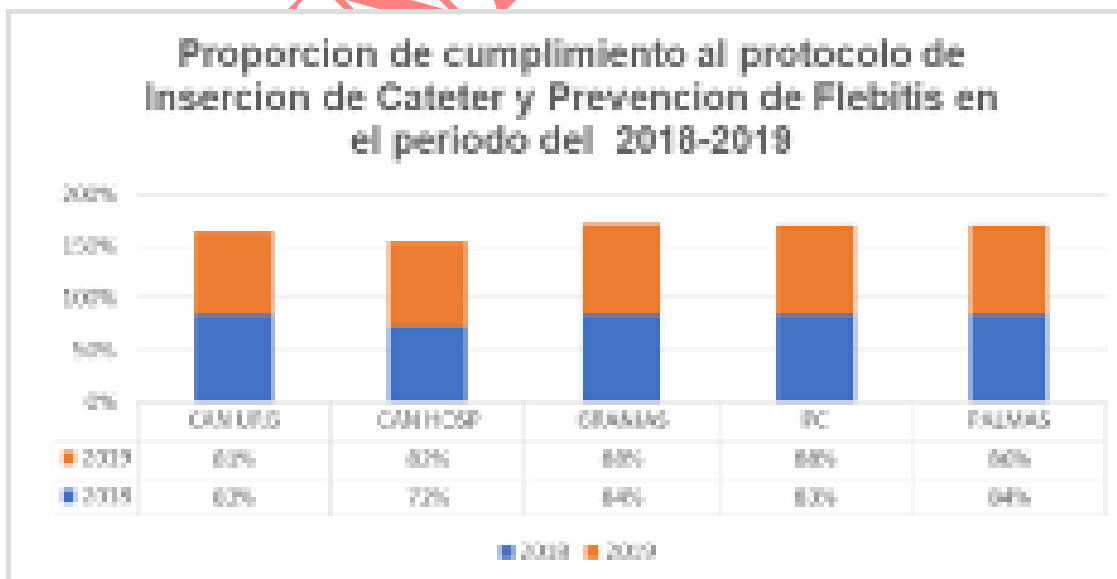
Centro de atención e información al ciudadano
 Línea directa: 06.2222

lavado de manos también se generó por tipo de profesional encontrando los siguientes resultados:



En general la mayor proporción de adherencia en todos los cuatrimestres evaluados se da por parte del personal de Jefes y auxiliares de enfermería, con tendencia a mejorar el porcentaje para los médicos.

En la medición correspondiente a los tres cuatrimestres al personal estudiantil del convenio docencia estudiantes de enfermería se evidencia una disminución de los resultados del 76% al 63%, esto es para el caso de los Estudiantes de Auxiliares de enfermería, esto se interviene a través de los comités de docencia servicio.



"Servicios con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Guajira
 Teléfono: 96282 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-18 La Guajira
 Teléfono: 96282 ext. 608

Hospital Central
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96282 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Guajira
 Teléfono: 96282 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea directa 06282

Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de inserción de catéter y prevención de flebitis se evidencia un mejoramiento en las sedes de IPC, Granjas, Palmas y Canaima Hospitalización con respecto a los resultados del año 2018. Para la sede Canaima servicio de urgencias, el porcentaje disminuye de un 83% a 81%, no cumpliendo con puntos que se aplican en la lista de chequeo, los cuales se han abordado en el momento de realizar la auditoria de campo.

Se viene trabajando para mejor este tema con respecto a las flebitis químicas que se pueden generar, en el desarrollo de las fichas de manejo de medicamentos, implementación del procedimiento de control y verificación de las venopunciones por el sistema.



Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de prevención de caídas se evidencia un mejoramiento en cada una de las sedes con una mayor proporción de cumplimiento para las sedes IPC con un 94%, Granjas del 84% y Palmas con un 82%; para el servicio de Canaima hospitalización a pesar de evidenciarse un mejoramiento se encuentran por debajo de la meta esperada del 90% y Canaima urgencias presento una disminución del 2018 al 2019.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-31 La Granja
 Teléfono: 02702 ext. 600

Zona Norte
 Calle 21 No. 2-18 La Granja
 Teléfono: 02702 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 02702 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Granja
 Teléfono: 02702 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Arpa 06202



Para el caso de la medición de la adherencia al protocolo de inserción de sonda vesical se dio inicio a la medición durante el año 2018, dado que el volumen de pacientes es muy bajo se realiza con aquellos que se identifican en las diferentes sedes durante las rondas realizadas, sin embargo para el año 2019 se encuentra una adherencia por encima de la meta esperada del 90%.

El mejoramiento se da en los criterios de generalidades que corresponde al conocimiento y recursos para la aplicación del mismo.



La medición de la adherencia al proceso de administración segura de medicamentos se inició en el segundo cuatrimestre a partir del mes de Mayo del año 2018, con resultados de mejoramiento de la adherencia en las diferentes sedes encontrando un indicador de resultado de mayor adherencia en las sedes



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Guajira
 Teléfono: 96208 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-18 La Guajira
 Teléfono: 96208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Guajira
 Teléfono: 96208 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea directa 06208

Palmas, Canaima Urgencias y Canaima Hospitalización; sin embargo se encuentran en general por debajo de la meta esperada. Dado que el servicio de Canaima Urgencias tiene el menor resultado de adherencia se encuentra a la fecha en un proceso de acciones de mejora documentadas en un plan al que se le debe realizar seguimiento en el mes de Febrero del 2020.



La medición de la adherencia al proceso de Uso y Reusó de dispositivos en la institución se inició en el segundo cuatrimestre a partir del mes de Mayo del año 2018, con resultados de mejoramiento de la adherencia en las diferentes sedes de acuerdo al comparativo año 2018 versus 2019, con una mayor proporción de cumplimiento para la sede IPC con el 93% y Granjas con el 90%.



Esta lista de chequeo se inició a medir durante el año 2019 por lo cual solo se tienen datos de este periodo, se hace de acuerdo a los casos que se encuentran en los servicios.

RONDAS DE SEGURIDAD EN EL SERVICIO AMBULATORIO



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Oroya
 Teléfono: 90.208 ext. 605

Zona Sur
 Calle 2 No. 25-18 La Oroya
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 25-11 La Oroya
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea Argo 06202

Se da inicio a la medición de las rondas de seguridad de los servicios ambulatorios durante el año 2018, los datos presentados se generan con corte al mes de Julio de 2019, se aclara que se realizó auditoria aleatoria a los servicios por lo cual algunos de los mismos no fueron medidos, a continuación se describen los resultados:



Base de datos protocolos de seguridad de paciente servicios ambulatorio

Se evidencia una proporción de cumplimiento durante el año 2018 y 2019 por debajo de la meta esperada del 90%, dentro del comparativo por sedes se evidencia mayor cumplimiento por la sede IPC con un 80% para el año 2019, y un mejoramiento de 34 puntos porcentuales para la sede 7 de agosto entre el año 2018 y 2019.



"Servicios con Excelencia Humana"



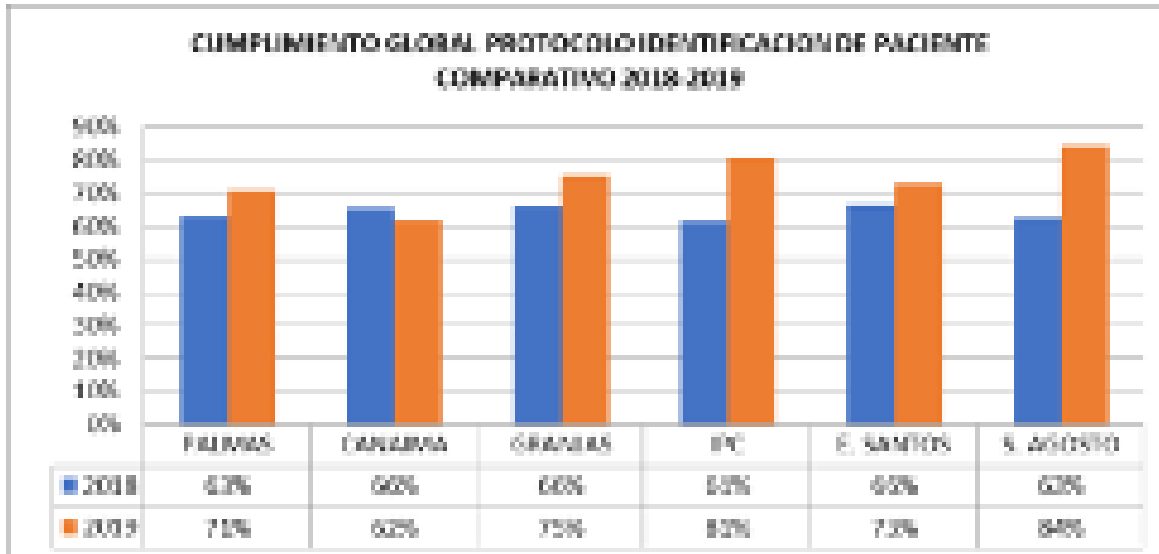
Base de datos protocolos de seguridad de paciente servicios ambulatorio

En general la mayor proporción de adherencia en todos los cuatrimestres evaluados se evidencia un incumplimiento frente a la meta esperada del 90 % para el año 2019 con una menor adherencia del ítem de momentos de lavado de manos. A continuación se describen los resultados por servicios evaluados durante los dos periodos:

CUMPLIMIENTO POR SERVICIO LAVADO DE MANOS 2018-2019 POR SERVICIOS							
SERVICIO	AÑO	PALMAS	CANAIMA	GRANJAS	IPC	E. SANTOS	S. AGOSTO
C. EXTERNA	2018	73%	70%	75%	81%	70%	74%
	2019	86%	70%	75%	81%	70%	74%
LAB. CLINICO	2018	79%	No medido	No medido	86%	No medido	No medido
	2019	71%	76%	53%	0%	89%	97%
ODONTOLOGIA	2018	86%	76%	72%	91%	79%	79%
	2019	65%	84%	79%	78%	92%	0%
FACTURACION	2018	No medido	No medido	57%	No medido	66%	No medido
	2019	71%	75%	87%	84%	61%	74%
SIAU	2018	No medido	No medido	58%	No medido	No medido	No medido
	2019	95%	No medido	79%	No medido	74%	0%
PSICOLOGIA	2018	No medido	No medido	No medido	79%	No medido	45%
	2019	No medido	66%	95%	No medido	No medido	No medido
VACUNACION	2018	No medido	No medido	No medido	86%	No medido	76%
	2019	74%	75%	82%	87%	No medido	89%
FARMACIA	2018	No medido	No medido	No medido	No medido	No medido	86%
	2019	58%	50%	66%	68%	74%	67%
CITOLOGIAS LABORATORIO	2018	No medido	No medido	No medido	No medido	No medido	97%
	2019	No medido	No medido	No medido	82%	No medido	No medido

Para el año 2018 y 2019 se realizaron listas de adherencia algunas sedes de forma aleatoria por lo cual no se tienen resultados de todas las sedes como tal.





Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de identificación del paciente, durante el año 2019 se evidencia una mejora en las diferentes sedes frente al año 2018 excepto al sede Canaima que paso de un cumplimiento del 66% al 62%, con un aumento importante de adherencia para las sedes IPC, siete de Agosto y Eduardo santos, sin embargo en general no se ha alcanzado a la fecha la meta del indicador que es mayor o igual al 90%,

A continuación se amplian los resultados por servicios evaluados:

CUMPLIMIENTO POR SERVICIO IDENTIFICACION DE PACIENTE 2018-2019 POR SERVICIOS							
SERVICIO	AÑO	PALMAS	CANAIMA	GRANJAS	IPC	E. SANTOS	S. AGOSTO
C. EXTERNA	2018	70%	71%	43%	52%	67%	43%
	2019	71%	57%	62%	83%	71%	89%
LAB. CLINICO	2018	78%	78%	89%	89%	89%	89%
	2019	83%	100%	89%	0%	88%	100%
ODONTOLOGIA	2018	50%	68%	67%	71%	61%	No medido
	2019	50%	63%	93%	79%	79%	No aplica
FACTURACION	2018	50%	No medido	No medido	50%	58%	67%
	2019	50%	50%	100%	100%	50%	67%
SIAU	2018	No medido	No medido	No medido	No medido	No medido	No medido
	2019	71%	50%	100%	No medido	No medido	50%
PSICOLOGIA	2018	No medido	71%	57%	57%	43%	No medido
	2019	No medido	57%	71%	No medido	No medido	No aplica
VACUNACION	2018	83%	No medido	71%	71%	71%	71%
	2019	100%	No	71%	71%	No	86%



"Servicios con Excelencia Humana"

			medido			medido	
FARMACIA	2018	50%	50%	50%	67%	67%	50%
	2019	50%	50%	100%	100%	50%	50%
CITOLOGIAS	2018	No medido	No medido	86%	88%	No medido	88%

Para el año 2018 y 2019 se realizaron listas de adherencia algunas sedes de forma aleatoria por lo cual no se tienen resultados de todas las sedes como tal.



Con respecto al indicador de proporción global de cumplimiento al protocolo de prevención de caídas comparado año 2018 y 2019 no se evidencia un mejoramiento importante dado que los resultados se encuentran por debajo de la meta esperada del 90%. A continuación se describen los resultados de la verificación por servicio:

CUMPLIMIENTO POR SERVICIO PROTOCOLO DE CAIDAS 2018-2019 POR SERVICIOS							
SERVICIO	AÑO	PALMAS	CANAIMA	GRANJAS	IPC	E. SANTOS	S. AGOSTO
C. EXTERNA	2018	34%	53%	67%	72%	69%	63%
	2019	33%	33%	41%	59%	25%	26%
LAB. CLINICO	2018	19%	53%	69%	75%	75%	69%
	2019	33%	47%	6%		33%	0%
ODONTOLOGIA	2018	31%	57%	69%	69%	71%	29%
	2019	33%	33%	46%	71%	No medido	No aplica
FACTURACION	2018	4%	11%	22%	25%	22%	22%
	2019	33%	33%	33%	42%	17%	0%
SIAU	2018	61%	46%	50%	75%	44%	73%
	2019	33%	33%	No medido	No medido	No medido	17%
PSICOLOGIA	2018	No medido	31%	64%	40%	53%	No medido



"Servicios con Excelencia Humana"

	2019	No medido	33%	33%	No medido	No medido	No aplica
VACUNACION	2018	74%	No medido	69%	69%	71%	75%
	2019	33%	No medido	37%	50%	No medido	No medido
FARMACIA	2018	No medido	No medido	25%	11%	24%	50%
	2019	33%	33%	No medido	27%	No medido	No medido
CITOLOGIAS	2018	No medido	18%	No medido	75%	No medido	56%
	2019	No medido	No medido	No medido	40%	62%	No medido

De las rondas de seguridad de paciente de los servicios ambulatorios, se socializo el informe en el comité de calidad y se notificó a cada uno de los líderes de proceso para que priorice los procesos de mayor impacto y generaron planes de acción de las siguientes áreas para mitigar los hallazgos evidenciados durante año 2019 por parte de SIAU, farmacia, vacunación, consulta externa zona norte y laboratorio clínico, con resultados de cierre al plan de mejora durante año 2019 del 50%, 100%, 90%, 100% y 60% respectivamente.

5. PROCEDIMIENTO DE GESTION DE EVENTOS ADVERSOS

Se realizó la gestión del 100% de los incidentes y eventos adversos reportados y detectados en búsqueda activa a partir del año 2017; a través de la consolidación del formato de concurrencia; el cual a su vez es alimentado por varios funcionarios como médicos concurrentes, medico auditor de calidad, Coordinadora de Laboratorio clínico, auditora de odontología, profesional de apoyo al área de Calidad, enfermera de calidad y auxiliar administrativa de calidad.

Se realizó 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 y se realiza de acuerdo a los estipulado en el procedimiento para reporte a la aseguradora.

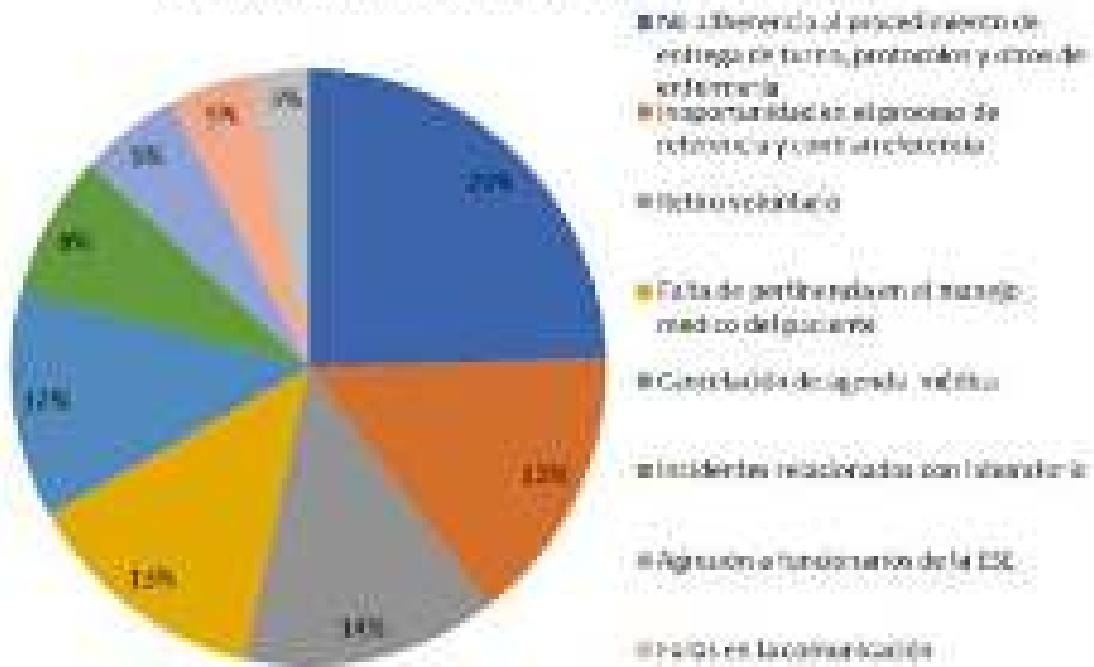
A continuación se describe el consolidado de gestión de los mismos comparando año 2016 al 2019, la información se presenta en el comité de calidad mes vencido:

AÑO	2016	2017	2018	2019
TOTAL DE REPORTE	274	8193	1967	1413
TOTAL DE INCIDENTES	120	7998	1651	1186
TOTAL DE EVENTOS ADVERSOS	113	195	316	227

El perfil de la mayor proporción de incidentes fue el siguiente:



Distribución de incidentes E.S.E. Carmen Emilia Ospina de mayor relevancia. Periodo de enero a Diciembre de 2018



Base de datos incidentes y eventos adversos año 2018, archivo magnético calidad

ORIGINAL



"Servicio con Excelencia Humana"

Centro de Salud
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 50.2028 ext. 600

Centro de Salud
 Calle 21 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 50.2028 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 50.2028 ext. 601

Centro de Salud
 Calle 21 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 50.2028 ext. 600

Centro de atención e información al ciudadano
 Línea directa 063202



Base de datos incidentes y eventos adversos año 2019, archivo magnético calidad

En el 2018 se evidencia que la mayor proporción de incidentes está relacionada con no adherencia a los protocolos de seguridad de paciente con un 25 % de adherencia, seguido por la inoportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia, retiro voluntario del 14%, 13% falta de pertinencia en el manejo médico y 12% cancelación de agenda médica entre otros, para el año 2019 se



"Servirnos con Excelencia Humana"

ESE Sede
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 600

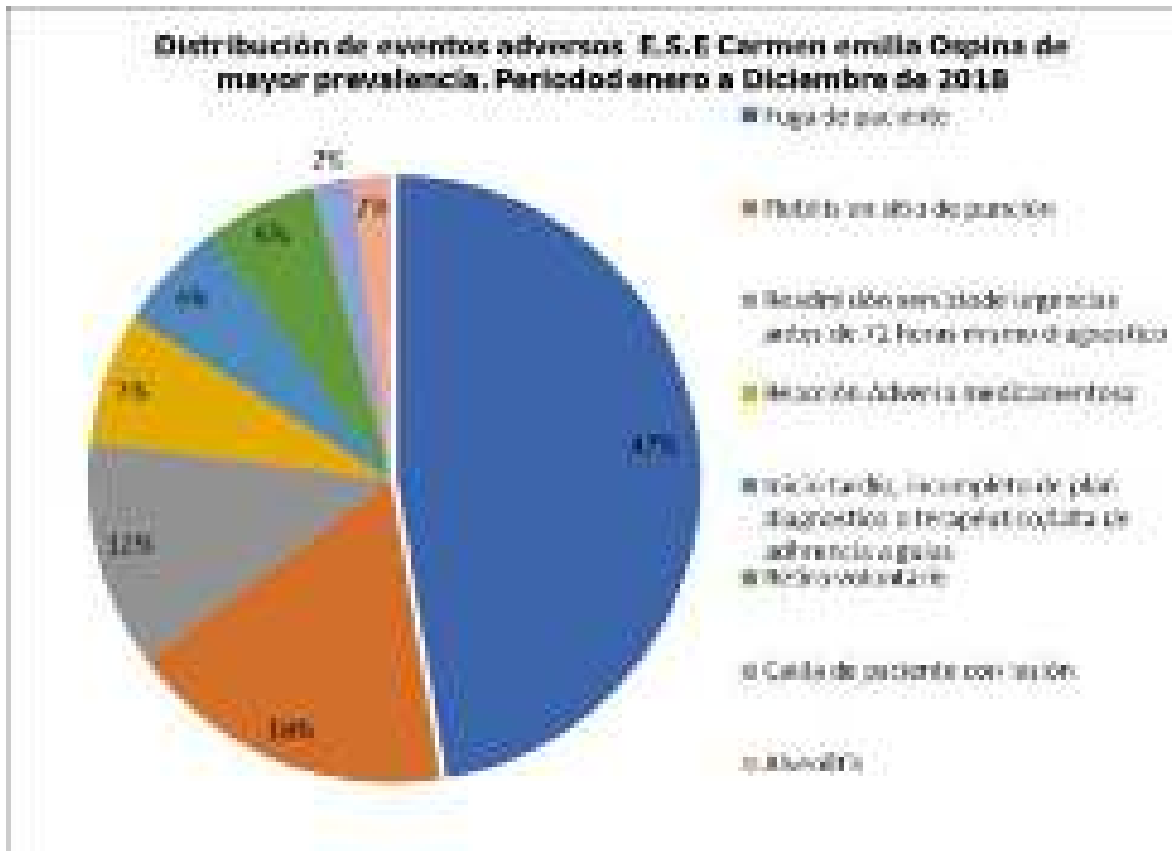
ESE Sede
 Calle 2 No. 2-18 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96208 ext. 607

ESE Sede
 Calle 2 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Argep 06208

presentan los incidentes asociados a laboratorio en un mayor número (401 casos) esto dado que en el 2018 estos incidentes no se consolidaban en la base de datos institucional, seguido de la falta de adherencia a los protocolos y los retiros voluntarios, estos últimos asociados a dificultades de muchos usuarios con sus EAPB para autorización de sus servicios.



Base de datos incidentes y eventos adversos año 2018, archivo magnético calidad

ORIGINAL

"Servicio con Excelencia Humana"



Centro Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Granja
 Teléfono: 60202 ext. 600

Centro Sur
 Calle 2 No. 30-18 La Granja
 Teléfono: 60202 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60202 ext. 601

Centro Sur
 Calle 2 No. 30-11 La Granja
 Teléfono: 60202 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea Arge 06202



Base de datos incidentes y eventos adversos año 2019, archivo magnético calidad

Con respecto a la distribución de los eventos, se evidencia en el año 2018 que la mayor proporción de casos corresponde a falta de adherencia a guías de manejo inicios tardíos de los planes terapéuticos con un 47% estos casos detectados a través de concurrencia médica e intervenidos por los profesionales en el momento de la verificación del proceso de atención, seguidos de flebitis en sitio de punción con el 18 % de los casos, reingresos al servicio de urgencias con un 12%, entre otros. Para el año 2019 las flebitis en sitio de punción se presentan en mayor número (94) al año esto dado que se generó búsqueda activa e incentivación del reporte por parte de los servicios, con acciones de mejora implementadas para intervención, seguidas de las reacciones adversas a medicamentos.

Las acciones de mejoramiento correspondientes se realizaron a través del Comité de Calidad y seguridad de paciente a continuación se describen algunas de las mismas para el impacto y mejoramiento de los eventos e incidentes reportados:

- Capacitación al personal en los protocolos de seguridad de paciente
- Seguimiento al proceso de referencia y contrarreferencia de pacientes por parte del equipo de médicos concurrentes.
- Seguimiento al manejo y pertinencia medica en situ a través de la concurrencia



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-18 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de atención e información al ciudadano
 Línea Argep 062000

- Mejoramiento del proceso de talento humano en lo que respecta a permisos a fin de evitar cancelación de agendas médicas.
- Seguimiento al proceso de identificación correcta de muestras de laboratorio así como a la oportunidad de entrega de las muestras.
- Implementación del Manual de Misión Medica y ajuste al procedimiento de agresión a funcionarios.
- Mejoramiento de la oportunidad en la atención de los servicios de urgencias.
- Capacitación al personal de vigilancia en procesos de seguridad de paciente.
- Seguimiento a través del programa de farmacovigilancia a los problemas relacionados con medicamentos y eventos.
- Fortalecimiento del protocolo de caídas de paciente.
- Capacitación al personal de enfermería servicio de urgencias para toma de muestras de laboratorio clínico.
- Seguimiento a los proceso de Triage.
- Incorporación de herramientas a través del sistema
- Participación de los jefes de enfermería en el comité de calidad y seguridad de paciente.
- Entre otras

6. 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 el mes de Enero de 2018 con el fin incorporar las acciones de mejoramiento a desarrollar en el PAMEC 2017 - 2018 y se describió en el ítem 2 subproceso PAMEC con un resultado en la calificación final de 1,42.

Dado que este subproceso se encuentra integrado al desarrollo de la ruta del PAMEC, se fusionó en el procedimiento " Elaboración programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad con enfoque de acreditación" vigencia 10/09/2018.

7. SUBPROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En este subproceso se desarrolla todo el programa anual de auditorías del Área de Calidad:

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



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.

Año 2018:

Para la vigencia del año se dio una proporción de cumplimiento del 90,9% del indicador general encontrándonos dentro de la meta esperada que corresponde al 90%, teniendo 202 programadas de las cuales se ejecutaron un total de 183.

Así mismo se generó por parte del área de Calidad el acompañamiento a 25 auditorías realizadas por entes de control y EAPB ya sea directamente al área de calidad o a otros procesos misionales, como son: Secretaria de Salud Municipal (19), Comfamiliar (3), Comparta (1), Superintendencia Nacional de Salud (1), ACS (1), con el fin de dar el apoyo que se requiera así como lineamientos para acciones de mejora a nivel institucional.

Para el año 2019:

Para la vigencia del año se dio una proporción de cumplimiento del 94% del indicador general encontrándonos dentro de la meta esperada que corresponde al 90%, teniendo 190 programadas de las cuales se ejecutaron un total de 178. A continuación se describe el cumplimiento de cada uno de los funcionarios que realiza el proceso:

Área	Proporción de Cumplimiento de lo programado 2016	Proporción Cumplimiento de lo programado 2017	Proporción Cumplimiento de lo programado 2018	Proporción Cumplimiento de lo programado 2019
Coordinación de calidad	-----	100%	100%	Se reprogramo auditoria a Laboratorio por tema certificación ISO
Auditor de Laboratorio	88.8%	100%	89%	91%
Auditor de Odontología	91,6%	87 %	94%	95%
Auditor Enfermería	-----	100%	86%	92%
Auditor Medico Calidad	91,6%	84%	97%	93%
Auditor Medico Concurrente	-----	-----	100%	94%



"Servicios con Excelencia Humana"

8. SUBPROCESO DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

Año 2016:

De acuerdo al informe de cierre de PAMEC año 2016, no se tiene en específico la descripción del aprendizaje institucional.

Año 2017:

Durante el periodo del 2017, se participó en la re inducción del personal la cual fue llevada a cabo en el mes de Mayo, 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.

Así mismo el área de calidad realizo 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 durante este mismo periodo por parte 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	Diciembre de 2017	IPC



guía de Diagnóstico temprano de cáncer en la niñez		Líderes de procesos de p y p
Socialización diapositivas inducción	Diciembre de 2017	Participantes de la Inducción
Listas de chequeo de auditoria	Diciembre de 2017	Audidores de proceso de terceros

En apoyo al programa de seguridad de paciente y para el fortalecimiento del lavado de manos se llevó a cabo la celebración del día del lavado de manos, en el mes de mayo.

Registro fotográfico: mayo de 2017



Año 2018:

Para el año 2018 en la ES.E Carne Emilia Ospina el aprendizaje organizacional se generó a través de:

- Ajustes de los documentos en el mapa de procesos por el mejoramiento institucional que apoya el desarrollo de la ruta de PAMEC para el año 2018 con los siguientes resultados:

"Servicios con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 Las Brisas
 Teléfono: 962028 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 20-18 Las Flores
 Teléfono: 962028 ext. 608

Hospital Central
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 962028 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 20-11 Las Flores
 Teléfono: 962028 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea directa 062028

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
MANUALES	22
PROCEDIMIENTOS	106
DOCUMENTOS DE APOYO	31
FORMATOS	106

- Durante este periodo el área de calidad realizo capacitaciones al personal para el mejoramiento de los procesos institucionales así como la realimentación sobre resultados de auditoría a procesos como:

Temática	Fecha	Sede - Personal de interés
Retroalimentación al personal auxiliar de enfermería de la auditoria a las historias clínicas	Enero de 2018 Julio de 2018	Granjas Palmas IPC Canaima
Protocolo de entrega de turno Bioseguridad- lavado de manos Aislamiento Hospitalario	Enero de 2018	Personal de enfermería sede Canaima
Reentrenamiento al personal de enfermería en clasificación Triage	Febrero de 2018 Marzo de 2018 Abril de 2018	Granjas IPC Canaima Palmas
	Agosto de 2018	Granjas
Socialización del protocolo de higiene respiratoria	Abril de 2018	Personal de Vigilancia Auxiliares de SIAU Auxiliares de Facturación
Protocolo de lavado de manos, entrega de turno, notas de enfermería, inserción y prevención de flebitis	Junio de 2018	Personal de enfermería sede Canaima Personal de enfermería sede Granjas
Socialización del uso adecuado de los productos de limpieza y desinfección	Junio de 2018	Jefes de Enfermería Auxiliares de enfermería Odontólogos Auxiliares de Odontología
Protocolo de prevención de caídas Protocolo de administración de medicamentos Protocolo de venopuncion e inserción de catéter	Julio de 2018	Personal de enfermería sede Canaima
Protocolo de entrega de turno Protocolo de prevención de caídas	Julio de 2018	Jefes de enfermería de todas las sedes urbanas
Protocolo de entrega y recibo de turno Normas de bioseguridad Socialización de informes de auditoría a carro de paro y auditorias de enfermería	Agosto de 2018	Personal de enfermería sede palmas
Política de seguridad de paciente Protocolo de entrega de turno Protocolo de lavado de manos Protocolo de prevención de caídas Protocolo de inserción de catéter y prevención de flebitis	Septiembre de 2018	Personal médico de todas las sedes
Socialización de los resultados de las listas de chequeo de seguridad de paciente primer y segundo cuatrimestre	Septiembre de 2018	Personal de enfermería Granjas y Palmas
Protocolo de inserción de catéter y prevención de flebitis Evaluación del protocolo de identificación de	Octubre de 2018	Auxiliares de enfermería sede Granjas



"Servicios con Excelencia Humana"

paciente y prevención de caídas		
Socialización procedimiento de gestión Normativa y gestión de reporte de Informes	Octubre de 2018	Líderes de procesos administrativos

OTRAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CALIDAD O SEGURIDAD DE PACIENTE		
Temática	Fecha	Personal de interés
Celebración del día del lavado de manos	17 de Mayo de 2018 26 de Octubre de 2018	Asistencial y administrativo de las sedes
Realizo la encuesta de clima de seguridad de paciente a un total de 168 funcionarios	Diciembre de 2018	Personal asistencial de cada una de las sedes

Registro fotográfico Octubre de 2018 Celebración día del lavado de Manos



- 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		
Fecha	Temática	Personal de interés
Septiembre de 2018	Procedimientos de Talento Humano como: novedades de personal, conformación de Bases de datos de Hojas de vida,	Subgerente Profesionales del área de



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 Las Virreyes
 Teléfono: 962008 ext. 600

Zona Centro
 Calle 27 No. 20-18 Las Virreyes
 Teléfono: 962008 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 962008 ext. 607

Zona Sur
 Calle 27 No. 20-11 Las Virreyes
 Teléfono: 962008 ext. 600

Centro de atención e información al customer
 Línea directa 062008

	programador de vacaciones, informe de comisión.	talento Humano
Octubre de 2018	Procedimientos de laboratorio clínico Procedimiento de Gestión de encuestas Formatos de inspección y rótulos de segregación en la fuente	Algunos líderes de proceso
	Procedimientos del área ambiental: Gestión de residuos líquidos, gestión de residuos hospitalarios, Programa de uso eficiente y ahorro de energía	Personal del área ambiental
	Procedimientos del área financiera: Costos por actividad, distribución de gastos generales,.	Personal del área financiera
	Procedimientos de toma de citologías y registros clínicos	Jefe de enfermería del área de Citología urbana sede Canaima
	Procedimiento de atención preconcepcional	Coordinador de Promoción y prevención
Noviembre de 2018	Procedimiento de estadísticas vitales	Personal del área técnico científica
	Protocolo de bienvenida de estancia y despedida del usuario	Inicio socialización con personal asistencial de sede Canaima
	Procedimientos y formatos de manejo y solicitud de dietas hospitalarias	Inicio socialización con personal asistencial de sede Canaima
	Programa de vectores y control de plagas, programa de emisiones atmosféricas y ruidos, programa arbóreo.	Personal del área ambiental
	Procedimiento de fumigación derrame de medicamentos	Personal del área ambiental
	Procedimiento de liquidación de nómina, desvinculación entrega y recibo de cargo	Líder de proceso de Talento Humano
	Procedimientos del área de salud ocupacional: reporte de accidentes de trabajo, investigación, práctica de exámenes médicos ocupacionales, actualización de planes hospitalarios, entre otros. Formatos de Matriz de identificación de riesgos, inspección de uso de elementos de protección personal.	Líder del proceso de salud ocupacional
	Manual de supervisión e interventoría de contratos y formato de certificación de cumplimiento.	Líder de contratación
	Formatos de informe de entrega de cargo administrativo, Actualización de tratamiento de datos personales del contratista, autorización de tratamiento de datos de personal de planta	Líder de Proceso de talento Humano
Diciembre de 2018	Formato de inspección de Vehículos Formato de orden de salida de materiales	Líder de proceso de mantenimiento
	Formato de hojas de vida de Equipos biomédicos	Líder de Biomédica
	Socialización del formato de Plan de mejora.	Inicio socialización con algunos líderes de proceso
	Manual de Capacitación IAMI	Líder de proceso IAMI y personal del área técnico científico
	Socialización de Manual de Gestión de la tecnología en salud.	Inicio socialización con algunos líderes de proceso
	Protocolo de prevención de úlceras de presión y lista de chequeo correspondiente	Líder del área técnico y jefe de enfermería de calidad
	Procedimiento de Recepción y almacenamiento de medicamentos Manual de Farmacovigilancia Protocolo de manejo de carro de paro	Líder del área técnico y jefe de enfermería de calidad regente
	Procedimiento Convenios Docencia servicio Procedimiento Gestión de infracciones e incidentes a la Misión Medica	Líder de Proceso misión Medica Líder de Proceso misión Medica Área técnico-



Formato de Consolidación de investigación de incidentes e infracciones	científica
--	------------

Año 2019:

- Ajustes de los documentos en el mapa de procesos por el mejoramiento institucional que apoya el desarrollo de la ruta de PAMEC para el año 2019 con los siguientes resultados:

TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
CARACTERIZACION	1
MANUALES	27
PROCEDIMIENTOS	55
DOCUMENTOS DE APOYO	23
FORMATOS	173

La socialización por parte del equipo de ingeniería de procesos se desarrolló de la siguiente forma:

Temática	Fecha	Sede - Personal de interés
Enero	<ul style="list-style-type: none"> • GF-S3-P1 Costos por distribución secundaria. • GC-S6-P1 Plan y gestión anual de auditorías. • GC-S7-P2 Adopción y implementación de guías de atención. • GTH-S1-D7 Instructivo vacante de personal • GTH-S1-F64 Certificado de idoneidad y experiencia en contrato de prestación de servicios. • GTH-S1-F5 Control de asistencia. • Gc-s4-f18 Socialización riesgo de caída para el paciente y acompañante. • GC-S4-F4 Base de datos lista de chequeo prevención de caídas. • GC-S4-F10 Base de datos lista de chequeo identificación de paciente hospitalario y ambulatorio. • GC-S4-F11 Lista de chequeo administración segura de medicamentos. • GC-S4-F12 Base de datos lista de chequeo entrega y recibo de turno médico y personal de enfermería. • Gc-S4-F13 Inserción de catéter periférico y prevención de flebitis. • GC-S4-F14 Lista de chequeo sonda vesical. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de Gestión financiera. • Personal del área de Garantía de la calidad. • Personal del área de talento humano. • Personal del área de citologías



	<ul style="list-style-type: none"> GC-S4-F15 Base de datos lista de chequeo prevención de infecciones – lavado de manos. GC-S4-D30 Uso y concentración de hipoclorito de sodio al 5.25 % de acuerdo a la clasificación de las áreas. GC-S1-F1 Solicitud y gestión de los documentos del mapa de procesos. GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso. ADT-S3-F5 Remisión muestras citologías. GTH-S2-P5 Liquidación de nómina. GC-S4-F16 Lista de chequeo paciente aislado ADT-S3-F1 Consentimiento informado toma de muestra para citología cervico-uterina. ADT-S3-P1 Toma de citologías de cuello uterino. EIC-S4-F13 Historia clínica de hipertensión y diabetes. GC-S3-F3 Autoevaluación estándares de acreditación “cliente asistencial”. GC-S3-F4 Autoevaluación estándares de acreditación “Apoyo” 	
<p>FEBRERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> GTH-S1-P7 Gestión de infracciones e incidentes a la misión médica SOA-S3-M1 Manual de esterilización. SOA-S3-M1 Manual de uso y reusó. GC-S7-F5 Identificador de barreras a la implementación de guías basadas en evidencia. GC-S4-M2 Limpieza y desinfección hospitalaria. GC-S1-F2 Ficha indicador de gestión. CI-S1-F8 Informe de auditoría. GE-S4-F8 Asistencia jurídica a derechos de petición. CI-S1-F9 Carta de presentación. SOA-S1-M1 Manual de bioseguridad. GC-S1-F8 Capacidad instalada. GC-S1-F10 Plantilla de procedimientos. GTH-S1-F50 Lista de chequeo prestación de servicios. CI-S1-D4 Estatuto de auditoria interna. ADT-S2-D8 Protocolo procedimientos técnicos toma de muestras de laboratorio clínico. GE-S3-F1 Encuesta de comunicación interna. GE-S3-F4 Encuesta de comunicación externa 	<ul style="list-style-type: none"> Personal del área de talento humano Personal del área de esterilización. Personal del área de calidad. Personal del área de seguridad y salud en el trabajo. Personal del área de control interno. Personal del área laboratorio clínico. Personal del área comunicaciones.
<p>MARZO</p>	<ul style="list-style-type: none"> GC-S4-D29 Protocolo de curación de heridas. SOA-S2-D24 Programa de uso eficiente y 	<ul style="list-style-type: none"> Personal del área garantía de la calidad. Personal del área de

ORIGINAL ENVIADO



	<p>ahorro de agua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOA-S2-D25 Programa de movilidad sostenible. • SU-S1-D13 Protocolo código azul. • GTH-S1-M1 Manual de funciones y competencias laborales. • GBS-S2-P5 Entrega y traslado de propiedad, planta y equipo. • GBS-S2-P7 Recepción y almacenamiento de medicamentos, insumos medico quirúrgicos y suministros. • SA-S1-F1 Certificado de discapacidad. • GC-S4-F1 Formato individual de notificación y gestión de evento adverso y fallas de calidad. • GC-S4-F21 Lista de chequeo adherencia al manual de limpieza. • ADT-S2-M4 Manual de calidad interno y externo. • SOA-S2-D16 Programa de capacitación al usuario. • SOA-S2-D17 Programa de recicle E.S.E. Carmen Emilia Ospina. • SA-S1-P2 Atención por medicina general. • SRC-S2-F9 Nota traslado asistencial básico. • GC-S4-F5 Protocolo de Londres. • GC-S6-F6 Lista de chequeo evaluación de adherencia al protocolo de código azul 	<p>gestión ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de servicios de urgencias. • Personal del área de almacén. • Personal del área de laboratorio clínico. • Personal del área de referencia y contrarreferencia. • Personal del área de servicios ambulatorios.
<p>ABRIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del subproceso: soporte terapéutico. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del subproceso: Control Interno. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del subproceso: Riesgo Cardiovascular. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del subproceso: Central de esterilización. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del subproceso: Gestión de salud ocupacional y medio ambiente. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del proceso: Gestión financiera. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del proceso: Servicio de urgencias: Sede Palmas. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del proceso: Extramural. • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del proceso: Hospitalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de control interno. • Personal del área de riesgo cardiovascular. • Personal del área de esterilización. • Personal del área de salud ocupacional y medio ambiente. • Personal del área de soporte terapéutico. • Personal del área de servicio de urgencias. • Personal del área de hospitalización. • Personal del área Sistema de información y atención al usuario.

OPICEM FIRMADO



"Servicios con Excelencia Humana"

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y socialización de toda la gestión documental del proceso: Sistema de información y atención al usuario. 	
MAYO	<ul style="list-style-type: none"> • ADT-S1-D3 Protocolo toma de proyecciones radiología • GTH-S1-F63 Inducción personal E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA • SU-S1-D13 Protocolo código azul • SA-S1-F1 certificado de discapacidad • SA-S2-F20 Registro diario Extramural de odontología / • SA-S2-F28 Control químico integrador • SH-S1-F2 Cuadro de turnos médicos. • SH-S2-F1 Cuadro de turnos Médicos • SU-S1-F6 Cuadro de turnos médicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de radiología. • Personal del área de talento humano. • Personal del área de servicios de urgencias. • Personal del área de servicios ambulatorios. • Personal del área de servicios hospitalarios.
JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> • GC-S4-D5 Protocolo de identificación de paciente • GC-S6-F1 Lista de chequeo consentimiento informado • GC-S7-D1 Guía metodológica Adopción - Adaptación de Guías de Práctica Clínica Basadas en Evidencia / • GC-S4-P2 Gestión de eventos adversos, incidentes y fallas de calidad. • GBS-S2-P6 Adquisición de medicamentos, insumos médico-quirúrgicos y suministros 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de calidad. • Personal del área de almacén.
JULIO	<ul style="list-style-type: none"> • ADT-S2-F9 Autorización entrega de resultados vía correo electrónico • GC-S6-F32 Lista de chequeo • GC-S4-G3-V2 Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud. • GC-S4-G4-V2 Guía lavado de manos. • Seguridad al Paciente • GC-S4-D8 Hoja informativa para el paciente y su familiar. • GC-S6-F4 Auditoria concurrente. • GC-S6-F5 Evaluación de la calidad de la referencia. • .GC-S6-F41 Verificación de actividades de higienistas orales. • GC-S6-F7 Lista de chequeo evaluación de adherencia a proceso código rojo. • GC-S1-P1 Identificación, validación y seguimiento de documento • . GC-S1-P2 Seguimiento a indicadores de calidad. • GC-S3-G1 Guía implementación de planes de mejoramiento • .GC-S3-F2 Seguimiento plan de mejoramiento - pamec. • GC-S6-F14 Auditoria de la calidad de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de Imagenología. • Personal del área de laboratorio clínico. • Personal del área de garantía de la calidad. • Personal del área de vigilancia epidemiológica. • Personal del área de servicio de atención al usuario. • Personal del área de control interno. • Personal del área de talento humano. • Personal del área de servicios ambulatorios.

ORIGINAL



	<p>historia clínica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • GC-S4-M1 Consentimiento informado. • .GC-S4-P1 Rondas de seguridad del paciente. • GC-S4-G3-V2 Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud. • VE-S1-D55-V1 Protocolo de informe pericial integral en la investigación del delito sexual • VE-S1-F25-V1 Registro cadena custodia • SU-S1-D33 Protocolo de atención integral en salud a víctimas de violencia de género y sexuales. • SIU-S2-F5 Acta de publicación respuesta de manifestaciones. • . SIU-S2-F9 Acta de retiro respuesta de manifestaciones. • CI-S1-F10 Seguimientos informes de ley • GTH-S1-D12 Micro currículo de proceso de inducción • GTH-S1-M4 Sistema de biométrico • SA-S1-D2 Protocolo de atención integral en salud a víctimas de violencia de género y sexuales • SA-S1-F2 Certificado Médico. • SA-S2-G7 Lineamientos estrategia incremental de cuidado bucal y protección específica en salud bucal para la primera infancia, infancia y adolescencia. • SA-S2-P4 Esterilización en consultorio odontológico 	
<p>AGOSTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.ADT-S2-M1 Procedimientos técnicos por sección • CI-S1-F12 Seguimiento a inoportunidad de informes de ley establecidos en el Normograma institucional • GC-S6-F30 Auditoria de la calidad historia clínica -odontología. • GC-S6-F45 lista de chequeo proceso de aseo. • GC-S3-M1 Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia • GTH-S1-F50 Lista de chequeo contrato de prestación de servicios. • GTH-S2-P1 Plan institucional de capacitación. • GTH-S1-F3 Evaluación • SRC-S1-M1 Referencia y contrareferencia de usuarios • 1, SOA-S1-M2 Plan estratégico de seguridad vial • SOA-S1-D1 Planes operativos normalizados – accidente de tránsito • SH-S2-G4 Norma técnica para la atención parto 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de laboratorio clínico. • Personal del área de control interno. • Personal del área de garantía de calidad. • Personal del área de talento humano. • Personal del área de referencia y contrareferencia. • Personal del área de salud ocupacional. • Personal del área de comunicaciones. • Personal del área de Detección temprana y protección específica.

ORIGINAL FIRMADO



	<ul style="list-style-type: none"> • GE-S3-P3 Organización y ejecución de ruedas de prensa • EIC-S1-D11 Limpieza y desinfección de equipos pai. • EIC-S1-D9 Manejo de cadena de frío • EIC-S1-D10 Atención a los usuarios en la aplicación de los inmunobiológicos • EIC-S1-D10 Atención a los usuarios en la aplicación de los inmunobiológicos. • EIC-S1-D3 Solicitud transporte y almacenamiento de inmunobiológicos en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina • .EIC-S1-D8 Plan de contingencia por falla de fluido eléctrico y/ o cortes de energía pai 	
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • GTH-S1-F63 Inducción personal E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA. • GTH-S2-P5 Inducción. • GTH-S2-D12 Ponte en mis zapatos. • SA-S2-P2 Atención odontología programada. • SA-S2-P4 Esterilización Consultorios odontológicos. • SA-S2-p6 Diligenciamiento consentimiento informado odontológico. • SA-S2-G7 Lineamientos estrategia incremental de cuidado bucal 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de Talento humano. • Personal del área de servicios ambulatorios.
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> • ADT-S4-P7 dispensación de medicamentos a servicio de urgencias, hospitalización y obstétrica baja complejidad. • GBS-S3-F6 Inspección de vehículos. • GBS-S3-F14 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (unidad odontológica) • GBS-S3-F15 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (pieza de mano alta velocidad). • .GBS-S3-F16 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (pieza de mano baja velocidad). • GBS-S3-F17 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (escarificador ultrasónico). • GBS-S3-F18 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (lámpara para foto curado). • GBS-S3-F19 Lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (amalgador mezcla interna). • GBS-S3-F20 lista de chequeo para mantenimiento preventivo de equipos odontológicos (compresor odontológico aire seco). • GBS-S3-M1 Mantenimiento de estructura y equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de Soporte terapéutico • Personal del área de mantenimiento.

ORIGINAL



<p>NOVIEMBRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ADT-S4-P1 Dispensación de medicamentos ambulatorios. • ADT-S2-F8 Bitácora del control de calidad interno microbiológica • ADT-S2-F10 Informe de validación de pruebas cuantitativas. • ADT-S2-F14 Matriz de evaluación de imprecisión bajo condiciones de repetibilidad • ADT-S2-F15 Matriz evaluación de imprecisión bajo condiciones de reproducibilidad o precisión intermedia • ADT-S2-F16 Matriz de comparación de métodos • ADT-S2-F17 Registro de mantenimiento pipetas automática • ADT-S2-F18 Control interno de coproanálisis • ADT-S2-F19 REGISTRO Control de esterilidad de medios de cultivos y material de microbiología • ADT-S2-F20 Registro de mantenimiento desionizador • adt-s2-f21 mantenimiento incubadora • ADT-S2-F22 Bitácora de mantenimiento equipo phoenix • ADT-S2-F23 Registro de mantenimiento centrifuga • ADT-S2-F24 Hoja de mantenimiento aerospray gram • ADT-S2-F25 Control interno flujos vaginales • ADT-S2-F26 Analizador automatizado de química dxc 700 a.u • ADT-S2-F27 Analizador automatizado de química olimpos AU 400 e • ADT-S2-F28 Registro mantenimiento HB&L LIGHT • adt-s2-f29 lista de inspección de mantenimiento uc-3500 • adt-s2-f30 lista de inspección de mantenimiento uf-5000 • adt-s2-f31 lista de inspección de mantenimiento ud-10 • adt-s2-f32 registro mantenimiento microscopio • adt-s2-f33 control de calidad interno en uro análisis uriscan pro ii • adt-s2-f34 hoja de registro de mantenimiento analizador uriscan pro ii • adt-s2-f35 analizador bc 6800 mindray • adt-s2-f36 tablas controles internos de hematología • adt-s2-f37 registro back-up controles internos analizador 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de soporte terapéutico. • Personal del área de laboratorio clínico.
------------------	--	--

ORIGINAL FIRMADO



"Servicios con Excelencia Humana"

	<ul style="list-style-type: none"> uc3500 • adt-s2-f38 registro back-up controles internos analizador ud10 • adt-s2-f39 registro back-up controles internos analizador uf5000 • adt-s2-f40 registro de mantenimiento equipo access • adt-s2-f41 control de calidad interno • adt-s2-f42 registro mantenimiento rotador o agitador de mazzin • adt-s2-f43 mantenimiento equipo lector mr-96 - mindray 34 adt-s2-f44 lavador de placas mw-12a - mindray 	
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • GTH-S1-F70 Respuesta a solicitud de necesidades de contratación. • GE-S3-F5 matriz de comunicaciones. • GE-S1-P6 Gestión normativa. • SOA-S1-D47 Programa de vigilancia de la salud para la protección de los trabajadores expuestos a peligros biológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del área de gestión de talento humano. • Personal del área de comunicaciones. • Personal del área de planeación. • Personal del área de salud ocupacional.

OTRAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CALIDAD O SEGURIDAD DE PACIENTE		
Temática	Fecha	Personal de interés
Celebración del día del lavado de manos	25 de Octubre de 2019	Asistencial y administrativo de las sedes
Realizo la encuesta de clima de seguridad de paciente, se implementó a través de sistema	Diciembre de 2019	Personal asistencial de cada una de las sedes

Registro fotográfico día lavado de manos 2019.

"Servicios con Excelencia Humana"





9. PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE GUIAS

Durante el mes de Diciembre de 2018 se realiza ajuste del procedimiento de implementación guías acorde a los lineamientos emitido por el Ministerio de la Protección social para este fin se desarrollan a través de Comité de Historias clínicas:

- Socialización al equipo implementador del procedimiento y determinación de los equipos de trabajo.
- Revisión del perfil epidemiológico de las diferentes sedes a fin de determinar cuáles son las guías que se deben implementar, está en desarrollo la revisión del perfil de los procesos de referencia de pacientes, así como odontología.
- Taller para definir el alcance de las guías de manejo de acuerdo a la metodología institucional.
- Solicitud de apoyo técnico a la secretaria de Salud Departamental, el cual no se obtuvo.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Zona Sur
calle 21 No. 20-18 Las Flores
Teléfono: 90.2028 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.2028 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 20-11 Las Flores
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062028

II. GESTIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL

El plan de Desarrollo aprobado en el acuerdo 014 de 2016, estableció algunos componentes que permitieron y se encaminó a programas para el desarrollo de la Administración Pública con proyectos que apuntaron a fortalecer la Administración pública meritocracia, respetada y admirable; la Rendición pública de cuentas a la ciudad; la Austeridad y eficiencia en el gasto público; la Cultura de la legalidad y lucha contra la corrupción.

La Alta dirección como líder de la Administración, hace parte del componente Gerencia y Planeación, impulsó los esfuerzos para garantizar la prestación del servicio en salud con proyectos que permitieran mejorar la capacidad de infraestructura, la modernización del área financiera y de tecnologías de la información.

1. COMPONENTE DE GERENCIA Y PLANEACIÓN

El área de planeación ha liderado las siguientes metas durante el periodo que programación

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta	Poner en funcionamiento primera fase CAIMI		
Indicador (1)	Un centro CAIMI en funcionamiento		
La ESE Carmen Emilia en articulación con la alcaldía municipal ha trabajado para mejorar la Adecuación Total Fase I el cual por libre Inversión ESE CEO \$400.000.000.00 de recursos propio apoyó para la cofinanciación de los ajustes.			
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2017	ND	1	Reprogramado
2019		1	Pendiente

La ESE CEO recibió en modalidad de comodato no. 11 95 de 2019, de la Etapa I Fase II con el objetivo de realizar bodegaje y almacenamiento de la dotación de los equipos biomédicos y mobiliarios que se adquirieron producto de la gestión realizada ante el Ministerio de Salud y Protección, esto mientras se culmina las adecuaciones de la infraestructura física para que este sea entregado a la entidad, para luego iniciar el proceso de alistamiento para habilitación y funcionamiento.



VALOR TOTAL	\$2.274'512327.80
ACTA DE INICIO:	28-11-2019
FECHA DE TERMINACION:	28-04-2020

ANTECEDENTE ETAPA I FASE I:

1. Se realizó el desmonte del cielo raso, con el fin de iniciar la adecuación de las redes existentes. Sin embargo, al verificar las tuberías y ductos instalados sobre el cielo raso, se evidenció que en cuanto a la **RED DE GASES MEDICINALES**, se encontraba desmantelada e incompleta, por factores externos a las partes vinculadas contractualmente.
2. Las redes eléctricas se encontraron construidas bajo lineamientos que no cumplían totalmente con la normatividad **RETIE**, por lo que no se garantizaba la certificación del mismo.
3. La red contra incendios no cumplía con la normatividad vigente, en cuanto a la calidad y dimensión de la tubería, especificaciones y la carencia de la red de detección.
4. Se evidenció el desmantelamiento la red de cobre para el sistema de los aires acondicionados.
5. Además y teniendo en cuenta el paso del tiempo y deterioro de la infraestructura existente se vio en la necesidad de replantear varias de las actividades previstas dentro de lo proyectado inicialmente.

Es importante aclarar que la etapa de construcción ha sido responsabilidad directa de la Secretaria de Salud municipal, la cual se ha encargado de todo el proceso contractual y el seguimiento a la ejecución de la Obra pública

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta 1	Gestionar en conjunto con el Municipio la construcción segunda fase CAIMI		
Indicador (1)	Un proyecto gestionado		
Meta 2	Poner en funcionamiento SEGUNDA FASE CAIMI		
Indicador (1)	Un centro CAIMI en funcionamiento		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2018	ND	1	Reprogramado
2019		1	Pendiente



Esta meta se reprogramó en el plan de acción para el año 2019, el cual se está trabajando articuladamente el proceso en conjunto con la Secretaria de Salud Municipal y las áreas de Planeación, Técnico Científico, Calidad, Infraestructura y Biomédico para revisar todos los componentes de habilitación.

La secretaria de Planeación Municipal tiene la custodia y propiedad por lo cual ha realizado algunos inversiones para dar cumplimiento a la normatividad en salud.

DATOS GENERALES DEL PROYECTO:

El centro de atención integral materno infantil prestara el servicio de obstetricia de mediana y alta complejidad, tendrá una cobertura para 80.000 usuarios de las comunas 1, 2, 3, y 9 de la ciudad de Neiva y los corregimientos de Fortalecillas y San Luis. Está Localizado en la carrera 64 con avenida Alberto Galindo con un área de 6257.69 M2 y se concibió para construirlo en dos etapas.



PRIMERA ETAPA. Está construida en su totalidad, costa de dos plantas. En la planta inferior se encuentra el área de urgencias, sala de espera, cuarto de depósito de residuos y la morgue. En la planta superior se encuentran los servicios de cirugía sala de partos gineco-obstetricia , vestieres, esterilización etc. En consecuencia de su larga permanencia al no estar en funcionamiento, la infraestructura se fue deteriorando, lo que requirió efectuar un contrato para poner en marcha esta nueva fase y realizar el mantenimiento respectivo, el cual fue firmado recientemente con la expectativa para iniciar obra la tercera semana de octubre 2019.

SEGUNDA ETAPA: Comprende la construcción básicamente de hospitalización y servicios de apoyo la cual se encuentra en su etapa final en un 95% de su



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Troncal
Teléfono: 962528 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 25-18 La Troncal
Teléfono: 962528 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 962528 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 25-11 La Troncal
Teléfono: 962528 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062528

ejecución, es una construcción nueva en dos pisos, cuenta con ascensores para público y camillero. En el primer nivel conste de las rampas de acceso para personas que presenten alguna dificultad motriz, consta de espacios amplios sala espera, laboratorio, imágenes diagnósticas, farmacia. El segundo piso esta la parte de hospitalización que cuenta con disponibilidad para 23 camas: 14 para adultos mujeres, 1 para aislamiento y 4 para niños y 4 para niñas y cuenta con un oratorio.

La obra en esta segunda fase cuenta con la red contra incendio y se entregara el reglamento RETIE y RETILAP donde se expresa la conformidad de cumplir con el reglamento técnico de las instalaciones eléctricas y de alumbrado. Se encuentra totalmente pintado tanto externa como internamente, con pisos y carpintería, así como las acometidas de las redes eléctricas internas, además el cielo razón está totalmente terminado, así como la red contra incendio está terminada contando con la SIAMESA y dos gabinetes con sus respectivas mangueras y extintores.

Se están realizando todos los esfuerzos para finales del año 2019 poder estar inaugurando la primera y segunda fase del CAIMI.

REGISTRO FOTOGRAFICO CAIMI SEGUNDA ETAPA



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Telefono: 91 208 ext. 605

Zona Sur
calle 2 No. 2-18 La Florida
Telefono: 91 208 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Telefono: 91 208 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 2-11 La Florida
Telefono: 91 208 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 063222



Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta 1	Elaborar y gestionar en conjunto con el Municipio el proyecto dotación CAIMI Segunda fase		
Indicador (1)	Un proyecto gestionado		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2018	ND	1	Reprogramado
2019		1	1

El proyecto fue reformulado en metodología MGA y se actualizaron toda la certificación y presupuesto a 2019, se gestionó mediante mesas de trabajo técnico donde se viabilizó por parte de la Secretaría de Salud Departamental y Ministerio de Salud y Protección Social, junto con la aprobación del plan bienal. El valor total final del proyecto radicado es de \$2.683'578.251.00 con la cofinanciación de \$300'000.000.00 por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina.



"Servicios con Excelencia Humana"

Centro de Salud
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 605

Centro de Salud
 Calle 21 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90202 ext. 607

Centro de Salud
 Calle 21 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 606

Centro de atención e información al ciudadano
 Línea directa 062028

Luego de tener las viabilidades técnicas, se recibió resolución 2295 de 2219 del 23 de agosto de 2019, del Ministerio de Salud y Protección Social para la financiación de la dotación de la Segunda Fase.

La ESE Carmen Emilia Ospina se encuentra actualmente realizando la publicación y revisión de los oferentes por la modalidad solicitud privada de Oferta que según cronograma estaría haciendo cierre de adjudicación para el 06 de noviembre de 2019.

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta 1	Elaborar y gestionar la construcción centro de salud AIPECITO		
Indicador (1)	Un Proyecto gestionado y construido		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2018	ND	1	Reprogramado
2019		1	1

El proyecto de **CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN PUESTO DE SALUD AIPECITO**, Código BPIN **2018410010089**, es un proyecto que consta de la Construcción de puesto de salud TIPO con consultorio para la consulta externa de medicina, sala de espera, odontología con área de esterilización, cubículo para depósito de residuos, Farmacia, área de enfermería para toma de muestras y áreas administrativas. Este proyecto ha sido liderado por la ESE Carmen Emilia Ospina y la Alcaldía Municipal de Neiva, quien nos apoyó con los profesionales técnicos en la elaboración de los Estudios y Diseños detallados para la presentación ante las entidades que permiten la viabilización.

El proyecto se formuló y estructuró conforme al acuerdo 037 de 2016 y 052 de 2018 del Sistema General de Regalías, según lo priorizado en la Administración del periodo de gobierno del Dr. Rodrigo Lara Sánchez. El proyecto fue presentado al Departamento Nacional de Planeación para revisión y visto bueno por parte del sector salud, según la normatividad aplicable. El 15 de agosto de 2019 el Ministerio de Salud expidió la Lista de Verificación documental de los proyectos orientados al fortalecimiento de la Capacidad Instalada con algunas observaciones del componente técnico, lo cual generó nuevos ajustes que requirieron el apoyo de personal de otras áreas pues NO se contaba dentro del equipo de trabajo con estas especialidades. Se articuló intensivamente con los profesionales para



adelantar los ajustes y nuevos requerimientos para luego ser presentado ante la Secretaria de Salud Departamental, quién expidió concepto técnico favorable, con la actualización del presupuesto ajustado \$748.812.384 a 10 de diciembre de 2019.

La Secretaria de Planeación del municipio realizó citación el 12 de diciembre de 2019 para programar la última mesa de trabajo con el Departamento Nacional de Planeación para revisión y el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de validar y aprobar el proyecto con los ajustes sugeridos.

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta 1	Gestionar la elaboración diseños y presupuesto palmas segunda fase		
Indicador	Un proyecto gestionado		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2019	1	1	1

Actividades desarrolladas y en avances:

- Luego de la gestión realizada para la expedición de la licencia de construcción, la Curaduría segunda expidió licenciamiento el 02 de Enero de 2020, el cual da vía libre para la continuidad el proceso de formulación y estructuración del proyecto conforme a la validación de los estudios y diseños presentados.
- En la secretaria de Salud Departamental se encuentra en revisión para concepto de viabilidad de capacidad instalada, el cual está pendiente de nueva mesa de trabajo para revisión según licencia de construcción.

Según el presupuesto estimado para la ejecución del proyecto es **\$9.756.175.000** para ser financiados por el Sistema General de Regalías.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90202 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 90202 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 062028



Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejoramiento infraestructura y dotación		
Meta 1	Elaborar y gestionar la ampliación centro de salud San Antonio		
Meta 2	Elaborar y gestionar la ampliación centro de salud San Luis		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2019	1	1	1

El área de infraestructura de la ESE Carmen Emilia Ospina, emitió un concepto para informar que en estos centros de salud serán intervenidos en el Plan de Mantenimiento, al considerar que el presupuesto institucional no permite ejecutar la ampliación de la infraestructura física.

2. COMPONENTE DE ALMACÉN

Objetivo Institucional	Garantizar el Suministro de insumos a los diferentes servicios.
Estrategia	Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios.



"Servicios con Excelencia Humana"

Meta	Elaboración del Plan Anual de Compras		
Indicador (1)	Número de planes de compras elaborados		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	1	1	1
2017		1	1
2018		1	1
2019		1	1

Los planes anuales de adquisición se han realizado así:

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2016 ESE CEO

Resolución 012 de 12 de Enero de 2016 para la vigencia 2016 para Bienes de consumo y Activos.

TOTAL PLAN DE ADQUISICIONES	27.304.676.244
-----------------------------	----------------

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2017 ESE CEO

Resolución 446 de 29 de diciembre de 2016 para la vigencia 2017 para Bienes de consumo y Activos Fijos:

TOTAL PLAN DE COMPRAS	CUANTIA
SUMINISTROS	11.540.499.519
EQUIPOS	33.998.388.720
TOTAL	51.536.888.739

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2018 ESE CEO

Se elaboró la **Resolución N° 403 de 13 de diciembre de 2017**, por medio de la cual se aprueba el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2018, herramienta necesaria para:

- Facilitar a las entidades estatales identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios.
- Diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.



COMPRA EQUIPO	5.744.567.710
PLANEACION	750.200.000
GASTOS GENERALES	39.001.101.165
COMPRA DE SUMINISTROS - INSUMOS	9.310.203.832
TOTAL PLAN DE COMPRA AÑO 2018	44.806.072.716

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2019 ESE CEO

Resolución 609 de 30 de Noviembre de 2018 para la vigencia 2019

COMPRA EQUIPO	5.771.279.411
PLANEACION	3.276.450.000
GASTOS GENERALES	30.281.279.337
COMPRA DE SUMINISTROS - INSUMOS	12.685.749.379
TOTAL PLAN DE COMPRA AÑO 2019	51.994.758.127

INSUMOS / SUMINISTROS / ELEMENTOS DE CONTROL / ACTIVOS FIJOS

1. Se realiza inventario de Insumos y suministros en el mes de Junio y Diciembre de cada año (2016-2017-2018 y lo que aplica del año 2019) en las diferentes sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
2. Se divulga cronograma de Solicitudes y Entrega de pedidos. Se ilustra a manera de ejemplo el año 2019:

"Servicios con Excelencia Humana"



Edificio
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Sede Centro
 Calle 2 No. 30-18 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Residencia Centro
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Edificio
 Calle 2 No. 30-11 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 06.0000

E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA		
CRONOGRAMA DE SOLICITUDES Y ENTREGA DE PEDIDOS		
SOLICITUDES DE PEDIDO	ENTREGA DE PEDIDOS	OBSERVACIONES
Del 10 al 12 de cada mes (Solo insumos Medico Quirúrgicos).	Del 14, 15 y 16 de cada mes (días hábiles).	Solo aplica para URGENCIAS, HOSPITALIZACION Y UNIDAD MATERNA.
Del 20 al 25 de cada mes (Solo insumos Medico Quirúrgicos - Papelería).	Del 28, 29 y 30 de cada mes (días hábiles).	Solo aplica para URGENCIAS, HOSPITALIZACION Y UNIDAD MATERNA.
Del 20 al 25 de cada mes. (Aseo).	Del 1 al 3 día hábil de cada mes. 1. Canaima. Palmas. 2. IPC - 7 de Agosto - . 3. Granjas - Eduardo Santos - Fortalecillas.	Zona sur - Zona Oriente - Zona norte.
Del 23 al 27 de cada mes. (Insumos y suministros - papelería).	Del 4 al 7 día hábil de cada mes. 4. Canaima. 5. Granjas - Eduardo Santos - Fortalecillas. 6. 7 de Agosto - Palmas - IPC 7. Corregimientos .	Consulta externa, Salud Oral, P y P, área Administrativa).

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Referente a la Propiedad, Planta y Equipo en los meses de Noviembre y Diciembre de cada año (2016-2017-2018 y lo corrido del año 2019) se efectúa inventario, en la totalidad de las sedes urbanas y rurales de la institución. Se da continuidad al uso del modelo de acta GSB-S2-F18-V3.

Referente a la Propiedad, Planta y Equipo en los meses de Noviembre y Diciembre de 2018 se efectuó inventario, en la totalidad de las sedes urbanas y rurales de la institución, dando como resultado 6.585 activos fijos evidenciados. Se da continuidad al uso del modelo de acta GSB-S2-F18-V3.

Muestra zona Urbana:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-31 Las Brisas
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Zona Norte
 Calle 21 No. 2-18 Las Palmas
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 Las Palmas
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Argo 063208

E.S.F. CLÍNICA BELLO HORIZONTE											
CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN NEFROLOGÍA											
FORMULARIO DE REGISTRO DE ATENCIÓN											
C	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO					FECHA				
		SE	JA	DI	ME	AN	DI	ME	AN	DI	ME
1	ATENCIÓN	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
2	EXAMEN DE URINA	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
3	EXAMEN DE URINA	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
4	EXAMEN DE URINA CON EXAMEN DE SEDIMENTO Y EXAMEN DE PROTEÍNAS	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
5	EXAMEN DE URINA CON EXAMEN DE SEDIMENTO Y EXAMEN DE PROTEÍNAS	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
6	EXAMEN DE URINA CON EXAMEN DE SEDIMENTO Y EXAMEN DE PROTEÍNAS	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
7	EXAMEN DE URINA	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
8	EXAMEN DE URINA	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
9	EXAMEN DE URINA	2000	0000	000	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ATENCIONES											
OBSERVACIONES											

EDUARDO CHAVEZ
 RESPONSABLE DEL SERVICIO

Muestra zona Rural:

ORIGINAL



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
 Calle 71 No. 4-31 La Guayana
 Teléfono: 02528 ext. 600

Zona Rural
 Calle 2 No. 5-18 La Guayana
 Teléfono: 02528 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 06282 ext. 192

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Guayana
 Teléfono: 02528 ext. 600

Centro de información
 e información al customer
 Línea directa 06282

Código	Descripción	Unidad		C.A.C.A.	Módulo	Servicio	C.H.	C.H.		Observaciones
		U.C.	U.C.					U.C.	U.C.	
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Muestra fotográfica del año 2018 a 2019:



"Servicio con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 80 208 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-18 La Florida
 Teléfono: 80 208 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80 208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80 208 ext. 600

Centro de atención
 e información al paciente
 Línea directa 06 208



3. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

El área de Mantenimiento e Infraestructura de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, es una parte fundamental de la institución, y debe tener las herramientas necesarias para satisfacer las necesidades generadas por cada uno de los activos que se tiene a cargo. Esta área es indispensable para tener cada uno de los equipos en condiciones óptimas de operación, lo cual brinda el bienestar que se requiere dar a cada uno de los usuarios.

En la actualidad hay diversas tecnologías que han ido en pro de la modernización de la gestión de activos, tratando de consignar diversos conocimientos en programas mantenimiento de la infraestructura y equipos, los cuales hacen que la labor del recurso humano se dé bajo parámetros que tienen varias acciones predefinidas, dando la posibilidad de evaluar la realización de las acciones y realizar seguimientos por medio del análisis de la información generada, por lo anterior proponemos implementar un programa específico para el área.

Con la premisa de cumplir cada uno de los objetivos y una serie de pautas de mantenimiento con diversas rutinas en una periodicidad determinada, respaldada con las características de cada uno de los activos y su entorno de operación con el fin de asegurar el mantenimiento oportuno de equipos para el buen funcionamiento de las áreas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina con una excelente planeación y control, toda vez el área recomienda en el cumplimiento del mantenimiento de equipos como los aires acondicionados, recomendamos tener dos contratistas técnicos especialista en refrigeración directos con la E.S.E y realizar un contrato solo para el suministro de repuestos, con el fin de volver más eficiente el servicio con un costo más bajo.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 Las Brisas
Teléfono: 902028 ext. 600

Zona Sur
calle 21 No. 20-18 Las Flores
Teléfono: 902028 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 902028 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 20-11 Las Flores
Teléfono: 902028 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 902028

CONTRATO DE OBRA:	No. 895 DE 2019
OBJETO:	"CONTRATAR LAS ADECUACIONES Y MANTENIMIENTO A TODO COSTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LAS SEDES URBANAS DE CANAIMA, PALMAS E IPC DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA PARA CUMPLIR HABILITACIÓN DE DICHAS SEDES".
CONTRATISTA:	CONSTRUYE C.B. S.A.S
REPRESENTANTE LEGAL:	JAVIER MAURICIO LOSADA HERNÁNDEZ
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	\$ 452.726.016
PLAZO INICIAL DE EJECUCIÓN:	90 DÍAS
ANTICIPO:	\$ 135.817.805
FECHA DE INICIACIÓN:	VEINTICINCO (25) DE JUNIO DE 2019
FECHA DE TERMINACIÓN:	TREINTA (30) DE SEPTIEMBRE DE 2019
OTROS:	AMPLIACION 1 MES



Ilustración 1. Aplicación de pintura Koraza sobre áreas exteriores

- Resane, estuco y pintura de muros y techos en vinilo tipo 1 de 1048,69 m² comprendidos en pasillos internos de las áreas de consulta externa, administrativa, consultorios y sala de espera consulta externa. En el desarrollo



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 902028 ext. 600

Zona Norte
 Calle 21 No. 25-18 Las Flores
 Teléfono: 902028 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 902028 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 25-11 Las Flores
 Teléfono: 902028 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 062028

de esta actividad fue necesario implementar las mismas medidas adoptadas en la sede de Canaima para evitar incomodidades al personal que allí se encuentra.



Ilustración 2. Áreas de consulta externa con vinilo tipo 1

- Conjuntamente a la actividad anterior se ha venido desarrollando el resane, estuco y pintura epoxica de 237,07 m² comprendidos en las áreas de odontología, vacunación, toma de citologías, toma de muestras y sala de procedimientos. Para la ejecución de esta actividad también ha sido necesario adoptar horarios nocturnos y fines de semana.
- Simultáneamente se ha realizado la instalación de 28 esquineros a 1,50m de altura en la zona de urgencias y consulta externa.

En la sede IPC

- Se realizaron actividades de resane, estuco y pintura de color blanco y azul de 600 m² de fachada interna y externa en las áreas de urgencias, consulta externa, administración, zona de parqueaderos y garitas.



Ilustración 3. Parte exterior consulta externa pintada con vinilo tipo 1

- Luego de intervenir la fachada se continuó con la pintura en anticorrosivo y esmaltada de 65,67 m² comprendidos en ventanas y puertas.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 600

Zona Sur
Calle 2 No. 20-18 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.508 ext. 607

Zona Sur
Calle 2 No. 20-11 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 063028



Ilustración 4. Pintura de puertas y ventanas con anticorrosivo

- Posteriormente se inicia con el resane, estuco y pintura de muros y techos en vinilo tipo 1 de 1112,60 m² comprendidos en pasillos internos de las áreas de consulta externa, administrativa, consultorios y sala de espera consulta externa. En el desarrollo de esta actividad fue necesario implementar las mismas medidas adoptadas en las sedes de Canaima y Palmas para evitar ambientes incómodos para las personas que asisten a los centros de salud.



Ilustración 5. Aplicación de pintura vinilo tipo 1 sobre áreas de consulta externa

En la Sede de Canaima

- Se realizaron actividades de resane, estuco y pintura de color blanco de 1974,70 m² de fachada interna y externa en las áreas de urgencias, consulta externa, administración, zona de parqueaderos y garitas.



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Sur
Calle 71 No. 4-30 La Paz
Teléfono: 80.000 ext. 600

Zona Norte
Calle 21 No. 3-18 La Paz
Teléfono: 80.000 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.000 ext. 607

Zona Est
Calle 21 No. 3-11 La Paz
Teléfono: 80.000 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 060000



Ilustración 6. Pintura Koraza zona urgencias y consulta externa



Ilustración 7. Pintura tipo koraza zona garita

- Posterior a las actividades de pintura en fachada se continuo con el resane, el estuco y pintura de muros y techos en vinilo tipo 1 de 2061,92 m2 comprendidos en pasillos internos de las áreas de consulta externa, administrativa y consultorios. Durante la ejecución de estas labores se ha hecho necesario diseñar planes de trabajo debido a que durante el desarrollo de las actividades se generan ambientes poco propicios como la generación de polvo, y el olor expedito por la pintura que produce incomodidad al personal que allí labora y los usuarios del centro de salud por ello se han programado estas actividades en horarios nocturnos y fines de semana.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 01 2028 ext. 600

Zona Sur
calle 27 No. 20-18 La Granja
Teléfono: 01 2028 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 01 2028 ext. 607

Zona Sur
calle 27 No. 20-18 La Granja
Teléfono: 01 2028 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 01 2028



Ilustración 8. Áreas de consulta externa con vinilo tipo 1

Para el desarrollo de la obra se continúa con la pintura en consultorios, pasillos áreas de urgencias y consulta externa, posterior a esta actividad se iniciará con la construcción de cuartos en superboard.

CONTROLES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Durante la ejecución de la obra se han realizado capacitaciones y charlas acerca de la importancia del uso de los (EPP) elementos de protección personal y los riesgos generados durante la ejecución de las actividades, estas charlas se han impartido por parte de la ingeniera HSE con el fin de evitar accidentes y crear un ambiente laboral seguro.



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 N. 4-30 Las Brisas
Teléfono: 80.000 ext. 600

Zona Sur
calle 2 N. 5-18 Las Brisas
Teléfono: 80.000 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.000 ext. 607

Zona Sur
calle 2 N. 5-11 Las Brisas
Teléfono: 80.000 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 060000

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS 2019

PLANTAS ELECTRICAS 2019																	
DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	CENTRO DE SALUD	TIPO DE MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS 2019												VALOR EJECUTADO	
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
VIGENCIA FUTURAS ENERO Y FEBRERO 2019	\$ 11.014.000	CANAIMA	PREVENTIVO Y CORRECTIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$ 86.137.800
CONTRATO No. 673 DE 2019 SUSCRITO CON GYG INGESERVICE S.A.S. CUYO OBJETO ES EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS A TODO COSTO, INCLUYENDO CAMBIO DE ACEITES, CAMBIO DE FILTROS DE ACEITES, COMBUSTIBLES Y AIRE, DE LAS PLANTAS ELECTRICAS Y SUBESTACIONES DE LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA	\$ 61.926.819	SIETE DE AGOSTO		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
GRANJAS		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
IPC		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
CONTRATO No. 2178 DEL 2019 SUSCRITO CON GYG INGESERVICE S.A.S. CUYO OBJETO ES EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CON SUMINISTRO DE REPUESTOS A TODO COSTO, INCLUYENDO CAMBIO DE ACEITES, CAMBIO DE FILTROS DE ACEITES, COMBUSTIBLES Y AIRE, DE LAS PLANTAS ELECTRICAS Y SUBESTACIONES DE LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA	\$ 13.196.981	PALMAS		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
SAN LUIS		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
SANTA ISABEL		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

PLANTAS ELECTRICAS ESE CARMEN EMILIA OSPINA

ORIGINAL



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 608

Hospital Ciénega
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.700 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 86.2828



AIRES ACONDICIONADOS 2019																
DESCRIPCION	VALOR CONTRATO	CENTRO DE SALUD	CANTIDAD DE MTO. MES													
			ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
			PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO
VIGENCIAS FUTURAS	\$ 10.345.182	CANAIMA	18	4	1	2	32	13	27	13	10	11	11	14	32	25
		SIETE DE AGOSTO	1	1	0	0	2	4	1	0	1	2	1	0	2	0
CONTRATO No. 660 DE 2019 SUSCRITO CON SERVICIOS TECNICOS DEL HUILA, OBJETO CONTRATAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CO SUMINISTRO D RERPUESTOS SIEMPRE Y CUANDO SE REQUIERA DE LOS AIRES ACONDICIONADOS COMO NEVERA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 104.979.960	GRANJAS	8	3	3	2	3	3	16	6	15	6	7	3	10	4
		IPC	1	3	4	2	6	5	12	4	6	2	14	3	22	0
		PALMAS	1	2	2	3	5	4	23	10	7	8	10	0	30	21
		EDU SANTOS	1	2	1	1	5	3	1	3	0	0	6	3	2	1
CONTRATO No. 2174 DE 2019 SUSCRITO CON SERVICIOS TECNICOS DEL HUILA, OBJETO CONTRATAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CO SUMINISTRO D RERPUESTOS SIEMPRE Y CUANDO SE REQUIERA DE LOS AIRES ACONDICIONADOS COMO NEVERA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 29.152.080	FORTALECILLAS	0	2	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0
		SANTA ISABEL	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	7	1	0
		CAGUAN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
		SAN LUIS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 5-31 Los Gringos
Teléfono: 80.200 ext. 630

Zona Sur
Calle 21 No. 5-48 Los Gringos
Teléfono: 80.200 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.200 ext. 627

Zona Sur
Calle 21 No. 5-11 Los Gringos
Teléfono: 80.200 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 80.200

AIRES ACONDICIONADOS 2019															
DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	CENTRO DE SALUD	CANTIDAD DE MTO. MES												VALOR EJECUTADO 2019
			AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTALES		
			PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	COORECTIVO	
VIGENCIAS FUTURAS	\$ 10.345.182	CANAIMA	19	9	27	22	19	10	47	6	78	8	321	137	\$ 144.477.222
		SETE DE AGOSTO	0	2	1	6	0	1	0	2	11	0	20	18	
CONTRATO No. 660 DE 2019 SUSCRITO CON SERVICIOS TECNICOS DEL HUILA, OBJETO CONTRATR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CO SUMINISTRO D RERPUESTOS SIEMPRE Y CUANDO SE REQUIERA DE LOS AIRES ACONDICIONADOS COMO NEVERA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 104.979.960	GRANJAS	0	7	4	6	9	6	18	7	36	2	129	55	
		IPC	26	4	7	11	8	2	9	2	40	4	155	42	
		PALMAS	7	2	0	5	8	4	6	9	46	1	145	69	
		EDU SANTOS	8	4	0	2	0	0	5	2	11	1	40	22	
CONTRATO No. 2174 DE 2019 SUSCRITO CON SERVICIOS TECNICOS DEL HUILA, OBJETO CONTRATR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CO SUMINISTRO D RERPUESTOS SIEMPRE Y CUANDO SE REQUIERA DE LOS AIRES ACONDICIONADOS COMO NEVERA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 29.152.080	FORTALECILLAS	4	1	0	3	0	0	0	0	4	0	12	7	
		SANTA ISABEL	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	6	9	
		CAGUAN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	8	0	
		SAN LUIS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
		VEGALARGA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	

ORIGINAL

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 638

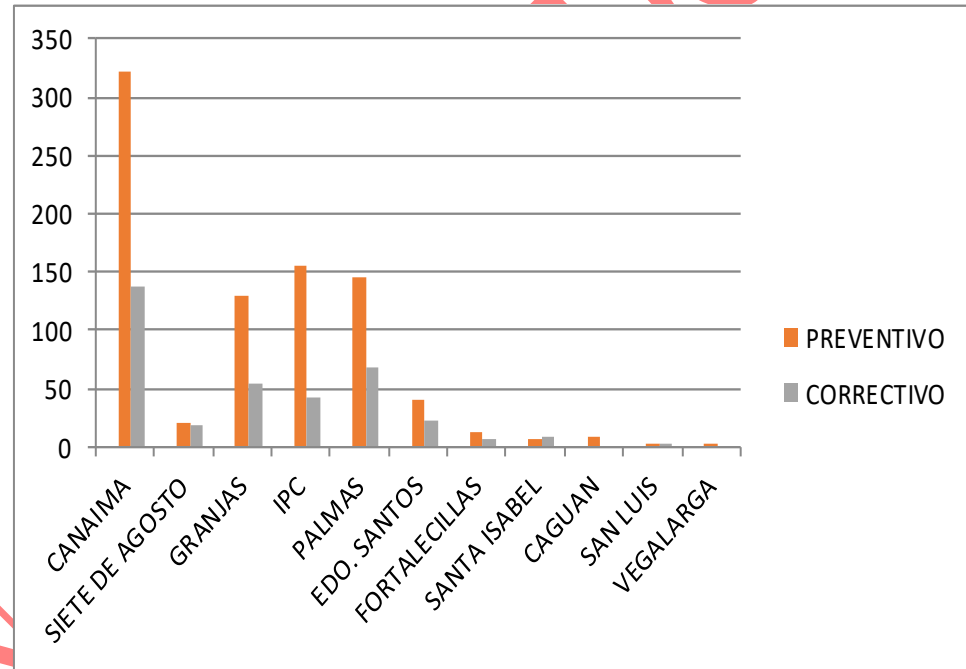
Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.700 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 86.2828

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE AIRES POR SEDES ESE CEO

CONSOLIDADO MTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS 2019		
CENTRO SALUD	PREVENTIVO	CORRECTIVO
CANAIMA	321	137
SIETE DE AGOSTO	20	18
GRANJAS	129	55
IPC	155	42
PALMAS	145	69
EDO. SANTOS	40	22
FORTALECILLAS	12	7
SANTA ISABEL	6	9
CAGUAN	8	0
SANLUIS	1	2
VEGALARGA	1	0



ACTIVIDADES FERRETERIA GENERAL EJECUTADAS EN LOS DIFERENTES CENTROS DE SALUD DE LA ESE CEO 2019

DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	NOVEDADES GENERALMENTE PRESENTADAS	EJECUTADO ENERO	EJECUTADO FEBRERO	EJECUTADO MARZO	EJECUTADO ABRIL	EJECUTADO MAYO	EJECUTADO JUNIO
VIGENCIAS FUTURAS ENERO Y FEBRERO 2019	\$ 39.147.442	MANTENIMIENTO DE REDES HIDRAULICAS	\$19.683.142	\$19.464.300	\$17.537.599	\$ 20.440.297	\$ 18.680.100	\$33.168.400
		INSTALACIONES SANITARIAS						
		ESTUCOS Y PINTURAS						
		RESANES SOBRE MUROS						
		INSTALACION TAPAS Y LLAVES DE PASO						



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 530 La Granja
 Teléfono: 06200 ext. 625

Zona Norte
 Calle 21 No. 548 La Granja
 Teléfono: 06200 ext. 628

Hospital General
 Calle 21 con Calle 36 sur
 Teléfono: 06200 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 530 La Granja
 Teléfono: 06200 ext. 625

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 062000

		CAMBIO, ARREGLO Y/O REPOSICION DE LUMINARIAS							
		CAMBIO ARREGLO DE TOMA CORRIENTES Y/O PUNTOS ELÉCTRICOS							
		MANTENIMIENTO GENERAL A GRIFERIAS LAVAMANOS, LAVAPLATOS Y SANITARIAS							
		CAMBIO DE VIDRIOS Y ESPEJOS, POLARIZADA DE VIDRIOS							
		HUMEDADES TECHOS, PARASOLES, CIELO RAZO							
		REPOSICION DE TEJAS EN EDUARDO SANTOS, IPC, PALMAS, CANAIMA							
		CHAPAS EN GENERA Y BISAGRAS DE CARPINTERÍAS							
CONTRATO NO. 0645 DEL 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION - SUMICONT S.A.S. OBJETO EL SUMINISTRO DE MATERIALES DE FERRERETERIA PARA LAS DIFERENTES SEDES	\$219.766.546	CAMBIO DE MARCOS PUERTAS							
		REPOSICIÓN DE PUERTAS EN MADERA, METALICAS Y ALUMINIO							
		CAMBIO DE BATERIAS SANITARIOS, LAVAMANOS E INSTALACION DE BISCOCHOS							
		INSTALACIÓN DE DISPENSADORES DE PAPEL, JABÓN, GEL Y SEÑALIZACIONES							
		CAMBIO DE CHAPAS DE SEGURIDAD, CHAPA BOLA Y GATOS HIDRAULICOS							
		TAPADA DE GOTERAS CON CINTA MULTISEALK							
		REPOSICIÓN TABLETAS DE PISO Y GUARDAESCOBAS							
		ENCHAPES DE MUROS, MESONES Y BAÑOS							
CONTRATO NO. 2165 DEL 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION - SUMICONT S.A.S. OBJETO EL SUMINISTRO DE MATERIALES DE FERRERETERIA PARA LAS DIFERENTES SEDES	\$22.728.900	REPOSICIÓN DE TEJAS							
		CONSTRUCCION DE BAÑOS, CUARTOS DE ASEO, POSETAS, BODEGAS ENTRE OTRAS EN SAN LUIS Y PALMAS, GUACIRCO, SAN JORGE, CANAIMA							
		REPOSICION DE CANALES EN LAMINA CALIBRE 16 Y PVC							
		BAJANTES Y DRENAJES AGUAS LLUVIAS							
		REPOSICION DE DRYWALL, SUPERBOARD DETERIORADOS POR HUMEDAD							
		REDES HIDRÁULICAS							
		POLARIZADA DE VIDRIOS ENTRE OTROS.							

ACTIVIDADES EJECUTADAS FERRETERIA GENERAL EN LOS DIFERENTES CENTROS DE SALUD DE LA ESE CEO 2019

DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	NOVEDADES GENERALMENTE PRESENTADAS	EJECUTADO JULIO	EJECUTADO AGOSTO	EJECUTADO SEPTIEMBRE	EJECUTADO OCTUBRE	EJECUTADO NOVIEMBRE	EJECUTADO DICIEMBRE	VALOR EJECUTADO
VIGENCIAS FUTURAS ENERO Y FEBRERO 2019	\$39.147.442	MANTENIMIENTO DE REDES HIDRAULICAS	\$ 31.208.650	\$ 22.654.700	\$ 19.898.200	\$ 30.024.200	\$ 26.154.400	\$22.728.900	\$281.642.888
		INSTALACIONES SANITARIAS							



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 66298

		ESTUCOS Y PINTURAS						
		RESANES SOBRE MUROS						
		INSTALACIÓN TAPAS Y LLAVES DE PASO						
		CAMBIO, ARREGLO Y/O REPOSICION DE LUMINARIAS						
		CAMBIO ARREGLO DE TOMA CORRIENTES Y/O PUNTOS ELÉCTRICOS						
		MANTENIMIENTO GENERAL A GRIFERIAS LAVAMANOS, LAVAPLATOS Y SANITARIAS						
		CAMBIO DE VIDRIOS Y ESPEJOS, POLARIZADA DE VIDRIOS						
		HUMEDADES TECHOS, PARASOLES, CIELO RAZO						
		REPOSICION DE TEJAS EN EDUARDO SANTOS, IPC, PALMAS, .CANAIMA						
		CHAPAS EN GENERA Y BISAGRAS DE CARPINTERÍAS						
CONTRATO NO. 0645 DEL 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S. OBJETO EL SUMINITROS DE MATERIALES DE FERRERETERIA PARA LAS DIFERENTES SEDES	\$219.766.546	CAMBIO DE MARCOS PUERTAS						
		REPOSICIÓN DE PUERTAS EN MADERA, METALICAS Y ALUMINIO						
		CAMBIO DE BATERIAS SANITARIOS, LAVAMANOS E INSTALACION DE BISCOCHOS						
		INSTALACIÓN DE DISPENSADORES DE PAPEL, JABÓN, GEL Y SEÑALIZACIONES						
		CAMBIO DE CHAPAS DE SEGURIDAD, CHAPA BOLA Y GATOS HIDRAULICOS						
		TAPADA DE GOTERAS CON CINTA MULTISEALK						
		REPOSICIÓN TABLETAS DE PISO Y GUARDAESCOBAS						
		ENCHAPES DE MUROS, MESONES Y BAÑOS						
CONTRATO NO. 2165 DEL 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S. OBJETO EL SUMINITROS DE MATERIALES DE FERRERETERIA PARA LAS DIFERENTES SEDES	\$ 22.728.900	REPOSICIÓN DE TEJAS						
		CONSTRUCCION DE BAÑOS, CUARTOS DE ASEO, POSETAS, BODEGAS ENTRE OTRAS EN SAN LUIS Y PALMAS						
		REPOSICION DE CANALES EN LAMINA CALIBRE 16 Y PVC						
		BAJANTES Y DRENAJES AGUAS LLUVIAS						
		REPOSICION DE DRYWALL , SUPERBOARD DETERIORADOS POR HUMEDAD						
		REDES HIDRAULICAS						
		POLARIZADA DE VIDRIOS ENTRE OTROS.						

RECURSO HUMANO:



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Granas
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 Las Granas
 Teléfono: 80.700 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.700 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 Las Granas
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 80.700

TODO ES EJECUTADO POR EL SIGUIENTE PERSONAL DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS:
 4 AUXILIARES DE MANTENIMIENTO LOCATIVO ZONA URBANA Y RURAL
 2 MAESTROS EN OBRA BLANCA
 1 TECNICO ELECTRICISTA
 1 ARQUITECTO ASESOR DE INFRAESTRUCTURA

DO

ACTIVIDADES EJECUTADAS FERRETERIA ELECTRICA EN LOS DIFERENTES CENTROS DE SALUD DE LA ESE CEO 2019							
DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	NOVEDADES GENERALMENTE PRESENTADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL - MAYO	JUNIO
VIGENCIAS FUTURAS 2019	\$22.756.309	REPOSICIÓN DE LAMPARAS FLUORESCENTES POR LAMPARAS LED					
		REPARACIONES DE LUMINARIAS EN GENERAL REPOSICIÓN FLUORESCENTES					
		ACOMETIDAS ELECTRICAS PARA LOS AIRES CONEXIÓN PLANTA ELETRICA					
		PUNTOS ELECTRICOS PARA COMPUTADORES					
		REPOSICIÓN DE TOMA CORRIENTES EN LAS SEDES					
CONTRATO NO. 787 DE 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S- OBJETO CONTRATAR EL SUMINISTRO DE FERRETERIA ELECTRICA PARA LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.	\$69.631.600	REPOSICIÓN DE CABLEADO DETERIORADO					
		REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DE ILUMINACION EXTERNA (REFLECTORES)	\$ 3.647.275	\$ 19.109.034	NO APLICA	\$ 11.261.450	\$ 6.909.400
		ACOMETIDAS DE CANALETAS METALICAS PARA PUNTOS DE DATOS					
		REVISIÓN PERIODICA DE TABLEROS DE CIRCUITOS					
CONTRATO NO. 787 DE 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S- OBJETO CONTRATAR EL SUMINISTRO DE FERRETERIA ELECTRICA PARA LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.	\$14.980.300	CAMBIO DE TOMA CORRIENTE EN GENERAL					
		REVISIÓN DE CONEXIONES ELECTRICAS EN GENERAL					
		MANTENIMIENTO ELECTRICO EN GENERAL					
		ACOMETIDAS ELECTRICAS BODEGAS EN PALMAS Y CANAIMA Y SAN LUIS					

ORIGINAL

"Servirte con Excelencia Humana"



ACTIVIDADES EJECUTADAS FERRTERIA ELECTRICA EN LOS DIFERENTES CENTROS DE SALUD DE LA ESE CEO 2019								
DESCRIPCION	VALOR EJECUTADO	NOVEDADES GENERALMENTE PRESENTADAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VIGENCIAS FUTURAS 2019	\$16.623.950	REPOSICIÓN DE LAMPARAS FLUORESCENTES POR LAMPARAS LED						
		REPARACIONES DE LUMINARIAS EN GENERAL REPOSICIÓN FLUORESCENTES						
		ACOMETIDAS ELECTRICAS PARA LOS AIRES CONEXIÓN PLANTA ELETRICA						
		PUNTOS ELECTRICOS PARA COMPUTADORES						
		REPOSICIÓN DE TOMA CORRIENTES EN LAS SEDES						
CONTRATO NO. 787 DE 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S - OBJETO CONTRATAR EL SUMINISTRO DE FERRETERIA ELECTRICA PARA LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 75.000.000	REPOSICIÓN DE CABLEADO DETERIORADO						
		REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DE ILUMINACION EXTERNA (REFLECTORES)						
		ACOMETIDAS DE CANALETAS METALICAS PARA PUNTOS DE DATOS	\$ 6.111.050	\$ 10.512.900	\$ 8.046.850	\$ 5.007.200	\$ 21.782.750	\$ 14.980.300
		REVISIÓN PERIODICA DE TABLEROS DE CIRCUITOS						
CONTRATO NO. 2164 DE 2019 SUSCRITO CON SUMINISTRO Y CONTRATACION – SUMICONT S.A.S - OBJETO CONTRATAR EL SUMINISTRO DE FERRETERIA ELECTRICA PARA LAS DIFERENTES SEDES DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.	\$ 14.980.300	CAMBIO DE TOMA CORRIENTE EN GENERAL						
		REVISIÓN DE CONEXIONES ELECTRICAS EN GENERAL						
		MANTENIMIENTO ELECTRICO EN GENERAL						
		ACOMETIDAS ELECTRICAS BODEGAS EN PALMAS Y CANAIMA Y SAN LUIS						
TOTAL EJECUCION 2019								\$ 107.368.209

MANTENIMIENTO Y ELABORACION DE MUEBLES Y ENSERES ESE CARMEN EMILIA OSPINA



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 Los Grupos
 Teléfono: 86.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Teléfono: 86.700 ext. 638

Hospital General
 Calle 21 con Calle 36 sur
 Teléfono: 86.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Los Grupos
 Teléfono: 86.700 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 86.700

UNIDADES ODONTOLÓGICAS



UNIDADES ODONTOLÓGICAS PORTÁTILES

SILLA SALA DE ESPERA DE USUARIOS HOSPITALIZACIÓN



MUEBLES PARA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS URGENCIAS Y



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 21 No. 5-31 La Granja
Teléfono: 66203 ext. 605

Zona Sur
calle 2 No. 50-48 La Granja
Teléfono: 66203 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 66203 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 50-11 La Granja
Teléfono: 66203 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062032

SILLAS DE LAS ZONAS DE LACTANCIA Y URGENCIAS SALA IRA



SILLAS ERGONOMICAS, SILLAS DE RUEDAS Y ESCALERILLAS



VEHICULOS 2019

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL DE LAS FACTURA
MARZO									
OWI 615	1919	22/03/2019	N/A	N/A	CAMBIO KIT DE EMBRAGUE	1	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 280.000
					CAMBIO DE CAITE	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					CAMBIO DE LUCES GENERAL	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
OWI 620	1920	22/03/2019	5527	KIT DE FILTRO,ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE	N/A	1	\$ 160.000	\$ 160.000	\$ 1.846.000



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86.76.8 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 54-48 La Granja
 Teléfono: 86.76.8 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.76.8 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 54-48 La Granja
 Teléfono: 86.76.8 ext. 635

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 86.76.8

				ACEITE MOTOR	6	\$ 26.000	\$ 156.000		
				LLANTAS GOOD YEAR 255-70R16	2	\$ 750.000	\$ 1.500.000		
				TORNILLO DE 1"	6	\$ 5.000	\$ 30.000		
OWI 620	1921	22/03/2019	N/A	N/A	ARREGLO DE TAPICERIA	1	\$ 160.000	\$ 160.000	\$ 385.000
					MONTAJE DE LLANTAS	2	\$ 20.000	\$ 40.000	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 25.000	\$ 25.000	
					CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					DESMONTADA DE SILLA Y DESTAPISADO, CAMBIO DE MODULO Y AJUSTE GENERAL	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
OWI 621	1922	22/03/2019	5525	N/A	ABRAZADERA CHAPETA HOJA MUELLE	2	\$ 32.000	\$ 64.000	\$ 418.000
					ARANDELAS INDUSTRIALES	4	\$ 3.000	\$ 12.000	
					BUJE METALICO RESORTE	2	\$ 20.000	\$ 40.000	
					BUJES MUELLES TEFLON	4	\$ 10.000	\$ 40.000	
					HOJA PRINCIPAL TRASERA	1	\$ 250.000	\$ 250.000	
					TORNILLOS S/M	4	\$ 3.000	\$ 12.000	
OWI 621	1923	22/03/2019	N/A	N/A	CAMBIO BUJES RESORTES TRASEROS	1	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 910.000
					CAMBIO HOJA RESORTE	2	\$ 140.000	\$ 280.000	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 250.000	\$ 250.000	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					SERVICIO SCANNER	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
					REPARACION TABLERO INTERNO AIRE ACONDICIONADO, AJUSTE RAMPA CAMILLA	1	\$ 180.000	\$ 180.000	
OWI 575	1925	22/03/2019	N/A	N/A	ADAPTACION DE CHAPAS Y MANIJA DE EXTERIOR DE LA PUERTA TRASERA, CAMBIO DE CILINDRO	1	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.690.000
					CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					DESMONTADA Y MONTADA DE CONDENSADOR	1	\$ 100.000	\$ 100.000	
					INSRTALACION BATERIA	1	\$ 15.000	\$ 15.000	
					MANTENIMIENTO DE CHAPA	3	\$ 45.000	\$ 135.000	
					MANTENIMIENTO CORRECCION FALLA SENSOR Y LINEAS DE SEÑAL	2	\$ 180.000	\$ 360.000	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 250.000	\$ 250.000	
					PINTURA COMPUERTA LATERAL	1	\$ 350.000	\$ 350.000	
					REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					REVISION MANTENIMIENTO COMPRESOR CAMBIO DE RODAMIENTO	1	\$ 220.000	\$ 220.000	
					SERVICON DE SCANNER	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
OWI 620	1926	22/03/2019	5526	N/A	CORREA ALTERNADOR	1	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 180.000
					CORREA HIDRAULICO	2	\$ 70.000	\$ 140.000	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 11 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 635

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 862000

OWI 620	1927	22/03/2019	N/A	N/A	CAMBIO CORREA ACCESORIOS	1	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 65.000
					CAMBIO CORREA ALTERNADOR HIDRAULICO	1	\$ 25.000	\$ 25.000	
OWI 606	1928	22/03/2019	5523	N/A	FILTRO ACEITE	1	\$ 25.000	\$ 25.000	\$ 2.164.000
					FILTRO TRAMPA	1	\$ 40.000	\$ 40.000	
					FILTRO AIRE	1	\$ 35.000	\$ 35.000	
					FILTRO AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 48.000	\$ 48.000	
					ACEITE MOTOR	8	\$ 26.000	\$ 208.000	
					MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 110.000	\$ 220.000	
					BUJES TIJERA SUPERIOR	4	\$ 80.000	\$ 320.000	
					BUJES TIJERA INFERIO	4	\$ 70.000	\$ 280.000	
					BUJES MUELLE TEFLON	8	\$ 10.000	\$ 80.000	
					RODAMIENTOS INTERNOS DELANTEROS	2	\$ 205.000	\$ 410.000	
					RODAMIENTOS EXTERNOS DELANTEROS	2	\$ 80.000	\$ 160.000	
					ELABORACION LOGOTIPOS	2	\$ 70.000	\$ 140.000	
					LIMPIADOR DE FRENOS	2	\$ 20.000	\$ 40.000	
					LIQUIDO DE FRENOS(PINTA)	1	\$ 8.000	\$ 8.000	
TORNILLO BARRA TORCION	2	\$ 75.000	\$ 150.000						
OWI 606	1929	22/03/2019	N/A	N/A	BALANCEO RIN 16	4	\$ 15.000	\$ 60.000	\$ 1.140.000
					ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	
					ALINEACION DE MUELLES CAMBIO CHAPETA	2	\$ 70.000	\$ 140.000	
					ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
					COLOCAR EMPAQUE PUERTA TRASERA	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 260.000	\$ 260.000	
					RODAMIENTO GENRAL 4 RUEDAS	1	\$ 190.000	\$ 190.000	
					SERVICIO PRENSA,CAMBIO BUJES TIJERA	8	\$ 20.000	\$ 160.000	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO RODILLOS RUEDA	2	\$ 20.000	\$ 40.000	
OWI 621	1930	22/03/2019	5524	N/A	ACEITE MOTOR	6	\$ 26.000	\$ 156.000	\$ 1.860.000
					KIT FILTROS ACEITE, AIRE,COMBUSTIBLE	1	\$ 160.000	\$ 160.000	
					LLANTAS GOOD YEAR 255/70R16	2	\$ 750.000	\$ 1.500.000	
					MANGUERA COMBUSTIBLE	1	\$ 30.000	\$ 30.000	
					ABRAZADERAS METALIZAS	4	\$ 3.500	\$ 14.000	
OWI 621	1931	22/03/2019	N/A	N/A	NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 227.000
					CAMBIO DE ACEITE	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					CAMBIO DE MANGUERA DE COMBUSTIBLE	1	\$ 12.000	\$ 12.000	
					MANTENIMIENTO CHAPA	3	\$ 45.000	\$ 135.000	
					MONTAJE LLANTAS	2	\$ 20.000	\$ 40.000	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86.700 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 21 con Calle 36 sur
 Teléfono: 86.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 86.700 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86.700

OWI 620	1933	22/03/2019	5530	ACEITE CAJA	N/A	12	\$ 23.000	\$ 276.000	\$ 3.924.000
				ROTULA INFERIOR		2	\$ 135.000	\$ 270.000	
				ROTULA SUPERIOS		2	\$ 125.000	\$ 250.000	
				MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 110.000	\$ 220.000	
				RETENEDOR BOCIN DELANTERO		4	\$ 30.000	\$ 120.000	
				BUJE BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 10.000	\$ 20.000	
				GRASA RODAMIENTO		4	\$ 26.000	\$ 104.000	
				BUJE TIJERA SUPERIOR		4	\$ 80.000	\$ 320.000	
				BUJE TIJERA INFERIOR		4	\$ 70.000	\$ 280.000	
				TERMINALES AXIALES		2	\$ 130.000	\$ 260.000	
				AMORTIGUADORES DELANTEROS		2	\$ 160.000	\$ 320.000	
				GUARDAPOLVO EJES		4	\$ 25.000	\$ 100.000	
				CRUCETA DE LA DOBLE		3	\$ 60.000	\$ 180.000	
				BOTELLA DE CARDAN DE LA DOBLE		1	\$ 240.000	\$ 240.000	
				PUNTA CARDAN DE LA DOBLE		1	\$ 280.000	\$ 280.000	
				PASTILLAS DE FRENO		1	\$ 150.000	\$ 150.000	
				BRAZO AXIAL		2	\$ 100.000	\$ 200.000	
				JUEGO DE BANDAS		1	\$ 130.000	\$ 130.000	
				ABRAZADERAS METALICAS		8	\$ 3.500	\$ 28.000	
GRASERA	6	\$ 1.000	\$ 6.000						
RETENEDORES BOCIN TRASERO	2	\$ 15.000	\$ 30.000						
KIT ANTIRUIDOS	4	\$ 35.000	\$ 140.000						
OWI 620	1934	22/03/2019	5529	KIT TENSOR FRENOS	N/A	2	\$ 30.000	\$ 60.000	\$ 1.514.000
				LIMPIADOR FRENOS		4	\$ 20.000	\$ 80.000	
				GUARDAPOLVO AXIAL		2	\$ 15.000	\$ 30.000	
				OREJA DE CARDAN		1	\$ 140.000	\$ 140.000	
				RODAMIENTO EXTERNO DELANTERO		2	\$ 105.000	\$ 210.000	
				CHAPA COMPUERTA		1	\$ 120.000	\$ 120.000	
				FILTRO DESHIDRATADOR		2	\$ 345.000	\$ 690.000	
				TORNILLO S/M		8	\$ 3.000	\$ 24.000	
				SIRA FLEX		2	\$ 50.000	\$ 100.000	
CRUCETA CARDAN	1	\$ 60.000	\$ 60.000						
OWI 620	1935	22/03/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 2.040.000
					CAMBIO CRUCETA Y OREJA CARDAN,SERVICIO DE TORNO	1	\$ 180.000	\$ 180.000	
					ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
					BALANCEO RIN 16	4	\$ 15.000	\$ 60.000	
					CAMBIO DE CRUCETA CARDAN	3	\$ 70.000	\$ 210.000	
					CAMBIO LIQUIDO DE FRENOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					CAMBIO KIT TENSOR FRENOS	1	\$ 40.000	\$ 40.000	
					CAMBIO TERMINALES DIRECCION	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					EMPAQUE COMPUERTA TRASERA	4	\$ 20.000	\$ 80.000	
					MANTENIMIENTO CHAPA	2	\$ 45.000	\$ 90.000	
NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000						

ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



					REPARACION SUSPENSIÓN GENERAL	1	\$ 260.000	\$ 260.000	
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 120.000	\$ 120.000	
					REVISION Y AJUSTE ALINEACION CARDAN,SERVICIO DE TORNO CAMBIO DE PUNTA Y BOTELLA	1	\$ 300.000	\$ 300.000	
					REVISION Y CAMBIO DEL SISTEMA DE LA DOBLE CON CAMBIO ACTUADOR TRANSFERENCIA 24 Y ACTUADORES EJE DELANTERO	2	\$ 120.000	\$ 240.000	
					RODAMIENTO GENERAL 4 RUEDAS	1	\$ 190.000	\$ 190.000	
OWI 620	1936	22/03/2019	N/A	N/A	SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	8	\$ 20.000	\$ 160.000	\$ 750.000
					REVISION TECNICO MECANICA	1	\$ 320.000	\$ 320.000	
					AJUSTE DEL FURGON ARREGLO SOSPORTES	1	\$ 200.000	\$ 200.000	
					CAMBIO CRUCETA CARDAN	1	\$ 70.000	\$ 70.000	
OWI 575	1937	22/03/2019	5521	N/A	ABRAZADERAS METSALICAS	6	\$ 3.500	\$ 21.000	\$ 2.515.000
					ACEITE MOTOR	6	\$ 26.000	\$ 156.000	
					BATERIA MOTOR PRINCIPAL	1	\$ 600.000	\$ 600.000	
					CHAPA COMPUERTA TRASERA	1	\$ 160.000	\$ 160.000	
					CILINDRO CHAPA PUERTA	3	\$ 50.000	\$ 150.000	
					CINTA AISLANTE	2	\$ 3.000	\$ 6.000	
					ELEVADOR DE LUCES	3	\$ 15.000	\$ 45.000	
					FILTRO DE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 45.000	\$ 45.000	
					FUSIBLE	10	\$ 1.000	\$ 10.000	
					FUSIBLE PRINCIPAL 80A	3	\$ 5.000	\$ 15.000	
					GALON REFRIGERANTE	1	\$ 35.000	\$ 35.000	
					KIT DE FILTROS ACEITE AEREO Y COMBUSTIBLE	1	\$ 160.000	\$ 160.000	
					LIMPIADOR ELECTRICO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					LIMPIADOR ZX	1	\$ 15.000	\$ 15.000	
					PINES BOMPER	12	\$ 1.500	\$ 18.000	
					RODAMIENTO COMPRESOR	2	\$ 96.000	\$ 192.000	
					SIKA FLEX	1	\$ 50.000	\$ 50.000	
SWICHE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 155.000	\$ 155.000						
TORNILLO SEGÚN MUESTRA DE 1/4	24	\$ 3.000	\$ 72.000						
UNIDAD LUCES DELANTERAS	2	\$ 295.000	\$ 590.000						
TOTAL									\$ 21.908.000
VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OEU 852	330	24/04/2019	91	FORROS COJINERIA CABINA SENCILLA	N/A	1	\$ 235.294	\$ 235.294	\$ 1.410.086
				KIT DE FILTROS ACEITE AIRE COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
				ACEITE MOTOR		7	\$ 21.849	\$ 152.943	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 638

Hospital Caracas
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 86200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 862000

				KIT EMBRAGUE		1	\$ 857.143	\$ 857.143	
				TORNILLOS S/M 1/4		12	\$ 2.521	\$ 30.252	
OEU 852	331	24/04/2019	N/A	N/A	ARREGLO DE TAPIECRIA CAMBIO FORROS REPARACION BASES	2	\$ 134.454	\$ 268.908	\$ 705.883
					CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					CAMBIO DE KIT EMBRAGUE	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					DESMONTE DE SILLA DESTAPISADO CAMBIO DE MODULO AJUSTE GENERAL	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OEU 852	332	24/04/2019	92	ACEITE CAJA	N/A	8	\$ 19.328	\$ 154.622	\$ 171.429
OEU 852	333	24/04/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE ACEITE	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 52.101
OZN 127	334	24/04/2019	93	N/A	ABRAZADERA METALICA	12	\$ 2.941	\$ 35.294	\$ 3.935.294
					AMARRE PLASTICO	35	\$ 840	\$ 29.412	
					ARANDELA INDUSTRIAL	40	\$ 2.521	\$ 100.840	
					CABLE VEHICULO N16	14	\$ 3.361	\$ 47.059	
					CABLE VEHICULO N18	14	\$ 2.521	\$ 35.294	
					CAJA DE FUSIBLES	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					CINTA AISLANTE	4	\$ 2.521	\$ 10.084	
					CORREA AIRE ACONDICIONADO	2	\$ 42.017	\$ 84.034	
					CORREA ALTERNADOR	1	\$ 33.613	\$ 33.613	
					CORREA HIDRAULICO	2	\$ 58.824	\$ 117.647	
					CREMA PARA POLICHAR	3	\$ 21.008	\$ 63.025	
					ELABORACION LOGOTIPO	3	\$ 58.824	\$ 176.471	
					ELECTROVENTILADOR AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 411.765	\$ 411.765	
					ELEVADORES DE LUCES	4	\$ 12.605	\$ 50.420	
					FILTRO DESHIDRATADOR	1	\$ 289.916	\$ 289.916	
					FORROS COJINERIA	2	\$ 268.908	\$ 537.815	
					FUSIBLE	14	\$ 840	\$ 11.765	
					FUSIBLE PRINCIPAL DE 80AMP	3	\$ 4.202	\$ 12.606	
JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815						
LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$						



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 80.200

				LATONERIA PANEL IZQUIERDO TRASERO	1	\$ 294.118	\$ 294.118	
				MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
				NIVELACIÓN DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				PINTURA PANEL DERECHO	1	\$ 294.118	\$ 294.118	
				PINTURA COSTADO DERECHO PARTE INTERIOR	1	\$ 470.588	\$ 470.588	
				PINTURA PANEL IZQUIERDO TRASERO	1	\$ 487.395	\$ 487.395	
				RECONSTRUCCIÓN DE LA BASE EXTERIOR SOPORTE, LAMPARA EN FIBRA DE VIDRIO Y PINTURA PARTE AFECTADA CARROCERIA COSTADO SUPERIOR	1	\$ 756.303	\$ 756.303	
				RECONSTRUCCIÓN DE LA BASE EXTERIOR SOPORTE, LAMPARA EN FIBRA DE VIDRIO, LATONERIA Y PINTURA PARTE AFECTADA CARROCERIA COSTADO SUPERIOR	1	\$ 504.202	\$ 504.202	
				RECONSTRUCCIÓN ESTRUCTURA DEL CAJON, CAMBIO DE TORNILLOS, SOPORTES, AJUSTE DE CAJA BATERIA	1	\$ 1.361.345	\$ 1.361.345	
				REVISIÓN LÚCES GENERAL	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
				REVISIÓN Y MANTENIMIENTO COMPRESOR CAMBIO RODAMIENTO	1	\$ 184.874	\$ 184.874	
				REVISIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONDENSADOR	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
				SOLDADURA POR REPARACIÓN AIRE ACONDICIONADO	2	\$ 50.420	\$ 100.840	
OEU 853	336	24/04/2019	94	ACTUADOR TRANSFERENCIA 24	1	\$ 1.865.546	\$ 1.865.546	\$ 4.558.824
				BATERIA MOTOR AUXILIAR CAJON	1	\$ 504.202	\$ 504.202	
				BATERIA MOTOR PRINCIPAL	1	\$ 504.202	\$ 504.202	
				COMPRESOR AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 1.680.672	\$ 1.680.672	
				FUSIBLE	5	\$ 840	\$ 4.202	
OEU 853	337	24/04/2019	N/A	N/A				\$ 193.277
				CAMBIO ALTERNADOR COMPLETO	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
				DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
				INSTALACIÓN BATERÍA	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				NIVELACIÓN DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OEU 853	338	24/04/2019	95	JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815	\$ 273.108
				JUEGO TAPETES	2	\$ 33.613	\$ 67.226	
				POLARIZADA VIDRIOS TRASEROS	2	\$ 84.034	\$ 168.067	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 530 Los Olivos
 Teléfono: 062000 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 548 La Victoria
 Teléfono: 062000 ext. 638

Reserva Camacho
 Calle 21 con Calle 36 sur
 Teléfono: 062000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 511 La Victoria
 Teléfono: 062000 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Lima (Sur) 062000

OEU 853	339	24/04/2019	N/A	N/A	POLARIZADA VIDRIOS PUERTAS DELANTERAS	2	\$ 42.017	\$ 84.034	\$ 258.824
OEU 853	340	24/04/2019	96	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 309.244
				KIT DE FILTROS ACITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OEU 853	341	24/04/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE T FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 40.336
OWI 575	342	24/04/2019	88	ABRAZADERA METALICA	N/A	8	\$ 2.941	\$ 23.529	\$ 3.023.529
				AMARRE PLASTICO		24	\$ 840	\$ 20.168	
				ARANDELA INDUSTRIAL		20	\$ 2.521	\$ 50.420	
				BALINERA ALTERNADOR		2	\$ 16.807	\$ 33.613	
				BUJE BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 8.403	\$ 16.807	
				BUJE TIJERA INFERIOR		4	\$ 58.824	\$ 235.294	
				BUJE TIJERA SUPERIOR		4	\$ 67.227	\$ 268.908	
				CABLE VEHICULO N18		6	\$ 2.521	\$ 15.126	
				ELEVADORES DE LUCES		2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				FUSIBLE		6	\$ 840	\$ 5.042	
				GRASA LITIO (LIBRA)		3	\$ 5.042	\$ 15.126	
				GRASA RODAMIENTO		2	\$ 21.849	\$ 43.697	
				GUARDA POLVO AXIALES		2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				GUARDAPOLVO EJES		4	\$ 21.008	\$ 84.034	
				JUEGO DE PASTILLAS		1	\$ 109.244	\$ 109.244	
				JUEGO DE PLUMILLAS		1	\$ 37.815	\$ 37.815	
				KIT ANTIRUIDOS		4	\$ 16.807	\$ 67.227	
				LIMPIADOR DE FRENOS		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				LIQUIDO DESENGRASANTE		2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				LIQUIDOS FRENO (PINTA)		2	\$ 6.723	\$ 13.445	
MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 92.437	\$ 184.874						
ORRING S/M	4	\$ 3.361	\$ 13.445						
PEGANTE TRABARROSCAS	1	\$ 12.605	\$ 12.605						
PERA NEUTRO EMBRAGUE	1	\$ 67.227	\$ 67.227						

ORIGINAL FIRMADO



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Telefono: 06299 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Telefono: 06299 ext. 638

Hospital General
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Telefono: 06299 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Telefono: 06299 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 06299

OWI 575	343	24/04/2019	N/A	PIN BOMPER	12	\$ 1.261	\$ 15.126	\$ 2.216.807
				PORTA ESCOBILLA	1	\$ 54.622	\$ 54.622	
				PORTADIODOS ALTERNADOR	1	\$ 130.252	\$ 130.252	
				RETENEDOR SPEED	1	\$ 37.815	\$ 37.815	
				RETENEDORES BOCIN DELATERO	4	\$ 25.210	\$ 100.840	
				RODAMIENTO EXTERNO DELANTERO	2	\$ 88.235	\$ 176.471	
				RODAMIENTO INTERNO DELANTERO	2	\$ 75.630	\$ 151.261	
				ROTULA INFERIOR	2	\$ 113.445	\$ 226.891	
				ROTULA SUPERIOR	2	\$ 105.042	\$ 210.084	
				SILICONA ULTRA GREY	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				TERMINAL AXIAL	2	\$ 109.244	\$ 218.487	
				TOPES CHASIS	4	\$ 50.420	\$ 201.681	
				TORNILLO S/M	36	\$ 1.681	\$ 60.504	
				TRABARROSCAS	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				AJUSTE DE BOMPER DELANTERO Y TRASERO	1	\$ 92.437	\$ 92.437	
				AJUSTE DE BOMPER DELANTERO Y PERSIANA	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
				ALINEACIÓN	1	\$ 25.210	\$ 25.210	
				ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
				CAMBIO TERMINALES DIRECCIÓN	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
				CAMBIO TOPE DE CHASIS	4	\$ 10.084	\$ 40.336	
				DESMONTE Y MONTADA DE CONDENSADOR	1	\$ 84.034	\$ 84.034	
				MANTENIMIENTO ALTERNADOR	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
				MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
MANTENIMIENTO SISTEMA IYECCIÓN, LIMPIEZA CONECTORES	2	\$ 109.244	\$ 218.487					
REPARACIÓN SUSPENSIÓN GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487					
REVISIÓN Y CAMBIO DE LA DOBLE, CAMBIO ACTUADOR TRANSFERENCIA 24 Y ACTUADOR EJE DELANTERO	2	\$ 100.840	\$ 201.681					

ORIGINAL



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 80.2828

					REVISIÓN Y CORRECCIÓN FUGAS DEL SISTEMA DE REFRIGERACIÓN INTERFULLER	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					REVISIÓN Y CONEXIÓN DEL SISTEMA DE LA DOBLE	1	\$ 184.874	\$ 184.874	
					REVISIÓN Y MANTENIMIENTO EJES	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					RODAMIENTO GENERAL 4 RUEDAS	1	\$ 159.664	\$ 159.664	
					SERVICIO DE SCANNER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	8	\$ 16.807	\$ 134.454	
OWI 575	344	24/04/2019	86	LIMPIADOR ELECTRONICO	N/A	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 29.412
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 12.605	\$ 12.605	
OWI 575	345	24/04/2019	N/A	N/A	RECONSTRUCCIÓN DE LAS BASES EXTERIORES SOPORTES LAMPARA EN FIBRA DE VIDRIO, LATONERIA Y PINTURA PARTES AFECTADAS CARROCERIA COSTADO SUPERIOR	1	\$ 504.202	\$ 504.202	\$ 806.723
					REVISIÓN SISTEMA DE INYECCIÓN DESCONTAMINACIÓN DE LINEAS	1	\$ 235.294	\$ 235.294	
					SERVICIO DE SCANNER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 621	346	24/04/2019	87	ABRAZADERA CHAPETA HOJA MUELLE	N/A	2	\$ 26.891	\$ 53.782	\$ 1.624.370
				ARANDELA INDUSTRIAL		8	\$ 2.521	\$ 20.168	
				BUJE METALICO RESORTE		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				MUELLE TEFLON		6	\$ 8.403	\$ 50.420	
				CREMALLERA PUERTA ELEVAVIDRIOS		1	\$ 163.866	\$ 163.866	
				HOJA PRINCIPAL TRASERA		2	\$ 210.084	\$ 420.168	
				JUEGO DE PLUMILLAS		1	\$ 37.815	\$ 37.815	
				KIT EMBRAGUE		1	\$ 857.143	\$ 857.143	
				TORNILLO DE 1"		1	\$ 4.202	\$ 4.202	
OWI 621	347	24/04/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE BUJES BALANCIN	1	\$ 50.420	\$ 50.420	\$ 403.361
					CAMBIO DE KIT DE EMBRAGUE	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					CAMBIO HOJA DE RESORTE	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	4	\$ 16.807	\$ 67.227	
OWI 620	348	24/04/2019	84	ALTERNADOR	N/A	1	\$ 571.429	\$ 571.429	\$ 1.579.832
				BATERIA MOTOR AUXILIAR CAJON		1	\$ 504.202	\$ 504.202	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 80.200

				BATERIA MOTOR PRINCIPAL		1	\$ 504.202	\$ 504.202	
OWI 620	349	24/04/2019	N/A	N/A	CAMBIO ALTERNADOR COMPLETO	1	\$ 50.420	\$ 50.420	\$ 319.327
					DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					INSTALACIÓN BATERIA	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					REPARACION BASE SILLA CAJON AUXILIAR	1	\$ 75.630	\$ 75.630	
					SERVICIO SCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 620	350	24/04/2019	89	N/A	BOMBILLO HALOGENO	1	\$ 21.008	\$ 21.008	\$ 382.353
					EMAPQUE BASE DEL CARTIER	1	\$ 25.210	\$ 25.210	
					GALON DE REFRIGERANTE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
					LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					TERMOSTATO	1	\$ 71.429	\$ 71.429	
					TIJERA SUPERIOR IZQUIERDA	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
					TORNILLO DE 1"	2	\$ 4.202	\$ 8.403	
OWI 621	351	24/04/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 512.605
					MANTENIMIENTO CRRECION FALLA SENSORES Y LINEAS DE SEÑAL	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					REPARACION SUSPENSIÓN GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					CORRECCION Y REVISION DEL SISTEMA DE REFRIGERACION CAMBIO DEL TERMOSTATO	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
OWI 606	352	24/04/2019	90	RESORTE SILLA AUXILIAR	N/A	10	\$ 6.723	\$ 67.227	\$ 231.093
OWI 606	353	24/04/2019	N/A	N/A	ARREGLO DE SILLA AUXILIAR TRASERA CON REFUERZO	1	\$ 134.454	\$ 134.454	\$ 184.874
					DESMONTE DE TAPIZADO PARA RECONSTRUCCION DE BASE SILLA	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
OEU 852	355	24/04/2019	83	N/A	BUJES TIJERA SUPERIOR	4	\$ 67.227	\$ 268.908	\$ 1.247.899
					DISCOS DE FRENO	2	\$ 134.454	\$ 268.908	
					GRASA RODAMIENTO	2	\$ 21.849	\$ 43.697	
					GUARDAPOLVO AXIALES	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					JUEGO DE PASTILLAS	1	\$ 109.244	\$ 109.244	
					KIT ANTIRUIDO	4	\$ 29.412	\$ 117.647	
					LIMPIADOR DE FRENO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					LIQUIDO DESENGRASANTE	2	\$ 12.605	\$ 25.210	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 605

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 608

Hospital Caracas
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 86200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 600

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 862000

				LIQUIDO DE FRENO (PINTA)		2	\$ 6.723	\$ 13.445	
				PINES OJO RUEDA LIBRE		10	\$ 3.361	\$ 33.613	
				RETENEDORES BOCIN DELANTERO		2	\$ 25.210	\$ 50.420	
				SILICONA UTRA GREY		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				TORNILLO S/M 5/8		6	\$ 1.681	\$ 10.084	
				UNIDAD LUCES DELANTERAS		1	\$ 247.899	\$ 247.899	
OEU 852	356	24/04/2019	N/A	N/A	ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 117.647	\$ 117.647	\$ 630.252
					NIVELACIÓN DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					REPARACIÓN SUSPENSIÓN GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					REVISIÓN LUCES GENERAL	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
					RODAMIENTO 4 RUEDAS	1	\$ 159.664	\$ 159.664	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	4	\$ 16.807	\$ 67.227	
OEU 852	357	24/04/2019	82	ACEITE TRANSMISION	N/A	1	\$ 19.328	\$ 19.328	\$ 61.345
				RETENEDOR HAUSEN		1	\$ 42.017	\$ 42.017	
OEU 852	358	24/04/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 75.630
					CORRECCION FUGAS,CAMBIO MANGUERAS Y VALVULA	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
OEU 853	359	24/04/2019	81	MOTOR BLOWER (AIRE PARTE TRASERA)	N/A	1	\$ 361.345	\$ 361.345	\$ 310.924
OEU 853	360	24/04/2019	N/A	N/A	DESMONTADA Y MONTADA DE CONDENSADOR	1	\$ 84.034	\$ 84.034	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OJZ 637	361	24/04/2019	80	BATERIA MOTOR PRINCIPAL	N/A	1	\$ 504.202	\$ 504.202	\$ 504.202
OJZ 637	362	24/04/2019	N/A	N/A	NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
TOTAL									

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OWI 621	375	23/05/2019	178	ACEITE CAJA	N/A	6	\$ 19.328	\$ 115.966	\$ 760.504



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 86203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 635

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86203

				ACEITE MOTOR		7	\$ 21.849	\$ 152.941	
				FILTRO DESHIDRATADOR		1	\$ 289.916	\$ 289.916	
				JUEGO TAPETES		2	\$ 33.613	\$ 67.227	
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OWI 621	376	23/05/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 96.639
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
					REVISION CORRECCION FUGAS TRANSMISION Y CAMBIO DE ACEITE	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
OWN 127	377	23/05/2019	177	N/A	ACEITE MOTOR	10	\$ 21.849	\$ 218.487	\$ 921.849
					CINTA AISLANTE	1	\$ 2.521	\$ 2.521	
					FILTRO ACEITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
					FILTRO AIRE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
					FILTRO AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 40.336	\$ 40.336	
					FILTRO DESHIDRATADOR	1	\$ 289.916	\$ 289.916	
					LAMPARA LATERAL	4	\$ 29.412	\$ 117.647	
					LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					LIQUIDO FRENO (PINTA)	2	\$ 6.723	\$ 13.445	
					TEMPLETE BARRA ESTABILIZADORA	1	\$ 172.269	\$ 172.269	
OWN 127	378	23/05/2019	N/A	N/A	ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 117.647	\$ 117.647	\$ 600.840
					CAMBIO ACEITE Y FILTROS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					CAMBIO TERMINALES DIRECCIÓN POR RUEDA	2	\$ 42.017	\$ 84.034	
					ELABORACIÓN LOGOTIPO PARONAMICO	1	\$ 46.218	\$ 46.218	
					REVISIÓN TECNOMECANICA	1	\$ 268.908	\$ 268.908	
					REVISIÓN Y CORRECCIÓN SISTEMA ELECTRICO LUCES	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 621	379	23/05/2019	176	N/A	ABRASADERAS METALICAS	6	\$ 2.941	\$ 17.647	\$ 194.118
					LIQUIDO DESENGRASANTE	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					MANGUERA TURBO	2	\$ 75.630	\$ 151.261	
OWI 621	380	23/05/2019	N/A	N/A	DESMONTE Y AJUSTE DEL BOMPER DELANTERO, PERSIANA	1	\$ 67.227	\$ 67.227	\$ 336.134
					ADAPTACIÓN DE CHAPAS Y MANIJA EXTERIOR DE LA PUERTA TRASERA, CAMBIO CILINDRO	1	\$ 84.034	\$ 84.034	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 638

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86200

					NIVELACIÓN DE LIQUIDOS				
						1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					REVISIÓN Y CORRECCIÓN FUGAS DEL SISTEMA DE REFRIGERACIÓN INTERFULLER	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
OWI 620	381	23/05/2019	175	N/A	ABRAZADERA CHAPETA HOJA MUELLE	4	\$ 26.891	\$ 107.563	\$ 1.104.202
					ABRAZADERA MUELLE	4	\$ 21.849	\$ 87.395	
					ARANDELA INDUSTRIAL	8	\$ 2.521	\$ 20.168	
					BUJE BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 8.403	\$ 16.807	
					BUJE MUELLES TEFLON	16	\$ 8.403	\$ 134.454	
					HOJA SEGUNDA VUELTA TRASERA	1	\$ 142.857	\$ 142.857	
					JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815	
					KIT BUJES AMORTIGUADORES	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
					LIMPIADOR ZX	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
					PEGANTE TRABAROSCAS	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
					TUERCA DE SEGURIDAD	8	\$ 3.361	\$ 26.891	
					ACEITE MOTOR	6	\$ 21.849	\$ 131.092	
					AMORTIGUADOR DELANTERO	2	\$ 134.454	\$ 268.908	
					FILTRO ACEITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
					FILTRO AIRE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
BOMBILLO HALOGENO	1	\$ 21.008	\$ 21.008						
OWI 620	382	23/05/2019	N/A	N/A	ALINEACIÓN DE MUELLE CAMBIO GRAPAS Y ABRAZADERAS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 697.479
					CAMBIO BUJE RESORTE TRASERO	2	\$ 33.613	\$ 67.227	
					CAMBIO HOJA RESORTE	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
					ADAPTACION DE CHAPAS Y MANIJA DE LA PUERTA TRASERA, CAMBIO CILINDRO	1	\$ 84.034	\$ 84.034	
					CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					CAMBIO AMORTIGUADORES (2)	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
REVISIÓN Y CORRECCIÓN SISTEMA ELECTRICO CAMBIO SWITCHE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 84.034	\$ 84.034						
OEU 852	383	23/05/2019	174	N/A	ACEITE MOTOR	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 208.403
					FILTRO ACEITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 80.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 80.700 ext. 638

Reserva Camacá
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 80.700 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 80.2882

				PINES BOMPER		10	\$ 1.261	\$ 12.605	
OEU 852	384	23/05/2019	N/A	N/A	AJUSTE DEL BOMPER DELANTERO Y PERSIANA	1	\$ 67.227	\$ 67.227	\$ 84.034
					CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OWI 606	385	23/05/2019	173	N/A	ACEITE MOTOR	8	\$ 21.849	\$ 174.792	\$ 1.160.507
					FILTRO AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 40.336	\$ 40.336	
					FILTRO DESIDRATADOR	1	\$ 289.916	\$ 289.916	
					GALON REFRIGERANTE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
					KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 134.454	\$ 134.454	
					LIMPIADOR ZX	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
					CORREA REPARTICION	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					PATIN LOCO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					PATIN TENSOR	1	\$ 75.630	\$ 75.630	
					VALVULA EXPANSION	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
OWI 606	386	23/05/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 1.403.330
					CAMBIO DE CORREA DE REPARTICION	1	\$ 134.454	\$ 134.454	
					MANTENIMIENTO CORRECCION FALLAS SENSORES Y LINEAS SEÑAL	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					SERVICIO DE ESCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
					AJUSTE DE BOMPER DELANTERO Y TRASERO	1	\$ 92.403	\$ 92.403	
					DESMONTADA Y MONTADA DE CONDENSADOR	1	\$ 84.034	\$ 84.034	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
					PINTURA BOMPER DELANTERO	1	\$ 294.118	\$ 294.118	
					PINTURA BOMPER TRASERO	1	\$ 268.908	\$ 268.908	
OJZ 638	387	23/05/2019	170	N/A	BATERIA MOTOR PRINCIPAL	1	\$ 521.008	\$ 521.008	\$ 3.210.083
					CAJA DE FUSIBLES	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					LLANTAS GOOD YEAR 255/70R16	4	\$ 630.252	\$ 2.521.008	
OJZ 638	388	23/05/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 726.892
					ARREGLO DE TAPICERIA CAMBIO FORROS, REPARACION BASES	2	\$ 134.454	\$ 268.908	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 608

Reserva Camacho
 Calle 21 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 600

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 802000

				BALANCEO RIN 16	4	\$ 12.605	\$ 50.420	
				DESMONTE DE SILLA, DESTAPIZADO, CAMBIO DE MODULO Y AJUSTE GENERAL	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
				INSTALACION BATERIA	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				MONTAJE DE LLANTAS	4	\$ 16.807	\$ 67.228	
				NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
				AMARRES PLASTICOS	12	\$ 840	\$ 10.080	
				ARANDELAS S/M	10	\$ 840	\$ 8.403	
				BRAZO AXIAL	2	\$ 84.034	\$ 168.067	
				BUJE BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 8.403	\$ 16.807	
				BUJE TIJERA INFERIOR	2	\$ 58.824	\$ 235.294	
				BUJE TIJERA SUPERIOR	4	\$ 67.227	\$ 268.908	
				CILINDRO CHAPA PUERTA	1	\$ 42.017	\$ 42.017	
				FORROS COJINERIA	1	\$ 268.908	\$ 268.908	
				GRASA RODAMIENTO	1	\$ 21.849	\$ 21.849	
				GUARDAPOLVO AXIALES	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				KIT ANTIRUIDOS	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
				KIT PASADOR DE MORDAZA	2	\$ 29.412	\$ 58.842	\$ 3.384.030
				LIMPIADOR FRENOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				LIMPIADOR ZX	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				LIQUIDOS FRENO	2	\$ 6.723	\$ 13.445	
				MANGUERA AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 113.445	\$ 113.445	
				MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 92.437	\$ 184.874	
				PASTILLAS DE FRENO	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
				PINES BOMPER	12	\$ 1.261	\$ 15.126	
				RETENEDORES BOCIN DELANTERO	4	\$ 25.210	\$ 100.840	
				RODAMIENTO EXTERNO DELANTERO	2	\$ 88.235	\$ 176.471	
				ROTULA INFERIOR	2	\$ 113.445	\$ 226.891	
				ROTULA SUPERIOR	2	\$ 105.042	\$ 210.084	

ORIGINAL FIRMADO



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86.708 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86.708 ext. 638

Reserva Camacho
 Calle 21 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86.708 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86.708 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86.708

OEU 853	390	23/05/2019	N/A	SILICONA ULTRAGREY	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 1.004.202
				SWICHE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 130.252	\$ 130.252	
				TEMPLETE BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 172.269	\$ 344.538	
				TERMINALES AXIALES	2	\$ 109.244	\$ 109.244	
				VALVULA EXPANSION	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
				ABRASADERAS METALICAS	4	\$ 2.941	\$ 11.765	
				CINTA AISLANTE	2	\$ 2.521	\$ 5.042	
				FUSIBLE PRINCIPAL 80AM	2	\$ 4.202	\$ 8.403	
				LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				MANGUERA AIRE ACONDICIONADO	2	\$ 113.445	\$ 226.891	
				MAGUERA RETORNO	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	
				ARREGLO DE TAPICERIA CAMBIO FORROS, REPARACION BASES	2	\$ 134.454	\$ 268.908	
				BALANCEO RIN 16	4	\$ 12.605	\$ 50.420	
				DESMONTE DE SILLA, DESTAPIZADO, CAMBIO DE MODULO Y AJUSTE GENERAL	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
INSTALACION BATERIA	1	\$ 12.605	\$ 12.605					
MONTAJE DE LLANTAS	4	\$ 16.807	\$ 67.227					
NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807					
REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 50.420	\$ 50.420					
MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084					
SERVICIO DE ESCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227					

TOTAL

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OWI 575	396	4/06/2019	219	PERA DE CAMBIOS	N/A	2	\$ 50.420	\$ 100.840	\$ 282.353
				PERA NEUTRO EMBRAGUE		1	\$ 67.227	\$ 67.227	
				PERA REVERSO		1	\$ 67.227	\$ 67.227	
				SILICONA ULTRAGEY		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				TORNILLO S/M		12	\$ 2.521	\$ 30.252	
OWI 575	397	4/06/2019	N/A	N/A	DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	\$ 605.042



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80.708 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80.708 ext. 638

Reserva Camacari
 Calle 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.708 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80.708 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 80.2828

					RECONSTRUCCION DE LAS BASES EXTERIORES SOPORTES LAMPARAS EN FIBRA DE VIDRIO, LATONERIA Y PINTURA PARTES AFECTADAS CARROCERIA COSTADO SUPERIOR	1	\$ 504.202	\$ 504.202	
OEU 852	398	4/06/2019	221	BOMBILLO ALOGENO	N/A	2	\$ 21.008	\$ 42.016	\$ 82.353
				FILTRO AIRE ACONDICIONADO		1	\$ 40.336	\$ 40.336	
OEU 852	399	4/06/2019	N/A	N/A	MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	\$ 310.924
					REVISION LUCES GENERAL	2	\$ 50.420	\$ 100.840	
OWI 621	400	4/06/2019	222	ACEITE MOTOR	N/A	6	\$ 21.849	\$ 131.092	\$ 265.546
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE ,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OWI 621	401	4/06/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OEU 853	402	4/06/2019	223	N/A	ACTUADOR TRANSFERENCIAS 24	1	\$ 1.865.546	\$ 1.865.546	\$ 2.823.529
					LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					UNIDAD DE COMPUTO SISTEMA ELECTRONICO	1	\$ 789.916	\$ 789.916	
					VALVULA EXPANSION	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
OEU 853	403	4/06/2019	N/A	N/A	CALIBRACION DE INYECTORES EN EL BANCO DE PRUEBA	4	\$ 100.840	\$ 403.361	\$ 1.176.471
					MANTENIMIENTO CORRECCION FALLAS SENSORES Y LINEAS DE SEÑAL	2	\$ 151.261	\$ 302.521	
					REVISION SISTEMA DE INYECCION DESCONTAMINACION DE LINEAS	1	\$ 235.294	\$ 235.294	
					REVISION Y CORRECCION FUGAS DEL SISTEMA DE REFRIGERACION INTERFULLER	1	\$ 168.067	\$ 168.067	
					SERVICIO DE ESCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 615	404	5/06/2019	224	N/A	KIT DE EMBRAGUE	1	\$ 857.143	\$ 857.143	\$ 1.015.126
					LAMPARA LATERAL	1	\$ 42.017	\$ 42.017	
					ACEITE CAJA	6	\$ 19.328	\$ 115.966	
OWI 575	412	17/06/2019	248	N/A	ACEITE CAJA	4	\$ 19.328	\$ 77.311	\$ 526.891
					ACEITE MOTOR	7	\$ 21.849	\$ 152.941	
					FILTRO DE ACITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
					FILTRO DE AIRE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Virreyes
 Teléfono: 80.200 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Las Virreyes
 Teléfono: 80.200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Virreyes
 Teléfono: 80.200 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 80.200

				FILTRO AIRE ACONDICIONADO		1	\$ 40.336	\$ 40.336	
				FILTRO DE TRAMPA		2	\$ 33.613	\$ 67.226	
				KIT BUJES PALANCA CAMBIOS		1	\$ 29.412	\$ 29.412	
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				SILICONA ULTRAGREY		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				SOPORTE CAJA RT 50		1	\$ 79.832	\$ 79.832	
OWI 575	413	17/06/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 378.151
					CAMBIO BUJES AGUJA PALANCA DE CAMBIO	1	\$ 33.613	\$ 33.613	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					REVISION CORRECCION FUGAS TRASMISION Y CAMBIO ACEITE	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
					TORNO CAMBIO PUNTA Y BOTELLA	1	\$ 252.101	\$ 252.101	
OEU 852	414	17/06/2019	247	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 309.244
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OEU 852	415	17/06/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OWI 620	416	17/06/2019	241	ARANDELAS INDUSTRIALES	N/A	4	\$ 2.521	\$ 10.084	\$ 695.798
				BUJES MUELLES TEFLON		8	\$ 8.403	\$ 67.227	
				GUAYA FRENO MANO		3	\$ 84.034	\$ 252.101	
				JUEGO DE BANDAS		1	\$ 109.244	\$ 109.244	
				KIT TENSOR FRENOS		2	\$ 25.210	\$ 50.420	
				LIMPIADOR FRENOS		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				LIQUIDO FRENOS		2	\$ 6.723	\$ 13.445	
				PASTILLA DE FRENO		1	\$ 126.050	\$ 126.050	
				TOPES CHASIS		1	\$ 50.420	\$ 50.420	
OWI 620	417	17/06/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE BANDAS DE FRENO	1	\$ 75.630	\$ 75.630	\$ 421.849
					CAMBIO DE BUJES AMORTIGUADORES TRASEROS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	
					CAMBIO DE PASTILLAS FRENO	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
					CAMBIO GUAYA FRENO EMERGENCIA	2	\$ 84.034	\$ 168.067	
					CAMBIO TOPE DE CHASIS	1	\$ 10.084	\$ 10.084	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 Las Grutas
 Telefono: 062993 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 Las Grutas
 Telefono: 062993 ext. 638

Hospital Caracas
 Calle 22 con calle 36 sur
 Telefono: 062993 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 Las Grutas
 Telefono: 062993 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 062993

OWI 606	418	17/06/2019	239	N/A	ABRASADERAS METALICAS	12	\$ 2.941	\$ 35.294	\$ 2.263.866
					AMARRES PLASTICOS	8	\$ 840	\$ 6.723	
					BUJE BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 8.403	\$ 16.807	
					BUJES TIJERA INFERIOR	4	\$ 58.824	\$ 235.294	
					EMPAQUE PUERTA TRASERA	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
					GATOS HIDRAHULICOS PUERTA	2	\$ 126.050	\$ 252.101	
					GRASA RODAMIENTO	3	\$ 21.849	\$ 65.546	
					GUARDAPOLVO AXIALES	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					JUEGO DE BANDAS	1	\$ 109.244	\$ 109.244	
					JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815	
					KIT ANTIRUEIDOS	2	\$ 29.412	\$ 58.824	
					KIT BUJES AMORTIGUADORES	4	\$ 16.807	\$ 67.227	
					LIMPIADOR DE FRENOS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
					LIQUIDO DESENGRASANTE	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					LIQUIDO DE FRENO PINTA	2	\$ 6.723	\$ 13.445	
					MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 92.437	\$ 184.874	
					PASTILLAS FRENO	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
					ROTULA INFERIOR	2	\$ 113.445	\$ 226.891	
					SILICONA ULTRAGUEY	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					TEMPLETE BARRA ESTABILIZADORA	1	\$ 172.269	\$ 172.269	
TERMINALES AXIALES	2	\$ 109.244	\$ 218.487						
TOPEs CHASIS	2	\$ 50.420	\$ 100.840						
OWI 606	419	17/06/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 2.386.556
					DESMANCHE Y BRILLADA CARROSERIA	1	\$ 109.244	\$ 109.244	
					ENGRASADA GENERAL	1	\$ 25.210	\$ 25.210	
					LATONERIA CONPUERTA TRASERA	1	\$ 268.908	\$ 268.908	
					LATONERIA PANEL IZQUIERDO TRASERO	1	\$ 294.118	\$ 294.118	
					PINTURA COMPUERTA TRASERA	1	\$ 294.118	\$ 294.118	
					PINTURA PANEL IZQUIERDO TRASERO	1	\$ 487.395	\$ 487.395	
POLICHADA MAQUINA	1	\$ 84.034	\$ 84.034						



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Telefono: 062000 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Telefono: 062000 ext. 638

Hospital Caracas
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Telefono: 062000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Telefono: 062000 ext. 635

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 062000

					REPARACION SUSPENSIÓN GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					REVISION Y MANTENIMIENTO OI EJES	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					RODAMIENTO GENERAL 4 RUEDAS	1	\$ 159.664	\$ 159.664	
					MANO DE OBRA MECANICA	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO DE BUJES TIJERA	8	\$ 16.807	\$ 134.454	
OEU 853	421	20/06/2019	264	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 195.798
				FILTRO ACEITE		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
OEU 853	422	20/06/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OWI 615	423	20/06/2019	265	BATERIA MOTOR PRINCIPAL	N/A	5	\$ 521.008	\$ 2.605.042	\$ 2.605.042

TOTAL

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OEU 853	426	2/07/2019	279	MOTOR BLOWER (AIRE PARTE DELANTERA)	N/A	1	\$ 352.941	\$ 352.941	\$ 352.941
OEU 853	427	2/07/2019	N/A	N/A	DESMONTE DEL TABLERO DE INSTRUMENTOS Y CONSOLA PARA CORREGIR FUGAS Y CAMBIO DEL EVAPORADOR	1	\$ 369.748	\$ 369.748	\$ 369.748
OWI 606	428	2/07/2019	280	BOMBILLO HALOGENO	N/A	2	\$ 21.008	\$ 42.017	\$ 107.563
				LIQUITO FRENOS PINTA		1	\$ 6.723	\$ 6.723	
				PITO REVERSA		1	\$ 58.824	\$ 58.824	
OEU 852	429	2/07/2019	281	BATERIA MOTOR PRINCIPAL	N/A	1	\$ 521.008	\$ 521.008	\$ 521.008
OEU 852	430	2/07/2019	N/A	N/A	INSTALACION BATERIA	1	\$ 12.605	\$ 12.605	\$ 12.605
OWI 621	431	2/07/2019	293	LIMPIADOR ELECTRONICO	N/A	2	\$ 16.807	\$ 33.613	\$ 2.084.034
				LLANTAS GOODYEAR 255/70R16		2	\$ 630.252	\$ 1.260.504	
				UNIDAD DE COMPUTO SISTEMA ELECTRONICO		1	\$ 789.916	\$ 789.916	
OWI 621	432	2/07/2019	N/A	N/A	MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	\$ 310.924
				N/A	MONTAJE DE LLANTAS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
				N/A	SERVICIO DE SCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OJZ 638	433	4/07/2019	282	BUJE METALICO RESORTE	N/A	2	\$ 16.807	\$ 33.613	\$ 100.840
				BUJER MUELLE TEFLON		8	\$ 8.403	\$ 67.227	
OJZ 638	434	4/07/2019	N/A	N/A	CAMBIO BALANCIN MUELLE	2	\$ 50.420	\$ 100.840	\$ 235.294



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31, La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48, La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-111, La Florida
 Teléfono: 80.200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 80.200

					CAMBIO BUJES BALANCIN	2	\$ 50.420	\$ 100.840	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OJZ 637	437	12/07/2019	292	ARANDELAS INDUSTRIALES	N/A	8	\$ 2.521	\$ 20.168	\$ 650.420
				BUJE METALICO RESORTE		2	\$ 16.807	\$ 33.613	
				BUJES MUELLES TEFLON		20	\$ 8.403	\$ 168.060	
				FUSIBLES PRINCIPAL 80AM		2	\$ 4.202	\$ 8.404	
				HOJA SEGUNDA VUELTA TRASERA		1	\$ 142.857	\$ 142.857	
				HOJAS DE RESORTE DELANTERAS Y TRASERAS		1	\$ 268.908	\$ 268.908	
				TORNILLO 1"		2	\$ 4.202	\$ 8.403	
OJZ 637	438	12/07/2019	N/A	N/A	ALINEACION DE MUELLES CAMBIO GRAPAS Y ABRAZADERAS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 453.782
					CAMBIO HOJA DE RESORTE	2	\$ 117.647	\$ 235.294	
					DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
OWI 621	439	12/07/2019	291	FUSIBLE PRINCIPAL 80 AM	N/A	2	\$ 4.202	\$ 8.403	\$ 344.538
				LIMPIADOR ELECTRONICO		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				PERA CAMBIOS		2	\$ 50.420	\$ 100.840	
				PERA NEUTRO EMBRAGUE		1	\$ 67.227	\$ 67.227	
				VALVULA EXPANSION		1	\$ 151.261	\$ 151.261	
OWI 621	440	12/07/2019	N/A	N/A	DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	\$ 319.328
					MANTENIMIENTO CORRECCION FALLAS SENSORES Y LINEAS DE SEÑAL	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					SERVICIO SCANNER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 606	445	18/07/2019	341	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 225.210
				FILTRO ACEITE		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				FILTRO AIRE		1	\$ 29.412	\$ 29.412	
OWI 606	446	18/07/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OEU 852	447	18/07/2019	340	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 309.244
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OEU 852	448	18/07/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OWI 621	449	18/07/2019	339	ABRASADERAS METALICAS	N/A	4	\$ 2.941	\$ 11.765	\$ 1.554.622
				AMORTIGUADORES DELANTEROS		2	\$ 134.454	\$ 268.908	

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 636

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 80.2828

				BRAZO AXIAL		2	\$ 84.034	\$ 168.067	
				BUJES TIJERA INFERIOR		2	\$ 58.824	\$ 117.647	
				BUJES TIJERA SUPERIOR		4	\$ 67.227	\$ 268.908	
				GUARDAPOLVO AXIALES		2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				LIQUIDOS FRENO (PINTA)		2	\$ 6.723	\$ 13.445	
				MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 54.622	\$ 109.244	
				PASTILLA DE FRENO		1	\$ 126.050	\$ 126.050	
				ROTULA INFERIOR		2	\$ 113.445	\$ 226.891	
				TERMINALES AXIALES		2	\$ 109.244	\$ 218.487	
OWI 621	450	18/07/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 554.622
					CAMBIO DE PASTILLAS FRENOS	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
					CAMBIO AMORTIGUADORES (2)	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA	6	\$ 16.807	\$ 100.840	
OWI 575	451	18/07/2019	338	N/A	GALON DE REFRIGERANTE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	\$ 452.941
					MANGUERA RADIADOR	3	\$ 57.143	\$ 171.429	
					TANQUE INFERIOR RADIADOR	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					TANQUE SUPERIOR RADIADOR	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					TAPA RADIADOR	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OWI 575	452	18/07/2019	N/A	N/A	SONDEO RADIADOR	1	\$ 159.664	\$ 159.664	\$ 159.664
OWI 620	453	18/07/2019	337	N/A	BUJES TIJERA INFERIOR	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 586.555
					BUJES TIJERA SUPERIOR	4	\$ 58.824	\$ 235.294	
					LAMPARA LATERAL LED	1	\$ 54.622	\$ 54.622	
					LIMPIADOR DE FRENOS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
					LIQUIDO DESENGRASANTE	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
					LIQUIDO FRENO (PINTA)	2	\$ 6.723	\$ 13.446	
					MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA	2	\$ 54.622	\$ 109.244	
					TORNILLO S/M	4	\$ 2.521	\$ 10.084	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 605

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 608

Reserva Camacho
 Calle 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 80.200 ext. 605

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 80.200

OWI 620	454	18/07/2019	N/A	N/A	ALINEACION DE MUELLES CAMBIO CHAPETA	1	\$ 58.824	\$ 58.824	\$ 764.706
					ARREGLO Y AJUSTE SILLA DEL CONDUCTOR	2	\$ 109.244	\$ 218.487	
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRICO, CAMBIO LAMPARA Y LUCES GENERAL	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	6	\$ 16.807	\$ 100.840	

TOTAL

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OEU 853	468	1/08/2019	366	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 309.244
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OEU 853	469	1/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OWI 620	470	1/08/2019	367	ACEITE MOTOR	N/A	7	\$ 21.849	\$ 152.941	\$ 321.008
				FILTRO DE TRAMPA		1	\$ 33.613	\$ 33.613	
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OWI 620	471	1/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 16.807
OWI 620	472	1/08/2019	N/A	N/A	REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRICO CAMBIO SWICHE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 84.034	\$ 84.034	\$ 84.034
OZN 127	473	1/08/2019	368	ARANDELAS INDUSTRIALES	N/A	8	\$ 2.521	\$ 20.168	\$ 91.597
				CREMA PARA PILICCHAR		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 13.605	\$ 13.605	
				TORNILLO 1"		6	\$ 4.202	\$ 25.210	
				TRABA ROSCAS		1	\$ 12.605	\$ 12.605	
OZN 127	474	1/08/2019	N/A	N/A	NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 235.294
					INSTALACION BATERIA	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					REVISION Y ALINEACION POLEA, CAMBIO CORREA HIDRAULICO	1	\$ 193.277	\$ 193.277	
OEU 853	497	21/08/2019	399	BOMBILLO UNIDAD	N/A	2	\$ 22.689	\$ 45.378	\$ 113.445
				ARANDELAS INDUSTRIALES		7	\$ 2.521	\$ 17.647	
				TORNILLO S/M 14		20	\$ 2.521	\$	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.708 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 636

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 86.708

OEU 853	498	21/08/2019	N/A	N/A	ELABORACION BASE SILLA CON CAJON AUXILIAR	1	\$ 126.050	\$ 126.050	\$ 310.924
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					REVISION DE CAJA DE TONOS	2	\$ 50.420	\$ 100.840	
					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELETRICO LUCES	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 620	499	21/08/2019	403	N/A	KIT EMBRAGUE	1	\$ 857.143	\$ 857.143	\$ 957.983
					ACEITE CAJA	4	\$ 19.328	\$ 77.311	
					LIMPIADOR FRENOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					LIQUIDOS FRENOS (PINTA)	1	\$ 1.723	\$ 1.723	
OWI 620	500	21/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO KIT DE EMBRAGUE	1	\$ 168.067	\$ 168.067	\$ 189.076
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
OEU 852	501	21/08/2019	404	N/A	BOMBA PRINCIPAL EMBRAGUE	1	\$ 159.664	\$ 159.664	\$ 2.019.328
					BOMBA AUXILIAR EMBRAGUE	1	\$ 151.261	\$ 151.261	
					LIQUIDO FRENO (PINTA)	3	\$ 6.723	\$ 20.168	
					ACEITE MOTOR	9	\$ 21.849	\$ 196.639	
					BALINERA ALTERNADOR	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					BATERIA MOTOR AUXILIAR CAJON	1	\$ 521.008	\$ 521.008	
					BATERIA MOTOR PRINCIPAL	1	\$ 521.008	\$ 521.008	
					FILTRO ACEITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008	
					FILTRO AIRE	1	\$ 29.412	\$ 29.412	
					FILTRO TRAMPA	1	\$ 33.613	\$ 33.613	
					JUEGO ESCOBILLAS ALTERNADOR	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
					LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					PORTA ESCOBILLAS	1	\$ 54.622	\$ 54.622	
					PORTADIODOS ALTERNADOR	1	\$ 130.252	\$ 130.252	
REGULADOR ALTERNADOR	1	\$ 134.454	\$ 134.454						
OEU 852	502	21/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO BOMBA EMBRAGUE	2	\$ 33.613	\$ 67.227	\$ 294.118
					CAMBIO DE LIQUIDOS DE FRENOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Brisas
 Teléfono: 86.708 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Estrella
 Teléfono: 86.708 ext. 638

Hospital Camacá
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.708 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 636

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 86.708

					DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					INSTALACION BATERIA	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					SERVICIO DE SCANNER	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 621	503	21/08/2019	405	FILTRO DESHIDRATADOR	N/A	1	\$ 289.916	\$ 289.916	\$ 6.886.555
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
				SIKA FLEX		3	\$ 42.017	\$ 126.050	
				VIDRIO PANORAMICO		1	\$ 588.235	\$ 588.235	
				INYECTOR		4	\$ 1.210.084	\$ 4.840.336	
				VALVULA PRESION RIEL		1	\$ 907.563	\$ 907.563	
OWI 621	504	21/08/2019	N/A	N/A	INSTALACION VIDRIO PANORAMICO	1	\$ 67.227	\$ 67.227	\$ 268.908
					MANTENIMIENTO GENERAL SISTEMA INYECCION	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
					MANTENIMIENTO TANQUE DE GASOLINA	1	\$ 75.630	\$ 75.630	
OJZ 637	505	21/08/2019	406	BOMBILLO HALOGENO	N/A	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 84.034
				BUJER MUELLE TEFLON		8	\$ 8.403	\$ 67.227	
OJZ 637	506	21/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE BUJES AMORTIGUADORES TRASEROS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 151.261
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OJZ 638	507	21/08/2019	407	BUJE TIJERA INFERIOR	N/A	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 117.647
OJZ 638	508	21/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE BUJES AMORTIGUADORES DELANTEROS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 151.261
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OWI 606	509	21/08/2019	408	CRUCETAS CARDA	N/A	2	\$ 50.420	\$ 100.840	\$ 218.487
				SOPORTE CARDAN		1	\$ 117.647	\$ 117.647	
OWI 606	510	21/08/2019	N/A	N/A	CAMBIO CRUCETA CARDAN	2	\$ 33.613	\$ 67.227	\$ 134.454
					CAMBIO SOPORTE CARDAN	1	\$ 67.227	\$ 67.227	
OWI 619	511	22/08/2019	401	RODAMIENTO TRASERO	N/A	2	\$ 126.050	\$ 252.101	\$ 508.403
				RODAMIENTO INTERNOS DELANTEROS		1	\$ 172.269	\$ 172.269	
				RETENEDOR HAUSEN		2	\$ 42.017	\$ 84.034	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 31 No. 5-31 Los Gringos
Teléfono: 80.700 ext. 635

Zona Sur
Calle 21 No. 5-48 Las Palmas
Teléfono: 80.700 ext. 638

Hospital General
Carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 80.700 ext. 637

Zona Sur
Calle 21 No. 5-11 Las Palmas
Teléfono: 80.700 ext. 630

Centro de atención
e información al cliente
Línea directa 80.2882

OEU 852	512	22/08/2019	402	BOMBILLO HALOGENO	N/A	3	\$ 21.008	\$ 63.025	\$ 63.025
TOTAL									
VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OWI 621	527	2/09/2019	457	CABLE VEHICULO N. 16 (M)	N/A	10	\$ 3.361	\$ 33.613	\$ 310.294
				CINTA AISLANTE		4	\$ 2.521	\$ 10.084	
				FUSIBLE		10	\$ 840	\$ 8.403	
				LIMPIADOR ELECTRONICO		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				RESISTENCIA		1	\$ 242.017	\$ 242.017	
OWI 621	528	2/09/2019	N/A	N/A	N/A	1	\$ 151.261	\$ 151.261	\$ 483.193
				SERVICIO DE SCANNER		1	\$ 67.227	\$ 67.227	
				REPROGRAMACION DE LA BOMBA DE INYECCION		1	\$ 264.706	\$ 264.706	
OWI 620	529	2/09/2019	458	CHAPA PUERTA TRASERA	N/A	1	\$ 134.454	\$ 134.454	\$ 134.454
OWI 620	530	2/09/2019	N/A	N/A	N/A	1	\$ 168.067	\$ 168.067	\$ 327.731
				AJUSTED DEL FURGON ARREGLO DE SOPORTES		1	\$ 42.017	\$ 42.017	
				CAMBIO CHAPA PUERTA TRASERA		1	\$ 42.017	\$ 42.017	
OEU 852	531	2/09/2019	459	ABRAZADERA METALICA	N/A	4	\$ 2.941	\$ 11.765	\$ 1.124.731
				AMARRE PLASTICO		6	\$ 840	\$ 5.042	
				BUJE BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 8.403	\$ 16.807	
				BUJE TIJERA SUPERIOR		4	\$ 67.227	\$ 268.908	
				GRASA RODAMIENTO		2	\$ 21.849	\$ 43.697	
				GUARDAPOLVO EJES		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				KIT ANTIRRUIDOS		2	\$ 29.412	\$ 58.824	
				KIT PASADOR DE MORDAZA		4	\$ 29.412	\$ 117.647	
				LIMPIADOR DE FRENOS		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				LIQUIDO DESENGRASANTE		1	\$ 12.605	\$ 12.605	
				MUÑECO BARRA ESTABILIZADORA		2	\$ 92.437	\$ 184.874	

ORIGINAL



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-111 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 86203

				PASTILLAS DE FRENO	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
				TERMINALES AXIALES	2	\$ 109.244	\$ 218.487	
				TORNILLOS S/M 1/4	10	\$ 2.521	\$ 25.210	
OEU 852	532	2/09/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210
					ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 117.647	\$ 117.647
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 21.008	\$ 21.008
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487
					REVISION Y MANTENIMIENTO EJES	1	\$ 117.647	\$ 117.647
					SERVICIO DE SCANNER	1	\$ 67.227	\$ 67.227
OEU 853	533	2/09/2019	462	N/A	ACEITE MOTOR	8	\$ 21.849	\$ 174.790
					FILTRO ACEITE	1	\$ 21.008	\$ 21.008
					FILTRO AIRE	1	\$ 29.412	\$ 29.412
					ELABORACION LOGOTIPO	5	\$ 58.824	\$ 294.118
OEU 853	534	2/09/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807
					ELABORACION LOGOTIPO	10	\$ 46.218	\$ 462.185
OWI 575	535	6/09/2019	461	N/A	ABRAZADERAS METALICAS	6	\$ 2.941	\$ 17.647
					ACEITE MOTOR	7	\$ 21.849	\$ 152.941
					AMARRES PLASTICOS	12	\$ 840	\$ 10.084
					CABLE VEHICULO N 18	8	\$ 2.521	\$ 20.168
					KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 134.454	\$ 134.454
					MANGUERA AIRE ACONDICIONADO	3	\$ 113.445	\$ 340.336
					VALVULA DE EXPANSION DE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 264.706	\$ 264.706
OWI 575	536	6/09/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807
					CAMBIO KIT TENSOR FRENOS	1	\$ 33.613	\$ 33.613
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 21.008	\$ 21.008
					REVISION Y CORRECCION FUGAS DEL SISTEMA DE REFRIGERACION, CAMBIO MANGUERAS	1	\$ 134.454	\$ 134.454
					SOLDADURA POR REPARACION AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 50.420	\$ 50.420
					FORRADA DE TIMON	1	\$ 105.882	\$



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.708 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.708 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86.708

								105.882	
OEU 852	537	6/09/2019	460	ACEITE HIDRAULICO	N/A	1	\$ 19.328	\$ 19.328	\$ 910.084
				BALINERA VOLANTE		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				KIT EMBRAGUE		1	\$ 857.143	\$ 857.143	
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 12.605	\$ 12.605	
OEU 852	538	6/09/2019	N/A	N/A	CAMBIO KIT DE EMBRAGUE	1	\$ 168.067	\$ 168.067	\$ 168.067
OWI 606	554	16/09/2019	482	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 3.225.210
				DISCO DE FRENO		2	\$ 134.454	\$ 268.908	
				KIT DE FILTROS ACEITE,AIRE,COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
				LLANTAS GOODYEAR 255/70 R16		4	\$ 630.252	\$ 2.521.008	
				PASTILLAS DE FRENO		1	\$ 126.050	\$ 126.050	
OWI 606	555	16/09/2019	N/A	ALINEACION	N/A	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 294.118
				ARREGLO FRENOS EN GENERAL		1	\$ 117.647	\$ 117.647	
				BALANCEO RIN 16		4	\$ 12.605	\$ 50.420	
				CAMBIO ACEITE Y FILTRO		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
				MONTAJE DE LLANTAS		4	\$ 16.807	\$ 67.227	
				NIVELACION DE LIQUIDOS		1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OWI 575	556	16/09/2019	483	LLANTAS GOOD YEAR 255/70R16	N/A	2	\$ 630.252	\$ 1.260.504	\$ 1.260.504
OWI 575	557	16/09/2019	N/A	ALINEACION	N/A	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 84.034
				BALANCEO RIN 16		2	\$ 12.605	\$ 25.210	
				MONTAJE DE LLANTAS		2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OEU 852	558	16/09/2019	484	VOLANTE DE MOTOR	N/A	1	\$ 626.050	\$ 626.050	\$ 626.050
OEU 852	559	16/09/2019	N/A	N/A	REVISION Y CORRECCION SISTEMA DE LA DOBLE	1	\$ 184.874	\$ 184.874	\$ 184.874
OEU 853	2207	24/09/2019	500	ACEITE MOTOR	N/A	1	\$ 26.000	\$ 26.000	\$ 290.756
				BUJE TIJERA SUPERIOR		4	\$ 80.000	\$ 320.000	
OEU 853	2197	24/09/2019	N/A	CAMBIO BUJES RESORTES DELANTEROS	N/A	4	\$ 15.000	\$ 60.000	\$ 134.454
				NIVELACION DE LIQUIDOS		1	\$ 20.000	\$ 20.000	
				SEERVICIO PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA		4	\$ 20.000	\$ 80.000	



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 Los Olivos
 Teléfono: 062000 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Olivos
 Teléfono: 062000 ext. 638

Hospital Camacá
 Calle 21 No. 5-31 Los Olivos
 Teléfono: 062000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Los Olivos
 Teléfono: 062000 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 062000

TOTAL

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OEU 852	566	2/10/2019	581	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 225.210
				FILTRO ACEITE		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				FILTRO AIRE		1	\$ 29.412	\$ 29.412	
OEU 852	567	2/10/2019	N/A	N/A	CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 117.647
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
OWI 575	568	2/10/2019	582	PINE BOMPER	N/A	20	\$ 1.261	\$ 25.210	\$ 196.639
				FUSIBLE		4	\$ 840	\$ 3.361	
				FUSIBLE PRINCIPAL 80AM		4	\$ 4.202	\$ 16.807	
				VALVULA EXPANSION		1	\$ 151.261	\$ 151.261	
OWI 575	569	2/10/2019	N/A	N/A	REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRONICO CAMBIO LAMPARA Y LUCES EN GENERAL	1	\$ 151.261	\$ 151.261	\$ 151.261
OWI 619	571	2/10/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 226.891
					CAMBIO AMORTIGUADOR	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
					CAMBIO BUJES RESORTE TRASEROS	2	\$ 33.613	\$ 67.227	
					MONTAJE DE LLANTAS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OWI 575	2233	2/10/2019	N/A	N/A	REVISION TECNOMECANICA	1	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 268.908
OWI 620	2243	7/10/2019	562	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 26.000	\$ 208.000	\$ 225.210
				FILTRO ACEITE		1	\$ 25.000	\$ 25.000	
				FILTRO AIRE		1	\$ 35.000	\$ 35.000	
OWI 620	2244	7/10/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 2.000	\$ 2.000	\$ 33.613
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
OWI 621	2245	7/10/2019	563	RESISTENCIA (OTROSI 02)	N/A	1	\$ 288.000	\$ 288.000	\$ 311.765
				ELEVADOR DE LUCES		3	\$ 15.000	\$ 45.000	
				FUSIBLE PRINCIPAL 80AMP		3	\$ 5.000	\$ 15.000	



"Servirte con Excelencia Humana"

				FUSIBLES		3	\$ 1.000	\$ 3.000	
				LIMPIADOR ELECTRONICO		1	\$ 20.000	\$ 20.000	
OWI 621	2246	7/10/2019	N/A	N/A	MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 361.345
					SERVICIO ESCANER	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRONICO, CAMBIO SWICHE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 100.000	\$ 100.000	
OEU 853	2247	7/10/2019	564	LLANTAS GOODYEAR 255/70R16	N/A	2	\$ 750.000	\$ 1.500.000	\$ 1.260.504
OEU 853	2248	7/10/2019	N/A	N/A	AJUSTE DEL BOMPER DELANTERO Y PERSINA	1	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 638.655
					ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	
					BALANCEO RIN 16	2	\$ 15.000	\$ 30.000	
					CAMBIO SOPORTE DE PLATINA DE BOCINA DE TONOS CON DESMONTE DEL BOMPER DELANTERO	1	\$ 100.000	\$ 100.000	
					DESMONTE Y AJUSTE DEL BOMPER DELANTERO PERSIANA	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
					LAVADO Y DESCONTAMINACION RADIADOR INTERFULLER	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					MONTAJE DE LLANTAS	2	\$ 20.000	\$ 40.000	
					REVISION DE CAJAS DE TONOS	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					REVISION Y CORRECCION FUGAS DEL SISTEMA DE REFRIGERACION INTERFULLER	1	\$ 200.000	\$ 200.000	
OEU 852	2266	10/10/201	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 310.924
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 260.000	\$ 260.000	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	4	\$ 20.000	\$ 80.000	
OJZ 638	2277	15/10/2019	565	LLANTAS GOODYEAR 265-65/R17	N/A	1	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 924.370
				RIN	1	\$ 320.000	\$ 320.000		
OJZ 638	2278	15/10/2019	N/A	N/A	MONTAJE DE LLANTAS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 117.647
					REPARACION Y EMBUJADA MORDAZA	1	\$ 120.000	\$ 120.000	
OEU 853	2279	15/10/2019	566	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 26.000	\$ 208.000	\$ 309.299
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 160.000	\$ 160.000		
OEU 853	2280	15/10/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 16.807
OZN 127	2288	16/10/2019	567	BATERIA MOTOR PRINCIPAL	N/A	2	\$ 620.000	\$	\$



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 638

Reserva Camacho
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 862000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Granja
 Teléfono: 862000 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 862000

OZN 127	2289	16/10/2019	N/A	N/A	INSTALACION BATERIA	2	\$ 15.000	\$ 30.000	1.240.000	1.042.017
OZN 127	2290	16/10/2019	568	N/A	ACEITE HIDRAHULICO	1	\$ 23.000	\$ 23.000	\$ 533.613	\$ 25.210
					AMARRES PLASTICOS	10	\$ 1.000	\$ 10.000		
					ARANDELAS INDUSTRIALES	8	\$ 3.000	\$ 24.000		
					BISAGRAS TAPA BATERIA	4	\$ 5.000	\$ 20.000		
					EMPAQUETADURA FELPA VIDRIOS LATERALES	2	\$ 120.000	\$ 240.000		
					ESPEJO RETROVISOR IZQUIERDO	2	\$ 75.000	\$ 150.000		
					LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 20.000	\$ 20.000		
					LIMPIADOR FRENOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000		
					POLARIZADA VIDRIOS TRASEROS	1	\$ 100.000	\$ 100.000		
					TORNILLO S/M 5/8	14	\$ 2.000	\$ 28.000		
OZN 127	2291	16/10/2019	N/A	N/A	ELABORACION LOGOTIPOS	6	\$ 55.000	\$ 330.000	\$ 584.034	\$ 1.310.924
					ENGRASADA GENERAL	1	\$ 30.000	\$ 30.000		
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 25.000	\$ 25.000		
					POLARIZADA LATERAL, PANORAMICO Y INSTALACION DE CINTAS EN LA PARTE SUPERIOR E INFERIOR	1	\$ 200.000	\$ 200.000		
					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRONICO DE LUCES	1	\$ 80.000	\$ 80.000		
					SOLDADURA BISAGRA COMPUERTA BATERIA AUXILIAR	1	\$ 30.000	\$ 30.000		
OWI 619	2292	16/10/2019	569	LLANTAS GOODYEAR 265-65/R17	N/A	2	\$ 780.000	\$ 1.560.000	\$ 218.487	
OWI 619	2293	16/10/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000		
					BALANCEO RIN 16	2	\$ 15.000	\$ 30.000		
					LAVADO CON COJINERIA	1	\$ 160.000	\$ 160.000		
					MONATJE DE LLANTAS	1	\$ 20.000	\$ 20.000		
OWI 621	2295	17/10/2019	570	N/A	ABRASADERAS METALICAS	4	\$ 35.000	\$ 140.000	\$ 374.790	
					ACEITE HIDRAHULICO	1	\$ 23.000	\$ 23.000		
					CRUSETAS CARDA	2	\$ 60.000	\$ 120.000		
					GRASA RODAMIENTO	2	\$ 26.000	\$ 52.000		
					GRASERAS	2	\$ 1.000	\$ 2.000		



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 11 No. 5-31 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Teléfono: 80.700 ext. 635

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 80.2828

				GUARDAPOLVO EJES		2	\$ 25.000	\$ 50.000	
				LIQUIDO DESENGRASANTE		2	\$ 15.000	\$ 30.000	
				MANGUERA RETORNO		4	\$ 15.000	\$ 60.000	
				MANGUERA SISTEMA HIDRAHULICO		1	\$ 75.000	\$ 75.000	
				SILICONA ULTRAGREY		1	\$ 20.000	\$ 20.000	
OWI 621	2296	17/10/2019	N/A	N/A	CAMBIO CRUCETA CARDAN	2	\$ 70.000	\$ 140.000	\$ 398.319
					CAMBIO DE MANGUERA DE COMBUSTIBLE	2	\$ 12.000	\$ 24.000	
					CORRECCION FUGAS, CAMBIO MAGUERAS Y VALVULA	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					REVISION Y MANTENIMIENTO EJES	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
					SOLDADURA PUNTA Y BOTELLA DE CARDAN	1	\$ 90.000	\$ 90.000	
OEU 853	2297	17/10/2019	571	N/A	BOMBILLO HALOGENO	2	\$ 15.000	\$ 30.000	\$ 498.319
					DISCOS DE FRENO	2	\$ 160.000	\$ 320.000	
					FILTRO DE AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 160.000	\$ 48.000	
					JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 45.000	\$ 45.000	
					PASTILLAS FRENO	1	\$ 150.000	\$ 150.000	
OEU 853	2298	17/10/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 247.899
					CAMBIO DE BUJES BARRA ESTABILIZADORA	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					CAMBIO DE PASTILLAS FRENOS	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
					CAMBIO DISCOS DE FRENO	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
					MANTENIMIENTO CHAPA	1	\$ 45.000	\$ 45.000	
					REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 60.000	\$ 60.000	
OWI 619	2308	18/10/2019	N/A	N/A	REVISION TECNOMECANICO	1	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 268.908
OJZ 637	2319	21/10/2019	572	LLANTAS GOODYEAR 255/70R16	N/A	1	\$ 750.000	\$ 750.000	\$ 899.160
				RIN		1	\$ 320.000	\$ 320.000	
OJZ 637	2320	21/10/2019	N/A	N/A	MONTAJE DE LLANTAS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 16.807
TOTAL									



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.70.8 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.70.8 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 11 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.70.8 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.70.8 ext. 635

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86.70.8

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OWI 606	2331	1/11/2019	N/A	N/A	REVISION TECNOMECANICA	1	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 268.908
OEU 852	2332	1/11/2019	606	AMARRES PLASTICOS	N/A	20	\$ 1.000	\$ 20.000	\$ 342.017
				FILTRO AIRE ACONDICIONADO		1	\$ 48.000	\$ 48.000	
				JUEGO DE PLUMILLAS		1	\$ 45.000	\$ 45.000	
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 15.000	\$ 15.000	
				FILTRO DE CONDENSACION		1	\$ 279.000	\$ 279.000	
OEU 852	2333	1/11/2019	N/A	N/A	MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 226.891
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
OWI 621	2335	1/11/2019	N/A	N/A	AJUSTE DE BOMPER DELANTERO Y TRASERO	1	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 848.739
						RECONSTRUCCION DE LA BASE EXTERIOR SOPORTE LAMPARA EN FIBRA DE VIDRIO Y PINTURA PARTE AFECTADA CARROCERIA COSTADO SUPERIOR	1	\$ 900.000	
OEU 853	2336	1/11/2019	607	EMPAQUE PUERTA TRASERA	N/A	2	\$ 140.000	\$ 280.000	\$ 382.353
				PITO DE REVERSA		1	\$ 70.000	\$ 70.000	
				SOPORTE CABINA		4	\$ 25.000	\$ 100.000	
				TORNILLO 1"		1	\$ 5.000	\$ 5.000	
OEU 853	2337	1/11/2019	N/A	N/A	CAMBIO SOPORTE CABINA	4	\$ 25.000	\$ 100.000	\$ 210.089
					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 80.000	\$ 80.000	
					SOLDADURA DE CHAPA CAPOT	1	\$ 70.000	\$ 70.000	
OEU 852	2340	5/11/2019	605	BUJES TIJER SUPERIOR	N/A	4	\$ 80.000	\$ 320.000	\$ 863.025
				DISCOS FRENO		2	\$ 160.000	\$ 320.000	
				GRASA RODAMIENTO		2	\$ 26.000	\$ 52.000	
				LIQUIDO DESENGRASANTE		1	\$ 15.000	\$ 15.000	
				RETENEDORES BOCIN DELANTERO		2	\$ 30.000	\$ 60.000	
				TERMINALES AXIALES		2	\$ 130.000	\$ 260.000	
OWI 619	2341	5/11/2019	604	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 26.000	\$ 208.000	\$ 2.089.916
				AMORTIGUADORES TRASEROS		2	\$ 160.000	\$ 320.000	
				BUJES TIJERAS SUPERIOR		2	\$ 70.000	\$ 140.000	
				FILTRO DE ACEITE		1	\$ 25.000	\$ 25.000	
				FILTRO DE AIRE		1	\$ 35.000	\$ 35.000	
				JUEGO TAPETES		4	\$ 40.000	\$ 160.000	
				LLANTAS GOODYEAR 265-65/R17		2	\$ 780.000	\$ 1.560.000	
				PINES BOMPER		26	\$ 1.500	\$ 39.000	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 Los Grupos
 Telefono: 02253 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Telefono: 02253 ext. 638

Hospital Caracas
 Calle 21 No. 5-33 Los Grupos
 Telefono: 02253 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Los Grupos
 Telefono: 02253 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 062882

OWI 606	2350	8/11/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 16.807
OWI 575	2353	8/11/2019	N/A	N/A	CAMBIO BOMBA EMBRAGUE	2	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 67.227
OWI 620	2389	22/11/2019	641	N/A	AMARRES PLASTICOS	3	\$ 1.000	\$ 3.000	\$ 1.110.924
					BOMBILLO HALOGENO	1	\$ 25.000	\$ 25.000	
					CILINDROS DE FRENO TRASERO	1	\$ 105.000	\$ 105.000	
					CORREA ACCESORIOS	1	\$ 55.000	\$ 55.000	
					ELECTROVENTILADOR AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 490.000	\$ 490.000	
					ELEVADOR DE LUCES	4	\$ 15.000	\$ 60.000	
					FUSIBLE	2	\$ 1.000	\$ 2.000	
					FUSIBLE PRINCIPAL 80AM	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
					GUAYA FRENO MANO	1	\$ 100.000	\$ 100.000	
					JUEGO DE BANDAS	1	\$ 130.000	\$ 130.000	
					LIMPIADOR FRENOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					LIQUIDOS FRENO PINTA	3	\$ 8.000	\$ 24.000	
					RETENEDOR DAMPER	1	\$ 48.000	\$ 48.000	
TIJERA SUPERIOR IZQUIERDO	1	\$ 250.000	\$ 250.000						
OWI 620	2390	22/11/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 865.546
					ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
					CAMBIO GUAYA FRENO EMERGENCIA	1	\$ 100.000	\$ 100.000	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 250.000	\$ 250.000	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 260.000	\$ 260.000	
					REVISION Y CORRECCION FUGA DE ACEITE, DAMPER Y ARBOL DE LEVAS	1	\$ 150.000	\$ 150.000	
REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRONICO DE LUCES	1	\$ 80.000	\$ 80.000						
OEU 852	2391	22/11/2019	639	N/A	ACEITE MOTOR	8	\$ 26.000	\$ 208.000	\$ 309.244
					KIT DE FILTROS, ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 160.000	\$ 160.000	
OEU 852	2392	22/11/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 16.807
OWI 621	2394	22/11/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 16.807
OWI 621	2393	22/11/2019	640	N/A	ACEITE MOTOR	8	\$ 26.000	\$ 208.000	\$ 460.504
					EMPAQUE PUERTA TRASERA	1	\$ 140.000	\$ 140.000	
					FILTRO DE TRAMPA	1	\$ 40.000	\$ 40.000	
					KIT DE FILTROS, ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLES	1	\$ 160.000	\$ 160.000	
TOTAL									



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 02253 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 02253 ext. 638

Reserva Camacá
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 02253 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 02253 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 062882

VEHICULO	FACTURA NO.	FECHA DOCUMENTO	COMPROBANTE	REPUESTOS	MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL ANTES DEL IVA
OWI 606	7	12/12/2019	690	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 230.252
				ARANDELAS INDUSTRIALES		2	\$ 2.521	\$ 5.042	
				FILTRO ACEITE		1	\$ 21.008	\$ 21.008	
				FILTRO AIRE		1	\$ 29.412	\$ 29.412	
OWI 621	8	12/12/2019	689	ACEITE HIDRAULICO	N/A	1	\$ 19.328	\$ 19.328	\$ 2.009.244
				BOMBA HIDRAULICA		1	\$ 1.361.345	\$ 1.361.345	
				AMARRES PLASTICOS		3	\$ 840	\$ 2.521	
				BUJE METALICO RESORTE		4	\$ 16.807	\$ 67.227	
				BUJES MUELLES TEFLON		8	\$ 8.403	\$ 67.227	
				ELECTROCENTILADOR AIRE ACONDICIONADO		1	\$ 411.765	\$ 411.765	
				GUARDAPOLVO EJES		2	\$ 21.008	\$ 42.017	
				JUEGO DE PLUMILLAS		1	\$ 37.815	\$ 37.815	
OWI 621	9	12/12/2019	N/A	N/A	REVISION SISTEMA HIDRAULICO CAMBIO POLEA Y BOMBA	1	\$ 100.840	\$ 100.840	\$ 756.302
					AJUSTE BOMPER DELANTERO Y TRASERO	1	\$ 92.437	\$ 92.437	
					ARREGLO FRENOS EN GENERAL	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
					CAMBIO BALANCIN MUELLE	2	\$ 50.420	\$ 50.420	
					DESVARE SISTEMA ELECTRONICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					MANTENIMIENTO GENERAL AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	4	\$ 16.807	\$ 67.227						
OEU 853	10	12/12/2019	688	ACEITE MOTOR	N/A	8	\$ 21.849	\$ 174.790	\$ 309.244
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
OEU 853	11	12/12/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 117.647
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
OWI 575	12	12/12/2019	687	ABRASADERAS METALICAS	N/A	6	\$ 2.941	\$ 17.647	\$ 828.571
				ACEITE MOTOR		8	\$ 21.849	\$ 174.790	
				AMARRES PLASTICOS		8	\$ 840	\$ 6.723	
				BOMBILLO HALOGENO		4	\$ 16.807	\$ 67.227	
				FILTRO TRAMPA		1	\$ 33.613	\$ 33.613	
				JUEGO DE PLUMILLAS		1	\$ 37.815	\$ 37.815	
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE		1	\$ 134.454	\$ 134.454	
				LIMPIADOR ZX		1	\$ 12.605	\$ 12.605	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 80200 ext. 630

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 80200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 80200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 80200 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 802000

				BOMBA PRINCIPAL DE EMBRAGUE		1	\$ 159.664	\$ 159.664		
				BOMBA AUXILIAR DE EMBRAGUE		1	\$ 151.261	\$ 151.261		
				LIQUIDO DESENGRASANTE		1	\$ 12.605	\$ 12.605		
				LIQUIDOS DE FRENO PINTA		3	\$ 6.723	\$ 20.168		
OWI 575	13	12/12/2019	N/A	N/A	AJUSTE DE BOMPER Y GUARDAPOLVOS TRASERO	1	\$ 58.824	\$ 58.824	\$ 176.471	
					CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807		
					REVISION DE FRENOS	1	\$ 100.840	\$ 100.840		
OWI 620	14	12/12/2019	686	N/A	N/A	GRASA RODAMIENTO	1	\$ 21.849	\$ 21.849	\$ 1.612.605
						LIMPIADOR FRENOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
						RODAMIENTO TRASERO	1	\$ 126.050	\$ 126.050	
						RODILLO EJE	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
						EJES TRASEROS	1	\$ 1.008.403	\$ 1.008.403	
						ACEITE MOTOR	8	\$ 21.849	\$ 174.790	
						FILTRO DE TRAMPA	1	\$ 33.613	\$ 33.613	
						JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815	
				KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 134.454	\$ 134.454			
OWI 620	15	12/12/2019	N/A	N/A	N/A	REVISION Y MANTENIMIENTO EJES	1	\$ 117.647	\$ 117.647	\$ 134.454
						CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OJZ 638	16	13/12/2019	685	N/A	N/A	GRAPAS MUELLE TRASERO	2	\$ 16.807	\$ 33.613	\$ 87.395
						TORNILLO 1"	8	\$ 4.202	\$ 33.613	
						TORNILLO RUEDA LIBRE	3	\$ 6.723	\$ 20.168	
OJZ 638	17	13/12/2019	N/A	N/A	ALINEACION DE MUELLES CAMBIO CHAPETAS	2	\$ 58.824	\$ 117.647	\$ 117.647	
OJZ 637	18	13/12/2019	684	N/A	N/A	BUJES METALICO RESORTE	2	\$ 16.807	\$ 33.613	\$ 281.513
						BUJES MUELLES TEFLON	4	\$ 8.403	\$ 33.613	
						HOJA PRINCIPAL TRASERA	1	\$ 210.084	\$ 210.084	
						TORNILLO 1"	1	\$ 4.202	\$ 4.202	
OJZ 637	19	13/12/2019	N/A	N/A	N/A	CAMBIO BALACIN MUELLE	4	\$ 50.420	\$ 201.681	\$ 352.941
						CAMBIO HOJA DE RESORTE	1	\$ 117.647	\$ 117.647	
						SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERAS	2	\$ 16.807	\$ 33.613	
OZN 127	20	13/12/2019	682	N/A	N/A	BOMBILLO	2	\$ 2.521	\$ 5.042	\$ 368.067
						BOMBILLO HALOGENO	6	\$ 16.807	\$ 134.454	
						CABLE N 18	24	\$ 2.521	\$ 60.504	
						LAMPARA LATERAL	4	\$ 42.017	\$ 168.067	
OZN127	21	13/12/2019	N/A	N/A	N/A	RECONSTRUCCION SOPORTE DE OXIGENOS	1	\$ 294.118	\$ 294.118	\$ 445.378
						REVISION LUCES GENERAL	1	\$ 50.420	\$ 50.420	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 Los Grupos
 Teléfono: 60200 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 Los Grupos
 Teléfono: 60200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Los Grupos
 Teléfono: 60200 ext. 636

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 602000

					REVISION Y CORRECCION SISTEMA ELECTRICO, CAMBIO LAMPARAS DEL FURGON Y LUCES EN GENERAÑ	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
OWI 619	22	13/12/2019	683	N/A	ACEITE CAJA	12	\$ 19.328	\$ 231.933	\$ 894.118
					ACEITE MOTOR	8	\$ 21.849	\$ 174.790	
					AMORTIGUADORES TRASEROS	2	\$ 134.454	\$ 268.908	
					JUEGO DE PLUMILLAS	1	\$ 37.815	\$ 37.815	
					KIT DE FILTROS ACEITE, AIRE, COMBUSTIBLE	1	\$ 134.454	\$ 134.454	
					LIMPIADOR ZX	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
TORNILLO 1"	8	\$ 4.202	\$ 33.613						
OWI 619	23	13/12/2019	N/A	N/A	CAMBIO ACEITE Y FILTRO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 620.850
					CAMBIO AMORTIGUADORES	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
					CAMBIO DE BUJES AMORTIGUADORES TRASEROS	1	\$ 58.824	\$ 58.824	
					MANTENIMIENTO Y REPARACION FUGAS Y CAJA	1	\$ 218.487	\$ 217.487	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					POLARIZADA VIDRIOS PUERTAS DELANTERAS	6	\$ 42.017	\$ 252.101	
OWI 606	43	19/12/2019	704	N/A	ALTERNADOR	1	\$ 571.429	\$ 571.429	\$ 689.076
					LIMPIADOR	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
					POLEA ALTERNADOR	1	\$ 88.235	\$ 88.235	
					TORNILLO 1"	3	\$ 4.202	\$ 12.605	
OWI 606	44	19/12/2019	N/A	N/A	AJUSTE DEL BOMPER DELANTERO Y PERSIANA	1	\$ 67.227	\$ 67.227	\$ 235.294
					CAMBIO ALTERNADOR COMPLETO	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
					DESWARE SISTEMA ELECTRONICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840	
					NIVELACION DE LIQUIDOS	1	\$ 16.807	\$ 16.807	
OWI 621	45	19/12/2019	705	ACEITE HIDRAULICO	N/A	2	\$ 19.328	\$ 38.655	\$ 38.655
OWI 621	46	19/12/2019	N/A	N/A	REVISION Y CORRECCION FUGAS CAJA	1	\$ 151.261	\$ 151.261	\$ 201.681
					SOLDADURA POR REPARACION AIRE ACONDICIONADO	1	\$ 50.420	\$ 50.420	
OWI 575	47	19/12/2019	706	N/A	CHAPA PUERTA TRASERA	1	\$ 134.454	\$ 134.454	\$ 178.151
					MANIJA EXTERIOR PUERTA TRASERA	1	\$ 43.697	\$ 43.697	
OWI 575	48	19/12/2019	N/A	N/A	ADAPTACION DE CHAPAS Y MANIJA EXTERIOR DE LA PUERTA TRASERA, CAMBIO CILINDRO	1	\$ 84.034	\$ 84.034	\$ 109.244
					SOLDADURA Y RECONSTRUCCION CHAPA CAPOT	1	\$ 25.210	\$ 25.210	
OJZ 638	49	20/12/2019	707	N/A	AMORTIGUADORES DELANTEROS	2	\$ 134.454	\$ 268.908	\$ 953.782
					BRAZO AXIAL	2	\$ 84.034	\$ 168.067	
					BUJES TIJERA INFERIOR	4	\$ 58.824	\$ 235.294	
					BUJES TIJERA SUPERIOR	4	\$ 67.227	\$ 268.908	
					LIQUIDO DESENGRASANTE	1	\$ 12.605	\$ 12.605	
OJZ 638	50	20/12/2019	N/A	N/A	ALINEACION	1	\$ 25.210	\$ 25.210	\$ 403.361
					BALANCEO RIN 16	2	\$ 12.605	\$ 25.210	
					REPARACION SUSPENSION GENERAL	1	\$ 218.487	\$ 218.487	
					SERVICIO DE PRENSA CAMBIO BUJES TIJERA	8	\$ 16.807	\$ 134.454	
OEU 852	51	20/12/2019	708	N/A	LIMPIADOR ELECTRONICO	1	\$ 16.807	\$ 16.807	\$ 563.025
					MOTOR ARRANQUE	1	\$ 546.218	\$ 546.218	

"Servirte con Excelencia Humana"

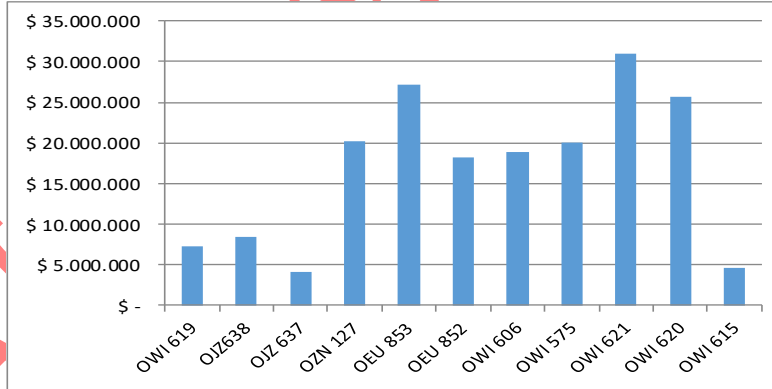


OEU 852	52	20/12/2019	N/A	N/A	CAMBIO MOTOR ARRANQUE	1	\$ 42.017	\$ 42.017
					DESVARE SISTEMA ELECTRICO	1	\$ 100.840	\$ 100.840
					SERVICIO ESCANER	1	\$ 67.227	\$ 67.227
TOTAL								

\$ 210.084

TOTAL AÑO 2019

VEHICULO	TOTAL CONSUMIDO AÑO 2019
OWI 619	\$ 7.306.000
OJZ638	\$ 8.504.000
OJZ 637	\$ 4.059.000
OZN 127	\$ 20.227.000
OEU 853	\$ 27.240.000
OEU 852	\$ 18.230.000
OWI 606	\$ 18.927.000
OWI 575	\$ 20.050.000
OWI 621	\$ 30.971.000
OWI 620	\$ 25.657.000
OWI 615	\$ 4.588.000
TOTAL 2019	\$ 185.759.000



ORIGINAL



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 66703 ext. 635

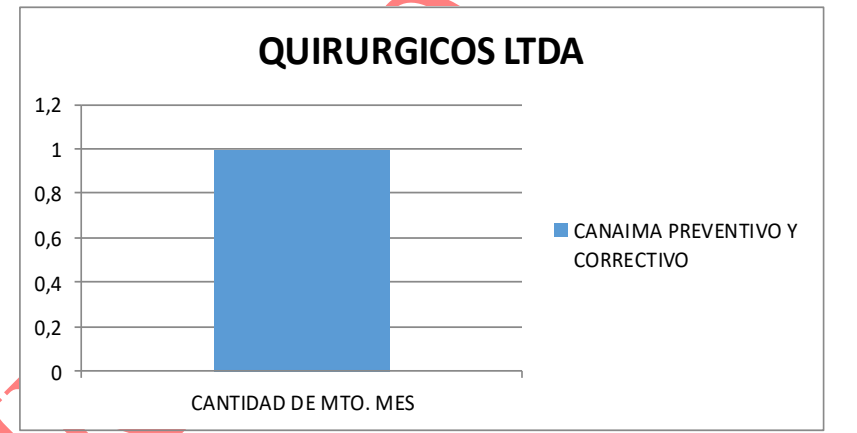
Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 66703 ext. 638

Reserva Camacá
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 66703 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 66703 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 062828

QUIRURGICOS LTDA			
DESCRIPCION	CENTRO DE SALUD	TIPO DE MANTENIMIENTO	CANTIDAD DE MTO. MES
			jun-19
CONTRATAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL ESTERILIZADOR A VAPOR MARCA BELIMED MODELO: VAPOFX 3-3-9 P2CG DEL SERVICIO DE ESTERILIZACION DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA.	CANAIMA	PREVENTIVO Y CORRECTIVO	1



SEDES - FECHA	ÁREA	DESPUES	ANTES
CANAIMA- 5 ENERO 2019	PINTADA FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA		

OK



"Servirte con Excelencia Humana"


Zona Norte
 Calle 71 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 66298

<p>CANAIMA - 9 JULIO 2019</p>	<p>SIAU-REFORMA DE OFICINA, PINTURA EN GENERAL Y INDEPENDIZACIÓN DE OFICINA A LA JEFE DEL ÁREA.</p>		
<p>CANAIMA - 11 JULIO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO-REPOSICIÓN LUMINARIA BAÑO CONSULTA EXTERNA.</p>		
<p>CANAIMA - 7 AGOSTO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO- URGENCIAS- SALA IRA-REPARACIÓN Y REPOSICIÓN DE LUMINARIAS.</p>		

ORIGEN



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Granas
 Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 66298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 66298

<p>CANAIMA - 7 AGOSTO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO- URGENCIAS- REPARACIÓN Y REPOSICIÓN DE LUMINARIAS.</p>		
<p>CANAIMA -1 AGOSTO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO- ODONTOLÓGÍA- DESMONTE Y REPARACIÓN.</p>		
<p>CANAIMA -13 AGOSTO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO-URGENCIAS- CONSULTORIO N°2 Y SALA DE INYECTOLOGIA- REFORZAMIENTO DE ILUMINACIÓN Y REPARACIÓN DE LUMINARIAS.</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"









Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 Las Grutas
 Teléfono: 66200 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 Las Grutas
 Teléfono: 66200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Grutas
 Teléfono: 66200 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 66200

<p>CANAIMA -13 AGOSTO 2019</p>	<p>ADMINISTRATIVA-INSTALACIÓN DE CAJILLA PLÁSTICA PARA REGISTRO EN PASILLO ENTRADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA.</p>		
<p>CANAIMA -14 AGOSTO 2019</p>	<p>CONSULTA EXTERNA CAFETERÍA- REFORMA DEL MESÓN DEL CAFETÍN</p>		
<p>PALMAS- 01 DE AGOSTO DE 2019</p>	<p>ALMACÉN HABILITACIÓN DE CIRCUITOS ELÉCTRICOS.</p>	 	 



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Grutas
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 608

Reserva Camacho
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 60200

<p>PALMAS- 01 DE AGOSTO DE 2019</p>	<p>OFICINA ADMINISTRATIVA ARREGLO DE PUERTA EN LA OFICINA DEL DOCTOR RAÚL.</p>			
<p>PALMAS- 06 DE AGOSTO DE 2019</p>	<p>OFICINA ADMINISTRATIVA PSICOLOGÍA INSTALACIÓN DE MURO FALSO</p>			
<p>PALMAS- 14 DE AGOSTO DE 2019</p>	<p>SEGUNDO PISO LABORATORIO REPARACIÓN ILUMINACIÓN</p>			



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Norte
calle 31 No. 5-31 La Granja
Teléfono: 602000 ext. 630

Zona Sur
calle 21 No. 50-48 La Granja
Teléfono: 602000 ext. 630

Hospital General
carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 602000 ext. 630

Zona Sur
calle 21 No. 35-11 La Granja
Teléfono: 602000 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 602000

<p>PALMAS- 22 AGOSTO DE 2019</p>	<p>URGENCIAS BODEGA MEDICAMENTOS REPOSICIÓN Y REPARACIÓN DE LUMINARIA.</p>		
<p>PALMAS- 24 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA CAMBIO DE CHAPAS.</p>		
<p>PALMAS- 24 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA CAMBIO DE CHAPAS.</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"








Zona Norte
calle 21 No. 5-31 Las Orquídeas
Teléfono: 662078 ext. 635

Zona Sur
calle 2 No. 5-48 La Estrella
Teléfono: 662078 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 662078 ext. 637

Zona Sur
calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 662078 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 662082

<p>PALMAS- 30 SEPTIEMBRE DE 2019.</p>	<p>LABORATORIO.</p>		
<p>PALMAS- 30 SEPTIEMBRE DE 2019.</p>	<p>BODEGA NUEVA</p>		 
<p>IPC- 29 JULIO 2019</p>	<p>ZONA EXTERIOR- INSTALADA Y PINTADA DE CONCERTINA.</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66288 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 66288

<p>IPC- 12 AGOSTO 2019</p>	<p>ELÉCTRICO LABORATORIO- INSTALACIÓN DE PUNTO PARA CONEXIÓN DE EQUIPOS.</p>		
<p>IPC - 14 AGOSTO 2019.</p>	<p>ELÉCTRICO CAFETERÍA- HABILITACIÓN CIRCUITO ELÉCTRICO GRECA Y REPOSICIÓN.</p>		
<p>IPC- 26 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>URGENCIAS REPARACIÓN DE LUMINARIAS.</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Sur
calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 635

Zona Norte
calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 638

Residencial Camacho
carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 86.768 ext. 637

Zona Sur
calle 21 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 630

Centro de atención
e información al cliente
Línea directa 86.768

<p>IPC- 27 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>URGENCIAS SE INDEPENDIZÓ ACOMETIDA PARA CONTROL DE LUMINARIAS.</p>		
<p>GRANJAS- 17 JULIO 2019.</p>	<p>URGENCIAS PARTOS- ARREGLO DE POCETA DE INSTRUMENTOS</p>		
<p>GRANJAS- 19 JULIO 2019.</p>	<p>ARREGLO DE CARPA</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Norte
 Calle 21 No. 5-30 La Graciosa
 Teléfono: 06258 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Graciosa
 Teléfono: 06258 ext. 638

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 06258 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Graciosa
 Teléfono: 06258 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 06258

<p>GRANJAS-20 JULIO 2019.</p>	<p>PASILLO MORGUE-PINTADA GENERAL</p>		
<p>GRANJAS-20 JULIO 2019.</p>	<p>URGENCIAS-CAMBIO DE LAVAMANOS.</p>		
<p>GRANJAS-1 AGOSTO 2019</p>	<p>CONSULTA EXTERNA-ARREGLO DE BAÑOS</p>		

ORIG



"Servirte con Excelencia Humana"







Zona Norte
 Calle 21 No. 5-30 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 605

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66298 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 600

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 66298

<p>GRANJAS-16 AGOSTO 2019.</p>	<p>URGENCIAS- INSTALACIÓN DE PUNTOS ELÉCTRICOS Y DE RED PARA TRASLADO DE EQUIPOS.</p>		
<p>GRANJAS - 16 AGOSTO 2019.</p>	<p>PARTOS-CONSULTORIO N°4-Y PROCEDIMIENTOS REPARACIÓN Y REPOSICIÓN DE LUMINARIAS.</p>		
<p>GRANJAS - 20 AGOSTO 2019.</p>	<p>PARQUADERO-ARREGLO DE LA TAPA CAJILLA</p>		
<p>GRANJAS-20</p>			



"Servirte con Excelencia Humana"









Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 662828 ext. 630

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Granja
 Teléfono: 662828 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 662828 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11 La Granja
 Teléfono: 662828 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 662828

<p>SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>INSTALACIÓN DE TUBERÍA METÁLICA BODEGAS NUEVAS PARA ALMACÉN.</p>		
<p>GRANJAS - 19 SEPTIEMBRE 2019</p>	<p>TAPA GOTERAS TECHO.</p>		
<p>GRANJAS-21 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>ODONTOLOGÍA N° 2 ARREGLO HUMEDAD Y ENCHAPADA DE PARED.</p>		
<p>GRANJAS-24 SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS LIMPIEZA DE TECHO.</p>		

OP



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 60208 ext. 605

Zona Norte
 Calle 2 No. 50-48 La Granja
 Teléfono: 60208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Granja
 Teléfono: 60208 ext. 600

Centro de atención
 e información al paciente
 Línea directa 60208

			
<p>EDUARDO SANTOS-17 DE SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>DESMONTE Y REPARACIÓN LUMINARIAS 2*48 ÁREA PRE CONSULTA.</p>		
<p>EDUARDO SANTOS-17 DE SEPTIEMBRE 2019.</p>	<p>ARREGLO DE ESTRUCTURA Y TECHADO DE FARMACIA.</p>	 	 
<p>7 DE AGOSTO -27 DE</p>	<p>CONSULTA EXTERNA ZONA</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-30 Las Grutas
 Teléfono: 062081 ext. 630

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 062082 ext. 638

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 062083 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 062082 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 062082

<p>AGOSTO DE 2019.</p>	<p>INTERIOR RASPADO DE MUROS FACHAS INTERNAS PARA RESANAR Y SE PINTO.</p>		
<p>7 DE AGOSTO -30 DE AGOSTO DE 2019.</p>	<p>TECHO LIMPIEZA DE CANALETAS.</p>		
<p>7 DE AGOSTO -05 DE SEPTIEMBRE DE 2019.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA PINTADA GENERAL DE PASILLOS INTERNOS Y ZONA EXTERIOR.</p>		
<p>7 DE AGOSTO- 12 DE SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>PINTADA DE PASILLOS CONSULTA EXTERNA.</p>		



"Servirte con Excelencia Humana"





Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 638

Hospital General
 Carrera 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 66288 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 66288 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 66288

			
7 DE AGOSTO- 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.	LIMPIEZA DE VÍA CANAL DE URGENCIAS.		
7 DE AGOSTO- 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019.	CONSULTORIO N°1 SE REPARO LA HUMEDAD DE LA PARED.		
7 DE AGOSTO- 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019.	DEMOLICIÓN Y ENCHAPADO EN AMPLIACIÓN DE POCETA.		



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-30 Las Grutas
 Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 Las Grutas
 Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital General
 Carrera 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Grutas
 Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Las Grutas 06298

SAN LUIS- 8 AL 13
SEPTIEMBRE DEL
2019.

PINTADA GENERAL ZONA
EXTERIOR Y INTERIOR.



SAN LUIS- 8 AL 13
SEPTIEMBRE DEL
2019.

ENCHAPADA DE FACHADA.



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Sur
Calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Norte
Calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
Carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
Calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 66298 ext. 635

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 66298

<p>SAN LUIS- 8 AL 13 SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>REFORMA DE LOS CUARTOS DE DEPÓSITOS.</p>		
<p>SAN LUIS- 8 AL 13 SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>CONSTRUCCIÓN DE CUARTO DE ASEO Y DE POCETA.</p>	 	 

ORIGEN



"Servirte con Excelencia Humana"









Zona Sur
calle 21 No. 5-31 La Granja
Teléfono: 60298 ext. 635

Zona Norte
calle 2 No. 50-48 La Granja
Teléfono: 60298 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 60298 ext. 637

Zona Sur
calle 2 No. 50-11 La Granja
Teléfono: 60298 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 60298

<p>SAN LUIS- 8 AL 13 SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>PINTADA DE SALA ESPERA Y PASILLOS.</p>		
<p>PEÑAS BLANCAS 19 SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>SE TAPO HUECO DE CIELO RASÓ.</p>		
<p>PEÑAS BLANCAS 19 SEPTIEMBRE DEL 2019.</p>	<p>HABILITACIÓN PARTE DE SERVICIO ELÉCTRICO.</p>	 	 



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 662000 ext. 635

Zona Norte
 Calle 2 No. 50-48 La Granja
 Teléfono: 662000 ext. 638



Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 662000 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11 La Granja
 Teléfono: 662000 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 662000

02/10/2019	ELABORACION DE CUARTO PARA BALAS DE OXIGENI EN SUPER BOARD EN EL CENTRO DE SALUD DE PALMAS		
------------	--	--	---

ATA

SEDE-FECHA	AREA	ANTES	DESPUES
03/12/2019	INSTALACION DE ASIEN TO SANITARIO Y ARREGLO DE GOTE O EN EL MISMO EN EL BAÑO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE IPC		

ATA



"Servirte con Excelencia Humana"






Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 Las Orquídeas
 Teléfono: 602028 ext. 630

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 Las Orquídeas
 Teléfono: 602028 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 602028 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 Las Orquídeas
 Teléfono: 602028 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 602028

<p>03/12/2019</p>	<p>ARREGLO DE DAÑO EN EL MEZON DE ATENCION AL USUARIO URGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD DE IPC POR CAIDA DE BALDOSA.</p>		
<p>04/12/2019</p>	<p>DESMONTE Y REPOSICION DE LUMINARIAS LED EN LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD DE PALMAS</p>		
<p>04/12/2019</p>	<p>REPOSICION TOMA AEREO DE URGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA</p>		

OP



"Servirte con Excelencia Humana"


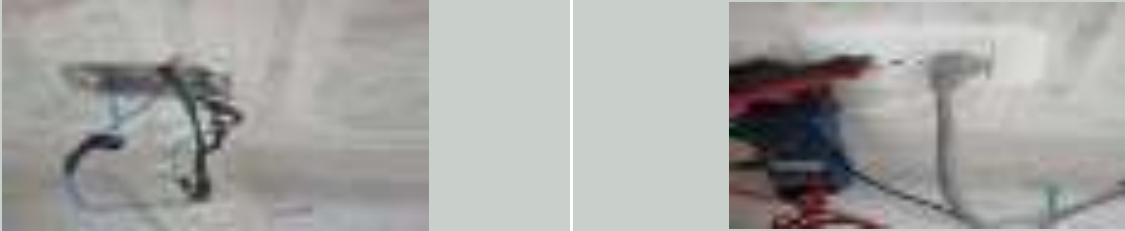

Zona Norte
 Calle 71 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 66203 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Florida
 Teléfono: 66203 ext. 638

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11 La Florida
 Teléfono: 66203 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 662032

<p>05/12/2019</p>	<p>HABILITACION DE PARTE ELCTRICA DE TODA LA SEDE DE GESTION DOCUMENTAL POR FALTA DE SUBESTACION</p>	
<p>05/12/2019</p>	<p>REPOSICION DE TOMACORRIENTE EN EL AREA DE LABORATORIO DEL CENTRO DE SALUD DE IPC</p>	
<p>05/12/2019</p>	<p>PINTADA DE PAREDES Y PUERTAS EN LOS PASILLOS DE RAYOS X CONSUKLTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA</p>	

OK



"Servirte con Excelencia Humana"



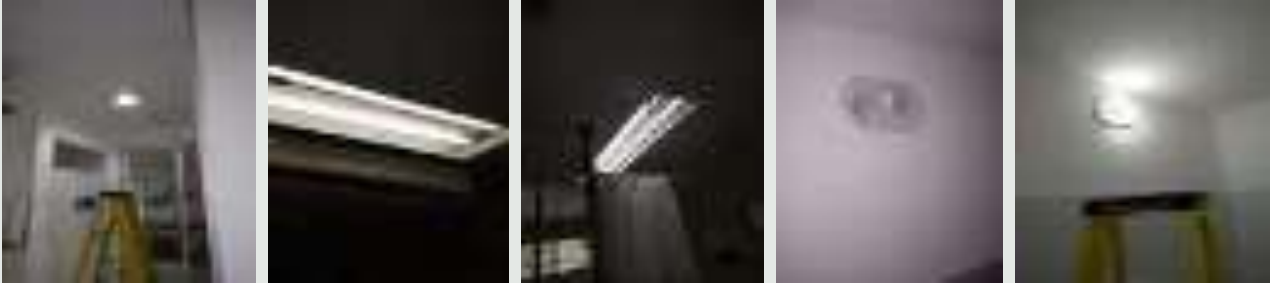

Zona Norte
 Calle 71 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 60200

<p>05/12/2019</p>	<p>PINTADA DE PASAMANOS URGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD DE PALMAS</p>		
<p>07/12/2019</p>	<p>REPOSICION DE LUMINARIAS EN OBSERVACION URGENCIAS, HOSPITALIZACION DEL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA</p>		
<p>07/12/2019</p>	<p>SE REALIZA PRUEBAS EN LAS PLANTAS ELECTRICAS, PARA VERIFICAR SU BUEN FUNCIONAMIENTO</p>		

OK



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 66298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 66298

<p>07/12/2019</p>	<p>CAMBIO DE TEJAS EN PLANTA ELECTRICA Y PINTADA DE REJA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN LUIS</p>				
<p>09/12/2019</p>	<p>POLARIZADO DE CONSULTORIOS 1,2,3 Y 4 DE URGENCIAS EN EL CENTRO DE SALUD DE IPC</p>				
<p>09/12/2019</p>	<p>DESMONTE Y REPARACION DE LUMINARIAS EXTERIORES DEL CENTRO DE SALUD DE PALMAS</p>				

OK



"Servirte con Excelencia Humana"






Zona Norte
 Calle 71 No. 5-31 Las Grutas
 Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital General
 Avenida 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 06298

09/12/2019	CAMBIO DE LAVAMANOS EN EL CONSULTORIO 2 DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD DE IPC		
10/12/2019	ARREGLO DE TUBERIA DE LA ZONA VERDE ESTACION DE AMBULANCIAS EN EL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA		
10/12/2019	REPOSICION DE LUMINARIAS Y OTRAS ADECUACIONES ELECTRICAS EN LA SEDE DE PALACIOS-		

ORIC



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Verde
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 635

Zona Verde
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86200 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 862000

14/12/2019	INICIO DE INSTALACION DE PORTON PARA LA BODEGA DE PALMAS	
14/12/2019	ADECUACIONES ELECTRICAS EN EL AREA DE RX DEL CENTRO DE SALUD DE CANAIMA	
14/12/2019	DESMONTE Y REPARACION DE LUMINARIAS EN EL AREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE IPC	

ORIGINAL

CENTRO DE ATENCION INTEGRAL MATERNO INFANTIL "CAIMI "



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 600

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 60200 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 60200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA E.S.E. C.E.O.

DATOS GENERALES DEL PROYECTO:

El centro de atención integral materno infantil prestara el servicio de obstetricia de mediana y alta complejidad, tendrá una cobertura para 80.000 usuarios de las comunas 1, 2, 3, y 9 de la ciudad de Neiva y los corregimientos de Fortalecillas y San Luis. Está Localizado en la carrera 64 con avenida Alberto Galindo con un área de 6257.69 M2 y se concibió para construirlo en dos etapas a cargo del Municipio de Neiva.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
Calle 21 No. 5-31 La Orquídea
Teléfono: 86.208 ext. 635

Zona Norte
Calle 2 No. 5-48 La Orquídea
Teléfono: 86.208 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 86.208 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Orquídea
Teléfono: 86.208 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 86.208

SEGUNDA BLOQUE DE LA PRIMERA FASE CAIMI.

El día 28 de diciembre del 2019 se recibió por parte del municipio la primera fase de la segunda etapa del CAIMI quedando en supervisión y adecuación a la infraestructura conforme al contrato interadministrativo del comodato o préstamo de uso No 1195 del 27 diciembre del 2019 celebrado entre el municipio de Neiva y la ESE Carmen Emilia Ospina.

CAIMI COMODATO
PRIMERA FASE 2° BLOQUE
CONTRATO: No 1370 DEL 2018 UNION TEMPORAL
CONTRATISTA: JASA
VALOR: \$ 3.827.183.27

PRIMERA FASE 2° BLOQUE
CONTRATO: No 0858 DEL 2018
CONTRATISTA: CONSORCIO INTERCAIMI NEIVA
VALOR: \$ 271.621.552.80
AREA: 2.285.35 M2

DESCRIPCION DE AREAS	
1° PISO	
APOYO QUIRURGICO	849.12 M2
PUNTO FIJO	344.00 M2
SUBTOTAL 1° PISO	1.193.12 M2
2° PISO	
HOSPITALIZACION	826.44 M2
PUNTO FIJO	265.56 M2
SUBTOTAL 2° PISO	1.092.23 M2
TOTAL M2	2.285.35 M2

OBRAS PENDIENTES POR EJECUTAR CAIMI
DEPOSITO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS
BATERIA BAÑOS SALA DE ESPERA 2° PISO
CERRAMIENTO DEL CENTRO DE SALUD
PARQUEADEROS (46)
LUMINARIAS ALUMBRADOS PUBLICO (10 LUMINARIAS SOLARES)

ORIGINAL ENTREGADO



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 635

Zona Norte
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 86200 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 86200

REGISTRO FOTOGRAFICO CAIMI SEGUNDA ETAPA



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Sur
calle 21 No. 5-30 La Florida
Teléfono: 06208 ext. 635

Zona Norte
calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06208 ext. 638

Hospital General
carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 06208 ext. 637

Zona Sur
calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 06208 ext. 630

Centro de atención
e información al paciente
Línea directa 06208

AMPLIACION HOSPITAL PALMAS.



Mediante contrato No. 1226/18 se suscribió la ampliación del hospital el cual tiene por objeto los estudios técnicos y diseños para la ampliación del hospital por valor total de \$449.473.554.

El diseño consta de tres pisos. En el primero se amplió el área de urgencias consulta externa y se diseñó la cafetería, el segundo piso está localizada el área de hospitalización para adultos y en el tercer piso hospitalización pediátrica.

En la actualidad se encuentra validado el proyecto por el equipo interdisciplinario de la E.S.E. C.E.O. El 27 de diciembre del 2019 se otorgó la licencia urbanística No 328 por parte de la curaduría segunda de Neiva con el fin de ejecutar la ampliación de la sede Palmas



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 21 No. 5-31 La Granja
Teléfono: 66298 ext. 635

Zona Sur
calle 2 No. 5-48 La Granja
Teléfono: 66298 ext. 638

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 66298 ext. 637

Zona Sur
calle 2 No. 5-11 La Granja
Teléfono: 66298 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 66298



Se tiene diseñado el centro de salud en su etapa de planos arquitectónicos, estructurales, eléctricos hidrosanitarios para una población de 1500 usuarios de la vereda AIPECITO corregimiento de SAN LUIS. Con la disposición de los ambientes hospitalarios de consultorio médico, consultorio de P y P Consultorio odontológico, citología y farmacia dispensario de medicamentos y ambientes de apoyo como recepción, atención al usuario, sala de espera, aseo, cuarto de residuos hospitalarios, unidades sanitarias para personal asistencial, público y baño para discapacitados, depósitos, planta de emergencia y planta de tratamiento para las aguas residuales.

En la actualidad se encuentra en el ministerio de salud para el estudio de viabilidad del proyecto.

ORIGINAL

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Sur
Calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Norte
Calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 60200 ext. 608

Hospital General
Carrera 21 con calle 36 sur
Teléfono: 60200 ext. 607

Zona Sur
Calle 21 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 60200 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 60200

MUEBLES

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANT	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
76-77-78	1/03/2019	2	MANTENIMIENTO DE PINTURA Y TAPICERIA DE CAMILLA DE GINCECOLOGIA.	EL CEDRAL	400.000	800.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE CAMILLA DIVAN.	EL CEDRAL	170.000	170.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO DE ESCRITORIO EN L CON CAJONERO, PINTURA, CAMBIO DE CHAPA.	EL CEDRAL	220.000	220.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA DE ARCHIVAR FLOTANTE	EL CEDRAL	60.000	60.000
	1/03/2019	2	MANTENIMIENTO, RECORTE, ACONDICIONAMIENTO Y PINTURA DE SUPERFICIE PARA EL ESCRITORIO	EL CEDRAL	80.000	160.000
	1/03/2019	2	MANTENIMIENTO, PINTURA, CAMBIO DE CHAPA Y ACONDICIONAMIENTO DE RIELES DE ARCHIVADOR METALICO	EL CEDRAL	90.000	180.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR.	EL CEDRAL	150.000	150.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA POLIURETANO Y TAPICERIA DE BUTACO REDONDO	EL CEDRAL	50.000	50.000
	1/03/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA FIJA, TORNILLOS Y CAMBIO DE TABLA DE ASIENTO TAPICERIA	EL CEDRAL	50.000	100.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO, SOLDADURA, PINTURA Y RODACHINES DE BIOMBIO.	EL CEDRAL	40.000	40.000
	1/03/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO TABLA Y TAPONES DE MESA TABULAR CUADRADA	EL CEDRAL	40.000	40.000
	23/03/2019	8	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAN DE ESPERA DE A PTOS.	PALMAS	300.000	2.400.000
	26/03/2019	8	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPICERIA DE ESCALERILLA.	CANAIMA	50.000	400.000
	26/03/2019	2	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	CANAIMA	150.000	300.000
	26/03/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA FIJA, TORNILLOS Y CAMBIO DE TABLA DE ASIENTO TAPICERIA	CANAIMA	50.000	100.000
	26/03/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	390.000
	1/04/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPICERIA DE ESCALERILLA.	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	50.000	50.000
	1/04/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA POLIURETANO Y TAPICERIA DE BUTACO REDONDO	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	50.000	50.000
	1/04/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	130.000	390.000
	1/04/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURAS, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS GINECOLOGICAS	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	350.000	350.000
	01/04/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE UNIDAD ODONTOLOGICA	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	650.000	650.000
	11/03/2019	1	ARCHIVADOR DE 4 CAJONES PARA CARPETA COLGANTE EN MADERA Y MELAMINA RH CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLES Y CHAPAS	CANAIMA	550.000	550.000
	1/04/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X	CANAIMA	850.000	850.000

"Servirnos con Excelencia Humana"



		35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.			
1/04/2019	1	ELABORACION DE UNA MESA PARA IMPRESORA DE 50 CMTS DE ANCHO X 75 CMTS DE ALTO X 50 CMTS DE FONDO CON SU RESPECTIVO CAJON	CANAIMA	250.000	250.000
1/04/2019	1	ARCHIVADOR DE 4 CAJONES PARA CARPETA COLGANTE EN MADERA MELAMINA RH CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE Y CHAPAS.	GRANJAS	550.000	550.000
01/04/2019	1	ELABORACION DE UNA MESA PARA IMPRESORA DE 50 CMTS DE ANCHO X 75 CMTS DE ALTO X 50 CMTS DE FONDO CON SU RESPECTIVO CAJON	GRANJAS	250.000	250.000
1/04/2019	1	SUMINISTRO DE SOFA DE ESPERA DE 1 PUESTO ELANORADO CON ESPUMA DENSIDAD 26 Y TELA INSTITUCIONAL SEGÚN DISEÑO.	CANAIMA	750.000	750.000
5/03/2019	3	SUPERFICIE DE 2.40 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE FONDO EN MELAMINA RH DE 15 MILIMETROS CON REENGRUESO Y CANTO FLEXIBLE	CANAIMA	220.000	660.000
5/03/2019	6	SOPORTE METALICO EN ANGULOS DE 3/4" DE 0.73 CMTS DE ALTO X 0.50 CMTS DE ANCHO X 0.50 CMTS DE FONDO	CANAIMA	70.000	420.000
26/03/2019	2	PUERTA DE INGRESO ELABORADA EN MADERA CON CHAPA EN ACERO INOXIDABLE COLOR BLANCO	CONS MED PYP	350.000	700.000
1/04/2019	1	MUEBLE AUX DE 0.90 MTS DE ANCHO X 0.92 MTS ALTO POR 0.50 DE FONDO ELABORADO EN MELAMINA BLANCA, CON PUERTAS Y ETREPAÑO CON MESON.	UND MEDICO-ODONTOLOGICA	1.300.000	1.300.000
TOTAL				13.330.000	

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
79-80-81	11/04/2019	8	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPICERIA DE ESCALERILLA.	CANAIMA	50.000	400.000
	11/04/2019	2	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTES DE SILLAS DE RUEDAS	CANAIMA	150.000	300.000
	11/04/2019	3	MANTENIMIENTO SILLAS ERGONOMICAS, AJUSTES CAMBIO DE ESPALDAR Y TAPICERIA	CANAIMA	130.000	390.000
	11/04/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPONES DE MESA TUBULAR CUADRADA	CANAIMA	40.000	40.000
	11/04/2019	1	MANTENIMIENTO CAMBIO DE RIELES ARCHIVADOR	CANAIMA	50.000	50.000
	11/04/2019	1	MANTENIMIENTO DE MUEBLES DE ATENCION, ACONDICIONAMIENTO Y ARREGLO DE CAJONES	CANAIMA	250.000	250.000
	11/04/2019	1	MANTENIMIENYO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPONES DE MESA TUBULAR CUADRADA	CEDRAL	40.000	40.000
	25/04/2019	2	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X 35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.	CANAIMA	850.000	1.700.000
	25/04/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X 35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.	CANAIMA	850.000	850.000
	25/04/2019	1	ELABORACION DE PUERTA DE INGRESO CON LUCETA Y MARCO EN MADERA Y SU RESPECTIVA CHAPA	CANAIMA	650.000	650.000
	26/04/2019	1	SUMINISTRO DE INSTALACION DE PUERTAS DE ALUMINIO DE 0.90 MTS DE ANCHO X 2 MTS DE ALTO, ELABORADA EN ALUMINIO ABM NATURAL, INCLUYE CHAPA DE BOLA DE ACERO	CANAIMA	900.000	900.000
TOTAL					5.570.000	



"Servicios con Excelencia Humana"

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
84	20/05/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	IPC	130.000	390.000
	20/05/2019	2	MANTENIMIENTO DE SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	IPC	130.000	260.000
	20/05/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA FIJA TORNILLOS	IPC	10.000	10.000
	20/05/2019	5	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAN DE ESPERA DE A PTOS.	CANAIMA	300.000	1.500.000
	21/05/2019	5	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	PALMAS	130.000	650.000
	22/05/2019	5	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	PALMAS	130.000	650.000
	24/05/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	130.000
	24/05/2019	8	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	PALMAS	130.000	1.040.000

TOTAL

4.630.000

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
82-83	28/05/2019	32	SUMINISTRO DE CAMILLA PARA BASCULA Y TALLIMETRO DE BEBE ELABORADO EN TUBO REDONDO DE 1.1/2" CON ANGULO DE 1" CON SOPORTE LATERAL PLEGABLE DE SISTEMA MECANICO Y SUPERFICIE DE 1.55 MTS DE LARGA X 0.55 CM DE FONDO, ELABORADA EN MELAMINA RH BLANCA SEGÚN DISEÑO.	PALMAS	290.000	9.280.000
	24/05/2019	2	MUEBLE AUXILIAR DE 1.30 MTS DE ANCHO X 0.92 MTS DE ALTO POR 0.50 MTS DE FONDO, ELABORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON PUERTAS Y ENTREPAÑO CON MESON EN ACERO INOXIDABLE CALIBRE 18 CON GRIFERIA Y POSETA	GRANJAS	1.600.000	3.200.000
	27/05/2019	4	COLCHONETA PARA CAMILLA, ELABORADA EN ESPUMA DENSIDAD 26 DE 8 CM TAPIZADA EN MATERIAL CORDOBAN AZUL CON CREMALLERA	GRANJAS	180.000	720.000
	27/05/2019	13	COLCHONETA PARA CAMILLA, ELABORADA EN ESPUMA DENSIDAD 26 DE 8 CM TAPIZADA EN MATERIAL CORDOBAN AZUL CON CREMALLERA	IPC	180.000	2.340.000
	27/05/2019	4	COLCHONETA PARA CAMILLA, ELABORADA EN ESPUMA DENSIDAD 26 DE 8 CM TAPIZADA EN MATERIAL CORDOBAN AZUL CON CREMALLERA	CANAIMA	180.000	720.000

TOTAL

16.260.000

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
88-89	14/06/2019	3	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	390.000
	14/06/2019	1	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTES DE SILLAS DE RUEDAS	CANAIMA	150.000	150.000
	14/06/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	130.000
	14/06/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	130.000
	14/06/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA FIJA TORNILLOS	CANAIMA	10.000	10.000
	20/06/2019	3	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	300.000	900.000
	29/07/2019	7	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	910.000
	29/07/2019	5	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	IPC	130.000	650.000
	29/07/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA FIJA TORNILLOS	IPC	10.000	30.000
	29/07/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X 35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.	CANAIMA	850.000	850.000
	29/07/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X 35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.	IPC	850.000	850.000



"Servirnos con Excelesencia Humana"

TOTAL	5.000.000
--------------	------------------

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
90	8/05/2019	7	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	910.000
	8/09/2019	3	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE RUEDAS DE CAMILLAS	GRANJAS	350.000	1.050.000
	08/15/2019	7	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	910.000
	08/15/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	130.000
	08/15/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPONES DE MESA TUBULAR CUADRADA	GRANJAS	40.000	80.000
	08/15/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS	GRANJAS	350.000	350.000
	08/16/2019	3	MANTENIMIENTO DE CAMILLAS NEIMATICAS, ELABORACION DE PLATINAS EN ACERO INOXIDABLE PARA UNA BARANDA SEGÚN DISEÑO CON SU RESPECTIVO BUJE	CANAIMA	107.000	510.000
	08/20/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE UNIDAD ODONTOLOGICA	PALMAS	650.000	650.000
	08/20/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	PALMAS	130.000	130.000
	08/27/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA Y TAPICERIA DE CAMILLA DE GINCECOLOGIA.	PALMAS	400.000	400.000
	08/27/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR.	PALMAS	150.000	150.000
	08/27/2019	2	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	PALMAS	130.000	260.000
	08/30/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE UNIDAD ODONTOLOGICA	GRANJAS	650.000	650.000
	08/30/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	130.000

TOTAL	6.310.000
--------------	------------------

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
92	13/09/2019	2	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	IPC	130.000	260.000
	13/09/2019	3	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	IPC	130.000	390.000
	13/09/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	IPC	130.000	130.000
	13/09/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE UNIDAD ODONTOLOGICA	IPC	650.000	650.000
	13/09/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	IPC	130.000	130.000
	23/09/2019	3	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	390.000
	23/09/2019	2	MANTENIMIENTO, CAMBIO NEUMATICO LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	GRANJAS	150.000	300.000
	23/09/2019	2	MANTENIMIENTO DE CAMILLAS NEIMATICAS, ELABORACION DE PLATINAS EN ACERO INOXIDABLE PARA UNA BARANDA SEGÚN DISEÑO CON SU RESPECTIVO BUJE	CANAIMA	170.000	340.000
	26/09/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	GRANJAS	130.000	260.000
	26/09/2019	3	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	390.000
	26/09/2019	2	MANTENIMIENTO CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	GRANJAS	150.000	300.000
	26/09/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, LAVADO, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	GRANJAS	130.000	130.000
	26/09/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, CAMBIO DE RODACHINES AJUSTE	GRANJAS	60.000	60.000
	26/09/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	GRANJAS	130.000	130.000
	26/09/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA POLIURETANO Y TAPICERIA DE BUTACO REDONDO	GRANJAS	50.000	50.000

"Servicios con Excelesencia Humana"



27/09/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS	IPC	350.000	350.000
27/09/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA Y TAPICERIA DE CAMILLA DE GINECOLOGIA.	IPC	350.000	350.000
27/09/2019	2	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAM DE ESPERA DE 3 PTOS	IPC	200.000	400.000
27/09/2019	1	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	130.000

TOTAL					5.140.000	
--------------	--	--	--	--	------------------	--

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
93-94	1/10/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE DE GABINETE 2.95 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE ALTO X 0.30 MTS DE FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE	CANAIMA	2.200.000	2.200.000
	1/10/2019	1	SUPERFICIE DE 2.40 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE FONDO EN MELAMINA RH DE 15 MILIMETROS CON REENGRUESO Y CANTO FLEXIBLE	CANAIMA	220.000	220.000
	1/10/2019	4	SUPERFICIE DE 2.40 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE FONDO EN MELAMINA RH DE 15 MILIMETROS CON REENGRUESO Y CANTO FLEXIBLE	CANAIMA	220.000	880.000
	1/10/2019	1	SUPERFICIE DE 2.40 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE FONDO EN MELAMINA RH DE 15 MILIMETROS CON REENGRUESO Y CANTO FLEXIBLE	CANAIMA	220.000	220.000
	1/10/2019	1	SUMINISTRO DE MUEBLE AUXILIAR DE 2 MTS DE ALTO X 90 CM DE ANCHO X 35CM DE FONDO ELAORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE.	CANAIMA	850.000	850.000
	1/10/2019	1	ELABORACION DE UNA MESA PARA IMPRESORA DE 50 CMTS DE ANCHO X 75 CMTS DE ALTO X 50 CMTS DE FONDO CON SU RESPECTIVO CAJON	CANAIMA	250.000	250.000

TOTAL					4.620.000	
--------------	--	--	--	--	------------------	--

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
96	2/10/2019	10	MANTENIMIENTO DE CAMILLAS NEIMATICAS, ELABORACION DE PLATINAS EN ACERO INOXIDABLE PARA UNA BARANDA SEGÚN DISEÑO CON SU RESPECTIVO BUJE	CANAIMA	170.000	1.700.000
	2/10/2019	1	MANTENIMIENTO, PINTURA LATONERIA Y TAPICERIA DE CAMILLAS GINECOLOGICAS	CANAIMA	350.000	350.000
	2/10/2019	4	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAN DE ESPERA DE 4 PTOS.	CANAIMA	300.000	1.200.000
	8/10/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMABIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	390.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	260.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMABIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	260.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA FIJA TORNILLOS	CANAIMA	10.000	20.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA FIJA TORNILLOS	CANAIMA	10.000	20.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS	CANAIMA	350.000	700.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE CHAPA Y ACONDICIONAMIENTO DE RIELES ARCHIVADOR METALICO	CANAIMA	90.000	180.000
	8/10/2019	2	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMABIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	260.000
	11/10/2019	9	MANTENIMIENTO DE TAPICERIA Y PINTURA DE UNIDAD ODONTOLOGICA PORTARTIL	7 DE AGOSTO	350.000	3.150.000
	11/10/2019	3	MANTENIMIENTO, PINTURA POLIURETANO Y TAPICERIA DE BUTACO REDONDO	7 DE AGOSTO	50.000	150.000
	22/10/2019	2	MANTENIMIENTO DE PINTURA Y TAPICERIA DE CAMILLA DE GINECOLOGIA.	IPC	350.000	700.000
	22/10/2019	2	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAM DE ESPERA DE 3 PTOS	IPC	200.000	400.000
	22/10/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA DE 4 PTOS	IPC	300.000	300.000
22/10/2019	3	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA DE 4 PTOS	IPC	300.000	900.000	

TOTAL					10.940.000	
--------------	--	--	--	--	-------------------	--



"Servirnos con Excelencia Humana"

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
97-98-99	8/11/2019	5	ARCHIVADOR AUXILIAR DE 3 CAJONES EN MADERA MELAMINA RH CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE Y CHAPA	CANAIMA	420.000	2.100.000
	27/11/2019	2	MUEBLE AUX DE 1.50 MTS DE ANCHO X 1.20 MTS DE ALTO X 0.50 MTS FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON PUERTAS Y ENTREPAÑO CON MESON EN ACERO INOXIDABLE CALIBRE 18 CON GRIFERIA MECANICA Y POCEA	GRANJAS	1.600.000	3.200.000
	27/11/2019	8	SUMINISTRO DE PUERTAS PARA MARCOS DE MESON ELABORADAS EN MELAMINA RH BLANCA CN MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE, ENCHAPADO DE MARCOS EN FORMICA BLANCA	VEGALARGA	190.000	1.520.000
	12/11/2019	1	MUEBLE AUX DE 1.30 MTS DE ANCHO X 1.20 MTS DE ALTO X 0.50 FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH CON 6 CAJONES Y PUERTAS	IPC	1.600.000	1.600.000
	27/11/2019	1	MUEBLE AUX DE 1.30 MTS DE ANCHO X 1.20 MTS DE ALTO X 0.50 FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH CON 6 CAJONES Y PUERTAS	PALMAS	1.600.000	1.600.000
	28/11/2019	37	SUMINISTRO DE CAMILLA PARA BASCULA Y TALLIMETRO DE BEBE ELABORADO EN TUBO REDONDO DE 1.1/2" CON ANGULO DE 1" CON SOPORTE LATERAL PLEGABLE DE SISTEMA MECANICO Y SUPERFICIE DE 1.55 MTS DE LARGA X 0.55 CM DE FONDO, ELABORADA EN MELAMINA RH BLANCA SEGUN DISEÑO	PALMAS	290.000	10.730.000
	13/11/2019	3	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS	CANAIMA	350.000	1.050.000
	13/11/2019	2	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	CANAIMA	150.000	300.000
	13/11/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	390.000
	21/11/2019	3	MANTENIMIENTO, PINTURA LATONERIA Y TAPICERIA DE CAMILLAS GINECOLOGICAS	IPC	350.000	1.050.000
	21/11/2019	2	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA DE 3 PTOS	IPC	200.000	400.000
	21/11/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMBIO DE ESPALDAR Y TAPICERIA	IPC	130.000	130.000
	22/11/2019	3	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMBIO DE CILINDRO	CANAIMA	130.000	390.000
	22/11/2019	6	MANTENIMIENTO, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR PARTIDO, LAVADO Y SUSPENSION DE BRAZO DE SILLA ERGONOMICA	CANAIMA	130.000	780.000
	25/11/2019	4	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA 4 PTOS	CANAIMA	300.000	1.200.000
	25/11/2019	7	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE Y CAMBIO CILINDRO	CANAIMA	130.000	910.000
	25/11/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR	CANAIMA	150.000	150.000
	26/11/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA DE 3 PTOS	IPC	200.000	400.000
	26/10/2019	4	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS STAM DE ESPERA 4 PTOS	IPC	300.000	1.200.000
	27/11/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA Y TAPICERIA DE CAMILLA DE GINECOLOGIA.	VEGALARGA	350.000	350.000
	27/11/2019	4	MANTENIMIENTO, PINTURA EN POLIURETANO Y TAPICERIA DE CAMILLA DIVAN	VEGALARGA	170.000	680.000
	27/11/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA, LATONERIA Y ARREGLO DE CAMILLAS	VEGALARGA	350.000	350.000
	27/11/2019	3	MANTENIMIENTO PINTURA, TAPONES MESA TUBULAR CUADRADO	VEGALARGA	40.000	120.000
	27/11/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA POLIURETANO Y TAPICERIA DE BUTACO REDONDO	VEGALARGA	50.000	100.000
	27/11/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA EN POLIURETAN Y TAPICERIA DE UNIDAD ODONTOLOGICA	VEGALARGA	750.000	750.000
	27/11/2019	5	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA, AJUSTE, CAMBIO DE ESPALDAR Y TAPICERIA	VEGALARGA	130.000	650.000
	27/11/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA, CAMBIO DE TABLA Y TAPICERIA DE ESCALERILLA	VEGALARGA	50.000	100.000
	27/11/2019	3	MANTENIMIENTO PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR	VEGALARGA	150.000	450.000
27/11/2019	2	MANTENIMIENTO PINTURA Y RODACHINES DE ATRIL	VEGALARGA	40.000	80.000	
27/11/2019	3	MANTENIMIENTO PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR	PALMAS	150.000	450.000	

TOTAL	33.180.000
--------------	-------------------

DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
100	20/12/2019	2	MUEBLE AUX DE 1.30 MTS DE ANCHO X 1.20 MTS DE ALTO X 0.50 DE FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON PUERTAS Y ENTREPAÑOS CON MESON EN ACERO INOXIDABLE CALIBRE	IPC	1.600.000	3.200.000
	20/12/2019	8	SUMINISTRO DE PUERTAS PARA MARCOS DE MESON ELABORADAS	IPC	190.000	1.520.000






"Servirnos con Experiencia Humana"

			ENMELAMINA RH BLANCA CN MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE, ENCHAPADO DE MARCOS EN FORMICA BLANCA			
20/12/2019	8		SUMINISTRO DE PUERTAS PARA MARCOS DE MESON ELABORADAS ENMELAMINA RH BLANCA CN MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE, ENCHAPADO DE MARCOS EN FORMICA BLANCA	IPC	190.000	1.520.000
20/12/2019	2		ARCHIVADOR AUXILIAR DE 3 CAJONES EN MADERA MELAMINA RH CON MANIJAS EN ACERO INOXIDABLE Y CHAPA	IPC	420.000	840.000
20/12/2019	6		METRO LINEAL DE MODULO DE RECEPCION PARA OFICINA ELABORADO EN TRIPLEX DE 12MM ENCHAPADO EN FORMICA SEGÚN DISEÑO	IPC	450.000	2.700.000
20/12/2019	2		SUMINISTRO DE MUEBLES DE DE GABINETE 2.95 MTS DE LARGO X 0.60 MTS DE ALTO X 0.30 MTS DE FONDO ELABORADO EN MELAMINA RH BLANCA CON MANIJAS INOXIDABLES	IPC	2.200.000	4.400.000

TOTAL						14.180.000
DOCUMENTO EQUIVALENTE	FECHA	CANTIDAD	DESCRIPCION	SEDE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
101	20/12/2019	1	MANTENIMIENTO DE PINTURA, LATONERIA Y ACONDICIONAMIENTO DE MODULOS DE STAM DE ESPERA DE 4 PTOS	IPC	300.000	300.000
	20/12/2019	1	MANTENIMIENTO PINTURA Y ARREGLO DE ESCRITORIO AUXILIAR	IPC	150.000	150.000
	20/12/2019	1	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	IPC	150.000	150.000
	27/12/2019	1	MANTENIMIENTO, CAMBIO DE NEUMATICOS LLANTAS BALINERAS Y AJUSTE DE SILLAS DE RUEDAS	IPC	150.000	150.000
	27/12/2019	1	MANTENIMIENTO SILLA ERGONOMICA CAMBIO DE RODACHINES Y AJUSTE	IPC	60.000	60.000
TOTAL						810.000

REGISTRO FOTOGRAFICO MANTENIMIENTO 2019

DESCRIPCION	DESPUES	ANTES
Pintada General de Hospitalización Consultorios de consulta externa y urgencias en diferentes centros de salud ESE CEO		
Mantenimiento lámparas alumbrado exterior e interior de los centros de salud de la ESE CEO		



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-30 Las Brisas
 Teléfono: 90.292 ext. 600

Zona Norte
 Calle 21 No. 2-48 Las Flores
 Teléfono: 90.292 ext. 608

Hospital Central
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.292 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 Las Flores
 Teléfono: 90.292 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea Argo 063222

<p>Parqueadero de Usuarios- Canaima instalación de poli sombra.</p>	
<p>Urgencias sala de Espera- Instalación poli sombra ventanales</p>	
<p>Mantenimiento de puertas en general</p>	

ORIGEN



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 06282 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 2-48 La Florida
Teléfono: 06282 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06282 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 2-11 La Florida
Teléfono: 06282 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 06282

<p>Mantenimiento e instalación de duchas y pasamanos baños las sedes de los centros de salud ESE CEO.</p>		
<p>Odontología-Se estuco, lijó y pintura general en todos los centros de salud ESE CEO.</p>		
<p>SIAU-Reforma de oficina, pintura en general y independización de oficina a la jefe del área.</p>		
<p>Clase mantenimiento locativa Cambio de botón push sanitario en todos los centros de salud ESE CEO, campaña ahorro de agua..</p>		



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Olaya
 Teléfono: 962928 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-18 La Olaya
 Teléfono: 962928 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 962928 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Olaya
 Teléfono: 962928 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 062928

<p>Remodelación de mesón cocina en cafeterías ESE CEO.</p>		
<p>Zona exterior- Instalada y pintada de concertina.</p>		
<p>Urgencias- Triage Reposición de vidrios en las diferentes sedes</p>		



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Olaya
Teléfono: 962528 ext. 600

Zona Sur
calle 21 No. 3-48 La Olaya
Teléfono: 962528 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 962528 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 3-11 La Olaya
Teléfono: 962528 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 962528

<p>Limpieza de todas las canales y techos de los centros de salud ESE CEO.</p>		
<p>Pintada de símbolos de discapacidad en sala de espera y rampas en las diferentes centros de salud ESE CEO.</p>		
<p>Consulta Externa- Arreglo de baldosas sueltas y baldosas en marco de puertas para evitar salida de agua en invierno.</p>		

ORIGINAL



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 602028 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 20-48 Las Flores
Teléfono: 602028 ext. 608

Hospital Central
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 602028 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 20-11 Las Flores
Teléfono: 602028 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062028

<p>Eléctrico- Urgencias Observación- Pediatría- Reposición de tomas y habilitación de circuitos eléctricos puesta en funcionamiento de tomas.</p>		
<p>Mantenimiento de cortinas en Urgencias- Observación- hospitalización de la ESE CEO</p>		
<p>Instalación y mantenimiento de lavamanos en los diferentes servicios.</p>		



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Granja
 Teléfono: 962028 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 3-48 La Granja
 Teléfono: 962028 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 962028 ext. 601

Zona Sur
 Calle 2 No. 3-111 La Granja
 Teléfono: 962028 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 962028

<p>Reposicion de lámparas fluorescentes por led en IPC área de urgencias</p>		
<p>Fachada arreglo y pintura general de los diferentes centros de salud de la E.S.E. CEO</p>		
<p>Cambio e instalación de chapa en las diferentes sedes de la ESE CEO.</p>		



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 Las Brisas
 Teléfono: 602078 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 20-18 Las Flores
 Teléfono: 602078 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 602078 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 20-11 Las Flores
 Teléfono: 602078 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 062028

		
Polarizada de puertas y ventanas en las sedes de la E.S.E CEO		
Odontología N° 2 arreglo humedad y enchapada de pared e instalación de mueble con mesón en acero inoxidable		

ORIGINAL



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 02 528 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 30-48 La Florida
Teléfono: 02 528 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02 528 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 30-11 La Florida
Teléfono: 02 528 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea Arriba 063282

<p>Mantenimiento de las tapas de las cajillas aguas lluvias y eléctricas</p>		
<p>Urgencias Partos- Arreglo de poseta de instrumentos.</p>		
<p>Construcción de nuevas pocetas en los diferentes centros de salud ESE CEO.</p>		

ORIGEN



"Servicio con Excelencia Humana"

Edificio
calle 71 No. 4-30 La Olaya
Teléfono: 062878 ext. 600

Zona Juvenil
calle Z No. 30-18 La Olaya
Teléfono: 062878 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 062878 ext. 607

Edificio
calle Z No. 30-11 La Olaya
Teléfono: 062878 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062828

<p>Reparación de techos de drywall en las diferentes sedes</p>		
<p>Mantenimiento de fachadas parte interior exterior en la zona Rural.</p>		
<p>Reforma y mantenimiento a los cuarto de depósitos en todos los centros de salud zona Rural.</p>		



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Urbana
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Zona Rural
calle 2 No. 30-48 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.2028 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 30-11 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 062028

<p>Construcción de nueva poceta en los diferentes centros de salud zona Rural.</p>		
<p>Clase de mantenimiento Locativo y Preventivo cambio de llave de lavamanos en las diferentes Sedes ESE CEO.</p>		
<p>Tipo mantenimiento correctivo se ha cambiado Asientos Sanitario en todos los centros de Salud.</p>		

ORIGINAL



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-30 La Olaya
Teléfono: 02528 ext. 600

Zona Sur
Calle 2 No. 25-18 La Olaya
Teléfono: 02528 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02528 ext. 607

Zona Sur
Calle 2 No. 25-11 La Olaya
Teléfono: 02528 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 063282

4. COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU

Objetivo Institucional	Fortalecimiento de la transparencia y servicios de Atención al Ciudadano		
Estrategia	Mejorarlos niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios		
Meta	Mantener como mínimo el 95% de oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes insumos.		
Indicador (1)	(Número de Usuarios satisfechos / Total Usuarios encuestados) X 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	99%	95%	100%
2017		95%	100%
2018		95%	100%
2019		95%	100%

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Los objetivos del grupo de atención al ciudadano están enmarcados dentro de lo siguiente:

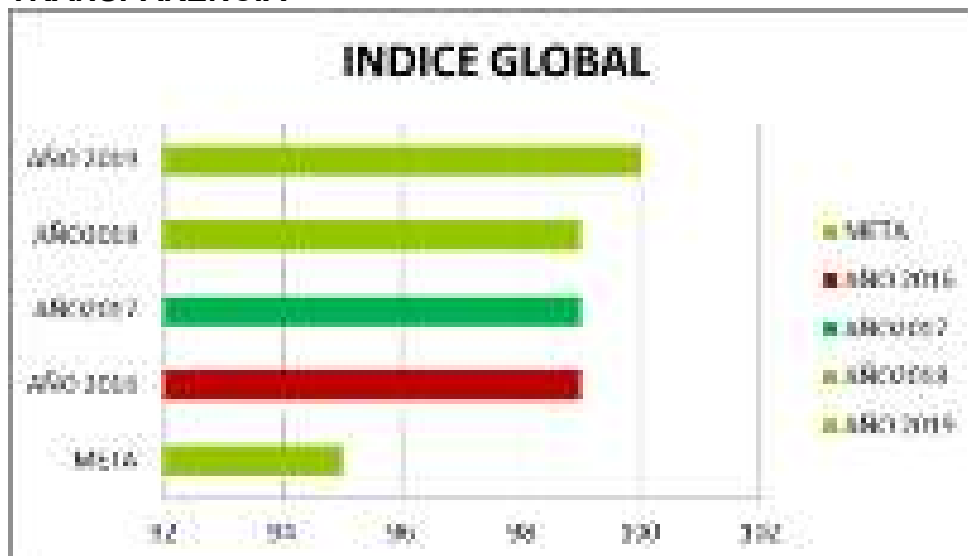
- Orientar, Capacitar e Informar a los usuarios para que la prestación del servicio este soportada en los tres componentes de "Excelencia" eficiencia, eficacia y efectividad.
- Desarrollar la política de humanización mediante estrategias comunicativas y capacitaciones que faciliten la interiorización en los funcionarios de la ESE Carmen Emilia Ospina para lograr en la Institución servicios humanos de salud.
- Mantener los índices de satisfacción del usuario por encima de la meta establecida en el plan de desarrollo, Aumentando la eficacia en el uso de los recursos de la organización.
- Ayudar a gestionar de manera efectiva las necesidades de los usuarios con relación a sus requerimientos de salud.
- Mayor participación y vinculación activa del usuario en la solución de sus propias necesidades.
- Comprender las verdaderas necesidades y expectativas del usuario.

De igual manera, el centro de orientación al ciudadano brinda de manera oportuna a los usuarios la información confiable y actualizada de todos los servicios de salud ofertados por nuestra institución, además de permitir de manera anticipada la cancelación de citas cuando el paciente no pueda asistir a la misma, permitiendo así la reasignación de la cita mejorando la cobertura y oportunidad para la comunidad.



"Servicios con Excelencia Humana"

TRANSPARENCIA



En el año 2016 el índice de satisfacción global en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina fue del 99%, año y 2019 los niveles se encuentran en el 99% de satisfacción manteniéndose el mejoramiento de responsabilidad y sentido de pertenencia del recurso humano al prestar los servicios a los usuarios con calidad, oportunidad, confiabilidad, amabilidad, y de manera efectiva, digna y tolerante.

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS BRINDADOS POR LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA

SERVICIO	TOTAL
ATENCION PARTOS	100%
AMBULANCIA	100%
LABORATORIO	99%
HOSPITALIZACION	100%
HIPERTENSION	100%
URGENCIAS	98%
SERVICIOS GRALES	100%
ECOGRAFIAS	100%
FARMACIA	98%
ODONTOLOGIA	98%
MEDICINA GENERAL	99%
ARCHIVO	100%
FACTURACION	98%
RX	100%
PYP	100%



"Servicios con Excelencia Humana"

El índice de satisfacción que se ve reflejado en cada uno de los servicios se debe a las encuestas realizadas en los centros de salud por las auxiliares administrativas de atención al usuario. Estas encuestas son distribuidas de la siguiente manera:

ENCUESTAS REALIZADAS

ENCUESTAS APLICADAS								
CENTRO DE SALUD	AÑO 2016	%	AÑO 2017	%	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
NORTE	8655	30%	10102	30%	10164	30.00%	8222	28%
SUR	10822	37%	14041	42%	15006	44.00%	12065	41%
ORIENTE	9619	33%	9542	28%	8705	26.00%	9203	31%
TOTAL	29096	100%	33685	100%	33875	100%	29490	100%

El total de encuestas aplicadas durante el cuatrienio 2016 al 2019 fue de un total 126.146 encuestas aplicadas en las diferentes zonas aplicadas, norte, sur y oriente.

CAPACITACIONES REALIZADAS POR EL SIAU

USUARIOS CAPACITADOS 2016 A 2019												
ZONAS	ZONA NORTE				ZONA ORIENTE				ZONA SUR			
AÑOS	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
CAPACITADOS	4223	6134	5022	5911	3230	4090	3370	4189	4707	5825	5671	6372
META CAPACITADOS	3156	3156	3156	3156	3240	3240	3240	3240	4368	4368	4368	4368
CUMPLIMIENTO %	134%	194%	159%	187%	100%	126%	104%	129%	108%	133%	130%	146%

El total de usuarios capacitados durante el cuatrienio 2016 al 2019, en la zona norte 21.290, zona oriente 14.879 y la zona sur 22.575, para un total de 58.744 capacitaciones.





Los temas de capacitación que realizaron las funcionarias de atención al usuario en la jornada de 7:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm de lunes a viernes en cada centro de salud durante el año 2016 al 2019 son:

ORIGINAL FIRMA



"Servicio con Excelencia Humana"

Cero Sur
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 80.000 ext. 600

Cero Norte
 Calle 27 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 80.000 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80.000 ext. 607

Cero Sur
 Calle 27 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 80.000 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea Arriba 063008

FECHA DE LAS CAPACITACIONES	TEMAS	GENERALIDADES	CENTROS DE SALUD	RESPONSABLES	HORAS DE CAPACITACION	EVIDENCIAS
LUNES	<ol style="list-style-type: none"> Un Deber y un derecho de los usuarios. Solicitud de citas telefonicas Servicios que presta la Ese Carmen Emilia Ospina 	La auxiliare de atencion al usuario de cada zona realizaran las capacitaciones relacionada a esto dos (3) temas todos los lunes de la semana.	Eduardo Santos. Granjas. Palmas. 7 de Agosto. Canaima. IPC	Auxiliare de Atencion al Usuario en cada Centro de Salud de la Ese Carmen Emilia Ospina.	7 a 11 AM Y 2 a 5 PM	Planilla de asistencia de los usuario participantes y registro fotografico
MARTES	<ol style="list-style-type: none"> Un deber y un derecho de usuarios Explicacion y clasificacion del triage 	La auxiliare de atencion al usuario de cada zona realizaran las capacitaciones relacionada a esto dos (2) temas todos los lunes de la semana.	Eduardo Santos. Granjas. Palmas. 7 de Agosto. Canaima. IPC	Auxiliare de Atencion al Usuario en cada Centro de Salud de la Ese Carmen Emilia Ospina.	7 a 11 AM Y 2 a 5 PM	Planilla de asistencia de los usuario participantes y registro fotografico
MIERCOLES	<ol style="list-style-type: none"> Un deber y un derecho de usuarios Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de lo usuarios en los servicios. (Quja manifestaciones de buzón, Pagina Web, Encuestas y via telefonica) 	La auxiliare de atencion al usuario de cada zona realizarán las capacitaciones relacionada a esto dos (2) temas todos los lunes de la semana.	Eduardo Santos. Granjas. Palmas. 7 de Agosto. Canaima. IPC	Auxiliare de Atencion al Usuario en cada Centro de Salud de la Ese Carmen Emilia Ospina.	7 a 11 AM Y 2 a 5 PM	Planilla de asistencia de los usuario participantes y registro fotografico
JUEVES	<ol style="list-style-type: none"> Un deber y un derecho de usuarios Importancia de los Programas de promocion y prevención. Ruta para acceder a los servicios. 	La auxiliare de atencion al usuario de cada zona realizaran las capacitaciones relacionada a esto dos (3) temas todos los lunes de la semana.	Eduardo Santos. Granjas. Palmas. 7 de Agosto. Canaima. IPC	Auxiliare de Atencion al Usuario en cada Centro de Salud de la Ese Carmen Emilia Ospina.	7 a 11 AM Y 2 a 5 PM	Planilla de asistencia de los usuario participantes y registro fotografico
VIERNES	<ol style="list-style-type: none"> Pendiente de Medicamentos. Importancia de las Agremiaciones de Usuario 	La auxiliare de atencion al usuario de cada zona realizaran las capacitaciones relacionada a esto dos (2) temas todos los lunes de la semana.	Eduardo Santos. Granjas. Palmas. 7 de Agosto. Canaima. IPC	Auxiliare de Atencion al Usuario en cada Centro de Salud de la Ese Carmen Emilia Ospina.	7 a 11 AM Y 2 a 5 PM	Planilla de asistencia de los usuario participantes y registro fotografico



"Servicios con Excelencia Humana"

CANALES PARTICIPATIVOS Y VINCULATIVOS DE LOS USUARIOS EN SOLUCIÓN A SUS NECESIDADES

BUZONES

Los buzones son mecanismo en las cuales nuestros usuarios pueden expresar sus inconformidades ya sean quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por medio escrito dejándolos depositados.

En cada centro de salud se establecieron 2 buzones y se encuentran ubicados en el área de consulta externa y servicio de urgencias.

Todos los lunes a las 8:00 de la mañana en presencia de integrantes de las agremiaciones de usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina y de las auxiliares de atención al usuario se realiza la apertura de los buzones, dejando por escrito en un formato las quejas, reclamos o sugerencias de cada uno de nuestros usuarios que se encuentren allí.

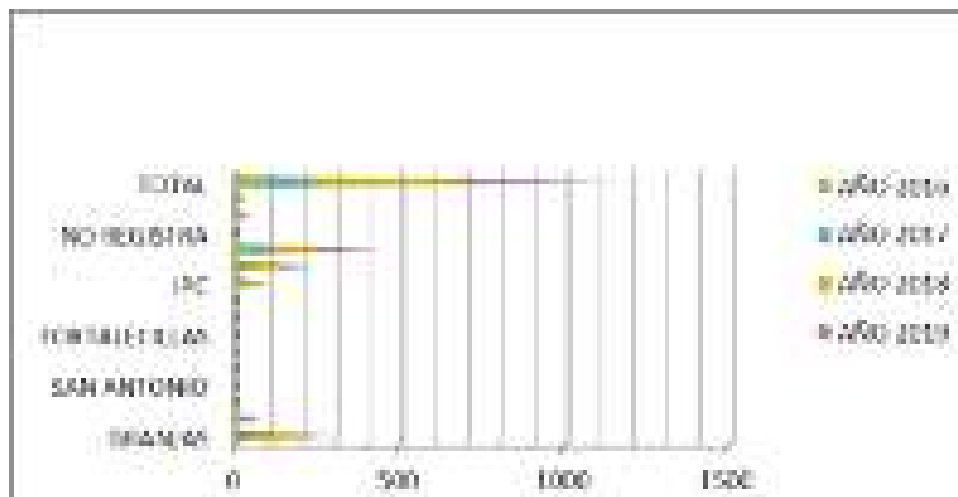
Estas manifestaciones son recepcionadas por la coordinadora de atención al usuario quien se encarga de enviar a cada uno de los jefes de zonas las debidas inconformidades o felicitaciones para que se les realice el debido seguimiento y luego darle una respuesta a los usuarios, en el transcurso de 15 días calendario. (Manifestaciones que se han contestado oportunamente dentro de los 15 días.)

En el transcurso del año 2016 al 2019 se reportaron 1.142 quejas, reclamos, sugerencias.

CENTRO DE SALUD	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
GRANJAS	12	27	140	126
SIETE DE AGOSTO	9	6	4	54
PALESTINA	1	0	0	0
SAN ANTONIO	3	0	0	0
VEGALARGA	0	0	1	6
CAGUAN	0	0	2	6
FORTALECILLAS	0	2	0	0
PALACIOS	0	1	0	0
SAN LUIS	1	0	1	2
IPC	18	16	30	35
PALMAS	11	19	95	121
CANAIMA	38	71	143	190
NO REGISTRA	0	2	0	0
EDUARDO SANTOS	0	1	13	27
PAGINA WEB	0	0	0	31
TOTAL	93	145	429	475



"Servicios con Excelencia Humana"



LÍNEA AMIGA

La línea amiga 8632828 es un medio de comunicación conformado por 30 líneas telefónicas donde nuestros usuarios son escuchados para la solicitud de citas médicas, odontológicas y de promoción y prevención; estas citas son asignadas por un grupo de 10 agentes capacitados para recepcionar toda clase de peticiones, sugerencias o inconformidades que manifiesten nuestros usuarios.

LLAMADAS CALL CENTER				
AÑO	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL	%
2016	231.820	81.172	312.992	74%
2017	292.793	68.772	361.565	81%
2018	332.566	28.623	361.189	92%
2019	303.759	30.406	334.165	91%

En el cuatrienio se recibieron un total de 1.369.911 llamadas, de las cuales 1.160.938 fueron exitosas y las 208.973 restantes corresponden a abandonadas, hasta el momento se mantienen las 30 líneas disponibles.

"Servicios con Excelencia Humana"



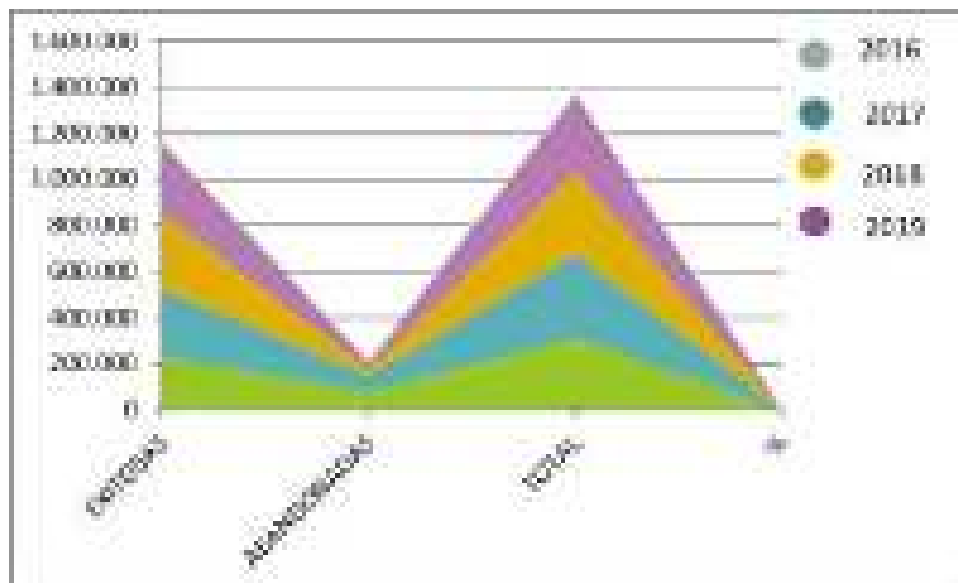
Cero 16
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 863282 ext. 605

Cero 17
 Calle 27 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 863282 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 863282 ext. 607

Cero 18
 Calle 27 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 863282 ext. 606

Centro de atención e información al usuario
 Línea amiga 863282



5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Objetivo Corporativo:

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 competitividad.

Objetivo Institucional	Fortalecimiento de la transparencia y servicios de Atención al Ciudadano		
Estrategia	Mejorar los sistemas de comunicación		
Meta	Ejecutar las actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina		
Indicador (1)	# de actividades ejecutadas / # de actividades programadas x 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	85%	100%
2017		85%	100%
2018		95%	100%
2019		100%	100%

Durante el cuatrienio desde el área de comunicaciones se estableció como meta el “Mejorar los sistemas de comunicación”. Para el respectivo cumplimiento se desarrollaron actividades encaminadas a crear estrategias efectivas de comunicación con el cliente interno y externo que le permitieran a la entidad generar imagen positiva.



Para el buen desarrollo de la Oficina de Comunicaciones, fue necesario diseñar e implementar un plan de acción anual que orientara las actividades y estrategias a seguir durante las vigencias, para lograr el objetivo principal de posicionar la imagen de la entidad y dar a conocer sus actividades a la comunidad objetivo. El desarrollo de cada plan y su implementación al interior de la institución se logró basado en la ejecución de actividades de comunicación interna y externa y la coordinación y apoyo logístico para la realización de eventos institucionales.

Año 2016

Durante 2016 se trabajó para mejorar los sistemas de comunicación, para ello se dedicaron esfuerzos en el establecimiento y operatividad del plan de comunicación organización, logrando ejecutar y dar cumplimiento al 100% de lo establecido. Así las cosas desde la COMUNICACIÓN INTERNA se suministró a funcionarios y contratistas la información correspondiente a eventos, procesos, procedimientos, principios de la administración y en general todo lo que contribuía al bueno flujo de la información y al cumplimiento de la misión institucional.

Se trabajó en actividades como: asesoría y acompañamiento logístico y comunicacional, posicionamiento y actualización de las carteleras institucionales, actualización de las páginas intranet y pagina web, diseño de piezas publicitarias, diseño y apoyo a la imagen corporativa (diapositivas, fondos de escritorio, salvapantallas, diplomas y certificados, uniformes para campañas, aplicación de logos), publicidad externa (diseño y elaboración de pendones, pasacalles, avisos para las diferentes sedes, afiches, volantes, entre otros).

Con respecto a la COMUNIUCACION EXTERNA se buscó y generó el impacto ante la comunidad Neivana a través de la presentación de información relevante correspondiente a los programas, avances y proyectos diseñados para el beneficio de estos. Así mismo se lograron procesos y actividades como: creación y envío de boletines de prensa, rondas a medios de comunicación, convocatorias y desarrollo de ruedas de prensa y eventos, manejo de la política de impacto de las redes sociales (Facebook, twitter, YouTube), estas últimas con gran alcance frente a lo generado en años anteriores.

Año 2017

Para el 2017 el trabajo desarrollado desde el área de comunicaciones en pro de mejorar los sistemas de comunicación logro una ejecución de actividades del 100% de lo planteado. El trabajo realizado estuvo basado en el desarrollo de actividades que mejoraran los canales de comunicación tanto internos como externos y permitieran a la entidad desarrollar actividades con funcionarios y contratistas, pero sobre todo permitieran la participación activa y efectiva de usuarios en cada uno de los programas y servicios disponibles desde las diferentes áreas y servicios de la entidad.



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Sur
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 605

Zona Norte
calle 21 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 608

Head Office
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90208 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 2-11 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea Argo 062028

Para esto se logró durante los meses de enero a diciembre del año en mención el apoyo logístico, la difusión, invitación y acompañamiento en los diferentes eventos realizados por las distintas áreas, la presentación de información a través de la herramienta intranet, el diseño de piezas publicitarias o graticas, la presentación de información a público externo a través de la página web, carteleras institucionales, pantallas digitales, boletines de prensa, publicaciones a través de medios de comunicación y redes sociales.

Adicional se logró realizar un diagnóstico comunicacional con la participación del cliente interno y el externo que permitió analizar el estado de la comunicación en la entidad, el impacto de las publicaciones realizadas, la imagen que otros tienen de la entidad y la forma como prefieren ser informados de las diferentes actividades o servicios.

Año 2018

En el año 2018 se logró la ejecución del 100% de las actividades contempladas en el Plan de comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina, actividades que unificadas lograron la mejora de los sistemas de comunicación disponibles en la institución.

Para ello se trabajó en la comunicación interna y externa de la entidad a través del posicionamiento de la imagen en el ámbito regional y local, en brindar información a la población acerca de lo relacionado a servicios, estrategias, campañas y actividades de la entidad, en hacer uso de herramientas comunicativas existentes, actualización y manejo de herramientas TIC como Facebook, Twitter y YouTube, el diseño de piezas comunicativas y la emisión de boletines institucionales con información destacada dirigida al personal interno.

Adicional se inició el análisis y revisión de los procesos y procedimientos del área para lograr su efectiva utilización, para esto se contó con el apoyo del área de calidad.

Como parte de la gestión realizada por el área se implementó el manejo de pantallas digitales con fines informativos hacia el público externo y se logró la producción de piezas, spots o videos educativos que complementaran la información presentada desde los distintos servicios y las diferentes herramientas. Así mismo se verificó con las diferentes áreas que cada uno de los servicios y sedes contaran con la señalización pertinente, lo que finalmente contribuye en la habilitación de los servicios y le permite al cliente externo identificar los espacios y acceder a cada uno de ellos. Por lo anterior se realizaron rondas de identificación de necesidades que pudieran ser subsanadas antes de terminar la vigencia.

Año 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90200 ext. 600

Zona Centro
Calle 21 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 90200 ext. 400

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90200 ext. 100

Zona Sur
Calle 21 No. 3-11 La Florida
Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Argo 06200

En lo corrido del año desde el área de comunicaciones se ha logrado trabajo efectivo y el cumplimiento del 100% de la meta propuesta. Como constancia de lo anterior podemos mencionar el cumplimiento y la ejecución de las actividades propuestas en el plan anual de comunicaciones que al final conllevan a mejorar los sistemas de comunicación y presentación de la información en la institución.

INFORME DE GESTION 2019 ÁREA DE COMUNICACIONES – ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Durante el año 2019 desde el área de comunicaciones se ha logrado trabajo efectivo y el cumplimiento del 100% de la meta propuesta. Como constancia de lo anterior podemos mencionar el cumplimiento y la ejecución de las actividades propuestas en el plan anual de comunicaciones que al final conllevan a mejorar los sistemas de comunicación y presentación de la información en la institución.

Para dar cumplimiento se trabajó el posicionamiento de la imagen a nivel local y regional y para esto se contó con el apoyo del plan de medios que no es más que la herramienta para informar a la población de forma efectiva, se acudió a los canales disponibles tanto a nivel interno como externo (Intranet y WEB) para mostrar los servicios, las estrategias, las campañas y las actividades que se ejecutan en la institución, se contó con herramientas comunicativas y herramientas que fueron manejadas de forma apropiada y actualizadas en los tiempos pertinentes (Facebook, twitter y YouTube) y como complemento a la información brindada a través de los canales y las herramientas disponibles para el público interno, se logró el diseño y emisión de boletines institucionales presentados en formato digital que recopilaron lo más relevante desarrollado en pro de mejorar y hace más eficaz la comunicación interna.

Durante la vigencia se establecieron en conjunto con el área de calidad procedimientos priorizados para ser actualizados o plasmados que más adelante sirvan de apoyo, que conlleven al desarrollo ordenado de las actividades y desde los cuales se pueda evaluar su cumplimiento. Para esto se desarrolló el trabajo de actualización de procedimientos como desarrollo de ruedas de prensa, actualización de página web, procedimiento rendición de cuentas y actualización de carteleras físicas y digitales; se implementaron nuevos procedimientos y formatos tales como: matriz de comunicaciones y desarrollo de diagnóstico comunicacional.

Como anexo al presente contenido anexamos el link de ubicación de la información publicada en las diferentes herramientas tecnológicas y la que reposa en la oficina de comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina como archivo digital de gran valor para la institución.

- Posicionar la imagen de la ESE Carmen Emilia Ospina en el ámbito local y regional



Red – 192.168.1.5 – Remositori – archivo eventos y/o actividades – fotos 2019

- Informar a la población en general sobre los servicios, estrategias, campañas y actividades que se desarrollen en la ESE

Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletines de prensa - 2019 / <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>

Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletines intranet – 2019 / <http://192.168.1.3/intranet/>

- Hacer uso de herramientas comunicativas existentes en la entidad

<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>

<http://192.168.1.3/intranet/>

- Actualización y manejo de herramientas TIC (Facebook, twitter y youtube)

Facebook: @esecarmenemiliaospina

Twitter: @CarmenEmiliaESE

Youtube: ESE Neiva Carmen Emilia Ospina

- Emisión boletín interno (Realización y publicación formato digital)
Boletines de archivo:

Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletín de prensa INTERNO - 2019

Así las cosas en 2019 se estableció desde el área de comunicaciones el Plan Estratégico de Comunicaciones, desde el que se planteaban las actividades y estrategias a desarrollar, encaminadas siempre al objetivo de posicionar la imagen de la entidad y visibilizar lo realizado desde los diferentes servicios, como también informar al cliente interno y externo sobre las actividades y servicios de la institución.

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:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 912708 ext. 605

Zona Centro
calle 21 No. 25-18 La Florida
Teléfono: 912708 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 912708 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 25-11 La Florida
Teléfono: 912708 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 012028

Asesoría y acompañamiento (logístico – comunicacional)

Durante el 2019 desde la Oficina de Comunicaciones se ha realizado apoyo logístico, difusión de la actividad y acompañamiento a la misma en los diferentes eventos desarrollados por las dependencias de la institución.

ENERO	
ACTIVIDAD	ÁREA ORGANIZADORA
Brigadas de salud asentamientos de la ciudad de Neiva (Registro fotográfico, boletín interno y publicación en Intranet)	Promoción y Mantenimiento de la salud
Inicio de campaña ponte en mis zapatos (Acompañamiento al proceso de conformación de grupos de trabajo para el buen desarrollo de la estrategia, toma de imagen oficial de la campaña y apoyo a la documentación de la misma)	Gerencia – Talento Humano
Inauguración Campeonato Institucional de Voley Playa (Apoyo logístico, presentación de evento de inauguración, registro fotográfico y construcción de boletín sobre la actividad).	Gerencia- Talento Humano
Visita de inspección corregimiento San Luis (Acompañamiento, registro fotográfico y construcción de boletín sobre el recorrido realizado)	Gerencia – Área de Salud Ocupacional
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Área de comunicaciones
FEBRERO	
Elecciones comité de ética hospitalaria (Apoyo a la convocatoria y creación de tarjetones, registro fotográfico de la actividad, apoyo logístico y boletín de los resultados).	Talento Humano
Evento de final campeonato institucional de Voley (Apoyo logístico, registro fotográfico y elaboración de boletín sobre la actividad)	Gerencia
Evento de entrega kids escolares por parte del banco BBVA a la institución (registro fotográfico y publicación en redes sociales de la institución)	Gerencia
Posesión nuevos funcionarios de la entidad (registro fotográfico de la actividad)	Gerencia
Inauguración área de juegos del Centro de Salud Canaima (Apoyo logístico, convocatoria a evento, registro fotográfico, convocatoria a medios de comunicación y boletín de la actividad)	Gerencia - IAMII
Inducción estudiantes CESALUD (Registro fotográfico de la entidad)	Convenio docencia-servicio



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Pradera
 Teléfono: 91.208 ext. 605

Zona Centro
 Calle 2 No. 2-48 La Pradera
 Teléfono: 91.208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 91.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 2-111 La Pradera
 Teléfono: 91.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 01.2082

Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Área de comunicaciones
MARZO	
Brigada corregimiento Chapinero (Elaboración del boletín con las cifras de atención de la brigada)	Jefe de zona Norte
Entrega de kids escolares a niños de las diferentes comunas de Neiva (Registro fotográfico de la actividad)	IAMII – Gerencia
Día internacional de la mujer (Registro fotográfico)	Talento Humano
Día del hombre (Registro fotográfico)	Talento Humano
Conversatorio riesgo cardiovascular (Registro fotográfico y boletín de prensa de la actividad)	Área de riesgo cardiovascular
Día mundial del agua (Registro fotográfico y boletín de prensa de la actividad)	Gestión ambiental
Entrega de calzado escolar a niños y niñas de Neiva (Registro fotográfico y boletín de prensa de la actividad)	Gerencia
Participación en la jornada opitatón (registro fotográfico y publicación del evento en redes)	Gestión ambiental
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Área de comunicaciones
ABRIL	
Campaña ponte en mis zapatos – (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Gerencia
Día mundial de la salud y día mundial de la actividad física (Apoyo en campaña, difusión de información, publicación en redes y web)	Promoción y mantenimiento de la salud
Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018 (Apoyo logístico y acompañamiento para registro fotográfico y publicación en Intranet)	Gerencia – SIAU
Jornada nacional de vacunación (Apoyo logístico y registro fotográfico)	PAI
Celebración día mundial del árbol (Apoyo logístico, organización de evento, difusión de invitación, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Promoción y mantenimiento de la salud
Día de los niños (registro fotográfico e invitación a utilizar el medio alternativo de transporte)	Gerencia – IAMII
Jornada nacional de vacunación (Apoyo logístico, registro fotográfico y publicación en redes)	PAI



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Granja
 Teléfono: 913078 ext. 605

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18 La Granja
 Teléfono: 913078 ext. 608

Reserva Centro
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 913078 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11 La Granja
 Teléfono: 913078 ext. 600

Centro de atención
 e información al customer
 Línea Argo 012028

Entrega de kits escolares Comuna 6 (Apoyo logístico, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia - IAMII
Día mundial de la salud y de la actividad física (Registro fotográfico y publicación en redes)	Promoción y mantenimiento de la salud
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
MAYO	
Evento día del trabajo (registro fotográfico y publicación en redes)	Talento Humano – Comité de bienestar social
Campeonato de tejo (registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Elecciones representate de los usuarios ante la junta directiva de la entidad (acompañamiento, convocatoria, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Gerencia – talento Humano
Día de las profesiones (Acompañamiento, difusión de invitación y registro fotográfico)	Gerencia – Talento Humano
Conmemoración día de las profesiones (Acompañamiento y registro fotográfico)	Gerencia – talento Humano
Lanzamiento estrategia dengue (creación de la estrategia, díselos, acompañamiento, participación en marcha, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Gerencia – ETV – Área técnica
Día mundial de la hipertensión (Acompañamiento y registro fotográfico en conmemoración)	Riesgo cardiovascular
Desarrollo campaña dengue (Apoyo logístico y registro fotográfico)	ETV – Área técnica
Evento de reinducción (Acompañamiento evento, convocatoria, participación como expositores y registro fotográfico)	Talento Humano - Calidad
Día de los niños (registro fotográfico y publicación del evento en redes y pagina web)	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Gerencia
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
JUNIO	
Posesión nuevos funcionarios (Convocatoria y publicación en Intranet)	Gerencia
Socialización campaña dengue en áreas asistenciales de la institución (Registro fotográfico y publicación de la actividad)	Área técnica



Socialización campaña dengue con personal administrativo (registro fotográfico y publicación en redes)	Área técnica
Evento vinculo social ESE Carmen Emilia Ospina (registro fotográfico, presentación del evento, publicación en redes e intranet y presentación del evento)	Talento Humano – gerencia
Recorrido campaña dengue (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en redes)	Área Técnica
Fiesta sampedito institucional (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en redes)	Talento Humano - Gerencia
Elecciones comité de ética (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en intranet)	Talento Humano - SIAU
Estrategia toma de citologías (acompañamiento entrega y registro fotográfico)	Promoción y mantenimiento de la salud
Graduación maternas (registro fotográfico y desarrollo de boletín para publicar en redes y web)	IAMII
Elecciones COPSS (registro fotográfico y desarrollo de boletín para publicar en redes y web)	Talento Humano – Salud ocupacional
Participación movilización campaña dengue (registro fotográfico y desarrollo de boletín para publicar en redes y web)	Área técnica
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
JULIO	
Desarrollo campeonato de tejo (Convocatoria y publicación en Intranet)	Gerencia
Capacitación convenio docencia servicio (Registro fotográfico y publicación de la actividad)	Convenio docencia-servicio
Capacitación lenguaje de señas SIAU (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en web y redes)	SIAU
Capacitación soporte vital básico (Registro fotográfico y publicación en redes)	Convenio docencia-servicio
Elecciones COPSS (Registro fotográfico y publicación en intranet)	Talento Humano – Salud Ocupacional
Evento SURA – Protección accidentes laborales (registro fotográfico y publicación en web y redes)	Salud Ocupacional
Finalización practicas universitarias (registro fotográfico y publicación en web y redes)	Convenio docencia-servicio
Graduación maternas (registro fotográfico y publicación en redes y web)	IAMII



Jornada Nacional de Vacunación (Registro fotográfico y publicación en redes de la entidad)	PAI
Posesión nuevos funcionarios de la entidad (Registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia
Referentes lactancia materna ESE (Registro fotográfico y publicación en redes y web)	IAMII
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
AGOSTO	
Caminata por la lactancia materna (apoyo logístico, registro fotográfico y publicación en redes y web)	IAMII
Campeonato futbol cinco femenino (Acompañamiento, registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Capacitación humanización de servicios de salud (Registro fotográfico y publicación en redes)	Talento – Humano
Capacitación medicamentos (Acompañamiento evento y registro fotográfico)	Calidad – Regencia
Capacitación violencia sexual (registro fotográfico y publicación en intranet)	Convenio docencia-servicio
Final campeonato de futbol femenino (Apoyo logístico, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Gerencia
Simposio gerontología (registro fotográfico y publicación en redes y web)	Talento Humano
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
SEPTIEMBRE	
Actividades educativas para niños (acompañamiento, registro fotográfico y publicación en redes)	IAMII
Campeonato de futbol cinco femenino (registro fotográfico)	Gerencia



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Guayana
 Teléfono: 02768 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18 La Guayana
 Teléfono: 02768 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 02768 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11 La Guayana
 Teléfono: 02768 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 063228

Capacitación funcionarias laboratorio clínico (registro fotográfico y publicación en redes)	Calidad
Certificación comunicación básica en lengua de señas colombiana (registro fotográfico y publicación en intranet)	SIAU
Conmemoración día internacional del sordo (Convocatoria, apoyo logístico, registro fotográfico y publicación en web y redes)	SIAU - Gerencia
Día mundial de hábitos de vida saludable (registro fotográfico, organización de evento y publicación en redes y web)	Riesgo cardiovascular
Inauguración Semana mundial de la seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente (registro fotográfico y publicación en redes)	Salud ocupacional
Rumba aeróbica Semana mundial de la seguridad y salud en el trabajo (registro fotográfico y publicación en redes)	Salud ocupacional
Sembraron y brigada (registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gestión ambiental
Visita de inspección CAIMI (acompañamiento, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia – Planeación e infraestructura
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
OCTUBRE	
Aperturas zonas de lactancia materna de los diferentes centros de salud de la entidad (registro fotográfico y publicación en redes y web)	IAMII
Brigada centro vida (registro fotográfico y publicación en web y redes)	Promoción y mantenimiento de la salud
Capacitación área de calidad (registro fotográfico y publicación en intranet)	Calidad
Día de los dulces (Registro fotográfico y publicación)	IAMII
Día del odontólogo (Registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Día sin carro (registro fotográfico)	Gestión ambiental
Final del campeonato institucional de futbol cinco (Acompañamiento a actividad, registro fotográfico y publicación en web y redes)	Gerencia
Graduación maternas IPC (Registro fotográfico y publicación en web y redes)	IAMII



Graduación grupo de apoyo a la lactancia materna (Acompañamiento actividad, registro fotográfico y publicación en intranet y redes)	IAMII
Humanización der servicios de salud (Acompañamiento y apoyo logístico en actividad, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia
Jornada de celebración lavado de manos (registro fotográfico y publicación en intranet y web)	Calidad
Olimpiadas deportivas personal de planta (acompañamiento actividad, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Talento Humano - gerencia
Optometría para funcionarios (registro fotográfico y publicación en redes)	Salud ocupacional
Campaña ponte en mis zapatos (registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Presentación ponte en mis zapatos (Registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Reunión con líderes del corregimiento Vegalarga (registro fotográfico y publicación de la actividad)	Gerencia - SIAU
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
NOVIEMBRE	
Acompañamiento en evento de apertura de las diferentes zonas de lactancia materna de la entidad (registro fotográfico y publicación en intranet y redes)	IAMII
Brigada de salud (registro fotográfico y publicación en redes)	Promoción y mantenimiento de salud
Capacitación personal de farmacia (registro fotográfico y publicación en intranet)	Calidad
Día del psicólogo (registro fotográfico y publicación en redes)	Talento Humano
Día mundial de la diabetes (registro fotográfico y publicación en redes)	Riesgo Cardiovascular
Evento segregación en la fuente (registro fotográfico y publicación en redes)	Gestión Ambiental
Graduación gestantes Las Granjas, Las palmas e IPC (organización, Recolección de detalles, registro fotográfico y publicación en redes)	IAMII



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 Las Granjas
 Teléfono: 02070 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18 Las Palmas
 Teléfono: 02070 ext. 408

Hospital General
 Avenida 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 02070 ext. 100

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11 Las Granjas
 Teléfono: 02070 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Lima Perú 062028

Evento La ESE Tiene talento (registro fotográfico y publicación en intranet)	Gerencia
Presentación estudiantes de enfermería (registro fotográfico y publicación en redes)	Convenio docencia-servicio
Reinducción (registro fotográfico y publicación en redes)	Talento Humano – Calidad
Reunión de empalme parque metropolitano (registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia
Taller de riesgo cardiovascular (Registro fotográfico y publicación en redes)	Riesgo cardiovascular
Inauguración zonas de lactancia Fortalecillas y Caguán (Registro fotográfico y publicación en redes sociales)	IAMII
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano
DICIEMBRE	
Actividad día de los niños (registro fotográfico y publicación en redes)	IAMII
Actividad día de los niños planta (registro fotográfico y publicación en redes)	Talento Humano
Entrega de equipos CAIMI (registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Campaña donación de regalos (registro fotográfico y publicación en redes)	Gerencia
Conmemoración 20 años de la institución (registro fotográfico, apoyo logístico y publicación en intranet)	Gerencia
Día del médico (registro fotográfico, acompañamiento y publicación en redes)	Talento Humano
Campaña donación de regalos el Caguán (apoyo logístico, presentación evento, registro fotográfico y publicación intranet)	Gerencia
Lanzamiento campaña dengue (registro fotográfico y publicación en redes e intranet)	ETV



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.708 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Argo 062028

Evento pausas activas de la entidad (Registro fotográfico y publicación en redes y web)	Salud ocupacional
Campaña de prevención VIH (Registro fotográfico y publicación en redes y web)	Promoción y mantenimiento de la salud
Evento quinquenios (Acompañamiento logístico, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Talento humano – gerencia
Evento de rendición de cuentas sectorial de la entidad (Acompañamiento logístico, registro fotográfico y publicación en redes y web)	Gerencia
Acompañamiento Junta Directiva ESE CEO – Apoyo proyecciones	Gerencia
Instalación de sonido para los diferentes eventos de la Entidad	Comunicaciones
Apoyo toma de fotografías para carné Institucional	Talento Humano

Cartelera institucionales

Actualización cartelera institucionales físicas y digitales ubicadas en los diferentes centros de salud de la Entidad.

En total a lo corrido de 2019 se actualizaron cartelera físicas y digitales (pantallas) en **24** oportunidades.

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). Para el año 2019 cada uno de los diseños elaborados en la institución o que hicieron parte de la imagen de campañas o eventos desarrollados por la entidad fueron elaborados desde el área de comunicaciones. En total se logró la realización de **353** diseños.

Presentaciones

Diapositivas para informes gerenciales (Rendición de cuentas ESE CEO, Reinducción ESE CEO, Juntas directivas ESE CEO, eventos de reinducción, reuniones grupales, debates de control político, entre otros).

COMUNICACIÓN EXTERNA

Desde la comunicación externa se impacta a la comunidad Neiva e informa sobre las actividades más relevantes que se desarrollan en la institución, con el objetivo



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Pradera
 Teléfono: 913008 ext. 605

Zona Centro
 Calle 21 No. 25-18 La Pradera
 Teléfono: 913008 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 913008 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 25-11 La Pradera
 Teléfono: 913008 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 013008

de acercar a la comunidad a los procesos y brindar de alguna forma participación en los mismos. Para el 2019 la información presentada de manera externa se realizó a través del envío de boletines a medios de comunicación y la publicación en web y redes sociales oficiales de la Institución.

Contratación, ejecución y seguimiento a los contratos de bienes y servicios que benefician el buen desarrollo de las actividades del área

- Se contrató el Plan de Medios para el año 2019 y establecieron temas de interés para la ciudadanía.
- Se contrató la impresión y suministro de piezas gráficas, visuales y publicitarias como apoyo a las actividades desarrolladas desde las diferentes áreas.
- Se contrató la realización de videos de apoyo para el buen desarrollo de los eventos organizados desde la institución y como herramienta de apoyo educativo para ser transmitidos a través de las diferentes carteleras digitales de la institución.
- Se creó el perfil de Instagram para mayor espacio de socialización de las actividades y/o eventos de la entidad.

Como anexo al presente documento relacionamos el link de ubicación de la información publicada en las diferentes herramientas tecnológicas y la que reposa en la oficina de comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina como archivo digital de gran valor para la institución y las cifras logradas en el desarrollo de actividades correspondientes a lo propuesto en la Plan de Acción 2019.

Links de ubicación información:

- Posicionar la imagen de la ESE Carmen Emilia Ospina en el ámbito local y regional
Red – 192.168.1.5 – Remositori – archivo eventos y/o actividades – fotos 2019
- Informar a la población en general sobre los servicios, estrategias, campañas y actividades que se desarrollen en la ESE
Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletines de prensa - 2019 / <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>
Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletines intranet – 2019 / <http://192.168.1.3/intranet/>
- Hacer uso de herramientas comunicativas existentes en la entidad
<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>
<http://192.168.1.3/intranet/>
- Actualización y manejo de herramientas TIC (Facebook, twitter y youtube)



Facebook: @esecarmenemiliaospina

Twitter: @CarmenEmiliaESE

Youtube: ESE Neiva Carmen Emilia Ospina

- Emisión boletín interno (Realización y publicación formato digital)
Boletines de archivo:

Red – 192.168.1.5 – Remositori – boletín de prensa INTERNO - 2019

Cifras basadas en el seguimiento a la ejecución del Plan de Acción 2019:

- Actividades y/o eventos desarrollados en la institución y que contaron con el apoyo del área de comunicaciones: **127**
- Cantidad de boletines de prensa realizados: **105**
- Actualizaciones realizadas a la página web: **56**
- Actualizaciones realizadas a la página intranet: **69**
- Actualización de carteleras físicas: **24**
- Actualización de carteleras digitales o pantallas disponibles en los diferentes centros de salud de la entidad: **24**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de la red social Facebook: **364**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de la red social twitter: **364**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de YouTube: **14**

Para un total de 1147 actividades desarrolladas para él logró del 100% de lo planteado para 2019.

Anexamos evidencia del seguimiento del Plan de Acción correspondiente al área de comunicaciones de la entidad.

6. GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Objetivo Corporativo:

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 competitividad.

Objetivo Institucional	Fortalecimiento de la transparencia y servicios de Atención al Ciudadano
-------------------------------	--



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 605

Zona Centro
calle 21 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90208 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 3-11 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 062028

Estrategia	Mejorar los sistemas de comunicación		
Meta	Alcanzar en el trienio una implementación del 90% en la estrategia Gobierno en Línea.		
Indicador (1)	Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas *100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	0.35	0.2	0.2
2017		0.2	0.2
2018		0.2	0.2
2019		0.15	0.15

Las actividades desarrolladas durante el periodo en cumplimiento a la política de Gobierno en Línea la renovación de equipos tecnológicos y al plan de mejoramiento tecnológico, se referencian las siguientes actividades:

- Mantenimientos preventivos a todos los equipos de cómputo de la ESE CEO, desde el periodo 2016 a 2019, respectivamente según el programado en cronograma anual de mantenimiento.
- Verificación y actualización de Hojas de vida de inventario de equipos de cómputo por centro de salud, en el aplicativo de inventario tecnológico.
- Verificación y validación del cableado estructurado del RACK ubicado en el centro de salud de Santa Isabel durante el periodo 2016.
- Actualización permanente de la página web de acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea.
- Implementación del botón de Transparencia y Acceso a la Información conforme a los lineamientos de ITA.
- Se diseñó e implementó el tipo de historia clínica PIC02, para el registro de las actividades que se realizan en los convenios, de igual forma se generó el reporte para el análisis de los datos.
- Se realizó el diseño, implementación y puesta en marcha de la nueva ficha Family, Sistematizada, propia para el convenio APS.
- Ampliación de canal de llamadas entrantes a 30 líneas al tiempo troncal 8632828, para el Call Center y cambio de operador Claro.
- Se realizó la compra de un servidor de alto rendimiento, con sistema de virtualización, para los servicios de administración de Antivirus. APS3000, Family y escritorio Remoto.
- EN 2016, Se Realizó la compra de 5 video vean de alto rendimiento, para los centros de salud del área urbana de la ESECEO y 20 UPS de 2000 KVA para el área Rural.

AÑO 2017:

- 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.



"Servicios con Excelencia Humana"

- 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.
- 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.
- Adecuación y mejora de dos puntos de red en el área de facturación palmas, de acuerdo a los puestos de trabajo.

SISTEMAS DE INFORMACION: La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, cuenta con los siguientes sistemas de información de acuerdo a las siguientes categorías:

Sistemas misionales de prestación de servicios

- a. DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA VERSION NET 3.5:** (Licenciamiento corporativo). Es un sistema de información completamente integrado para el sector salud. Está compuesto por módulos que integran todas las áreas que conforman las INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD, públicas y privadas y de todos los niveles de atención. Es decir, que a partir del acto médico afecta las demás unidades funcionales y su correspondiente resultado en el área administrativa. El aplicativo está diseñado



con el lenguaje .NET, con la base de datos SQL SERVER, instalados en un servidor local de propiedad de la Institución. Actualmente no se cuenta contratado el servicio de soporte, actualizaciones y mantenimiento, La administración del aplicativo está a cargo del Líder TI. Cuenta con los siguientes módulos: Contabilidad, Niff, Tesorería, Presupuesto, Pagos, Inventarios, Cartera, Costos, Nomina, activos fijos, citas médicas, facturación, admisiones, hospitalización, historia clínica, contratos eps. Actualmente se utiliza como consulta para históricos del año 2003 a marzo de 2019.

- b. **INDIGO:** (Licenciamiento corporativo). completa suite de negocios que ayuda a mejorar la calidad de la atención al paciente, contribuye a incrementar los márgenes de rentabilidad, mejoran el flujo de caja y, en definitiva, impulsan el crecimiento de la IPS. El aplicativo está diseñado con el lenguaje .NET, con la base de datos SQL SERVER, instalados en un servidor local de propiedad de la Institución. Actualmente cuenta contratado el servicio de soporte, actualizaciones y mantenimiento, La administración del aplicativo está a cargo del Líder TIC., Acceso a la dashboard gestión financiera, gestión administrativa, gestión de talento humano, gestión vertical salud admirativa, gestión vertical salud asistencial, gestión de calidad, comprende los módulos: Contabilidad, Niff, Administración de efectivo, Presupuesto, Pagos, Inventarios, Cartera, Costos, Nomina, activos fijos, citas médicas, facturación, admisiones, hospitalización, historia clínica, contratos eps, Referencia y contrareferencia. Inicio en producción el 01 de abril de 2019 y se encuentra en funcionamiento.
- c. **SIMAD:** Sistema de gestión documental, que permite realizar el proceso de recepción de comunicaciones internas, externas y recibidas, utilizando el proceso de digitalización e indexación de documentos, diseñado completamente Web. El aplicativo está diseñado con el lenguaje .NET, con la base de datos SQL SERVER, instalados en un servidor local de propiedad de la Institución. Actualmente se encuentra contratado el servicio de soporte, actualizaciones y mantenimiento. Cuenta con los siguientes módulos: Comunicaciones Internas, comunicaciones Externas Recibidas, Comunicaciones Externas Enviadas, Modulo Archivo Central, Histórico y Gestión y Módulo de Administración. Es ejecutable vía internet.
- d. **APS300- FAMILY:** Herramienta diseñada para la caracterización familiar a través de la ficha SIBCAPS, delimitada de manera social y demográfica, que permite la toma de decisiones para ejecutar acciones la prevención de la salud individual y colectiva. Diseñado completamente en ambiente WEB, lenguaje PHP, JavaScript, Ajax, HTML y Motor de base de datos Mysql. Tiene como objetivo la Identificación y ubicación de la vivienda, personas, integrantes de la familia, Registro de actividades menores de 10 años y mayores de 10 años. Salud Mental Cuenta con los siguientes Módulos: Módulo de administración, Módulo de Procesos Especiales y Módulo de Reportes y Auditoria.
- e. **SOLICITUD DE SERVICIOS:** Herramienta diseñada para el registro de las actividades realizadas por el personal TIC, diseñado en acces, con formulario y consultas.
- f. **HOJA DE VIDA EQUIPOS INFORMÁTICO:** herramienta diseñada para el registro de la información correspondiente a la hoja de vida de todo equipo



informático, incluye los reportes de mantenimiento preventivo y correctivo, diseñado en access, con formulario y consultas.

COMPONENTES GOBIERNO EN LINEA

TIC - PARA LA GESTION

- Se realizaron los cuatro mantenimientos preventivos a todos los equipos de cómputo de la ESE CEO, durante el año de 2018, respectivamente según el programado en cronograma anual de mantenimiento.

2017	2018	ANTES	DESPUES
Equipos Informáticos 388	Equipos Informáticos 405		
			
			

- Diseño, elaboración e implementación de cableado estructurado centro de salud Triunfo, y San Antonio, incluye conectividad y dotación tecnológica.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Olaya
 Teléfono: 913/08 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 25-18 La Olaya
 Teléfono: 913/08 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 913/08 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 25-11 La Olaya
 Teléfono: 913/08 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 063008



- Elaboración y publicación de los siguientes planes:



Elaboración y diagnóstico a través de encuesta para medir y valorar el nivel de aceptación y uso de la tecnología al interior de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA de manera cuantitativa; los resultados de esta encuesta serán utilizados como análisis para el mejoramiento del uso y apropiación de los sistemas de tecnología, información y comunicación: RESPUESTAS 231.



"Servirnos con Excelencia Humana"

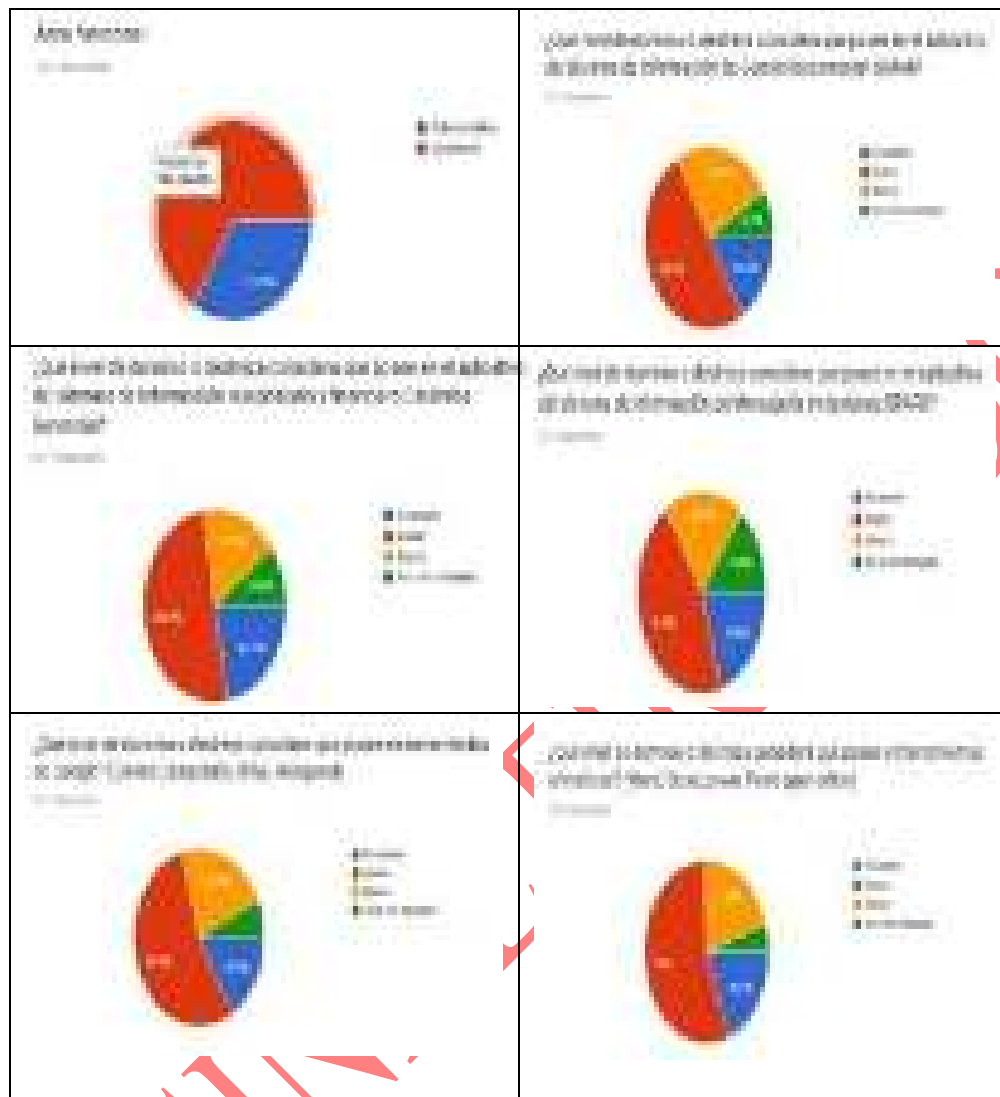
Zona Norte
calle 71 No. 4-30 Las Brisas
Teléfono: 02028 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 3-48 Las Flores
Teléfono: 02028 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02028 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 3-11 Las Flores
Teléfono: 02028 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Arriba 062028



TIC – SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Política de privacidad y seguridad la información.
- SISTEMAS DE INFORMACION SEGURO (Roles, usuarios, contraseña.)
- Copias de seguridad locales.
- Diseño, elaboración y codificación de herramienta para el levantamiento de los activos de información, su valor, responsabilidad y frecuencia.
- Diseño y elaboración de reportes personalizados en el sistema de información Dinámica Gerencial, de acuerdo a las solicitudes de los jefes de área así:

FECHA	MODULO	DESCRIPCION
12/02/2018 09:33	ACTIVOS FIJOS	Salidas De Activos
19/02/2018 16:25	HISTORIA CLINICA	Informe Hc N001 Evoluciones De Urgencias
28/02/2018 18:59	HISTORIA CLINICA	Impresión De Consentimiento Informados



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-18 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 96208 ext. 600

Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 06208

		Urgencias
01/03/2018 12:07	HISTORIA CLINICA	Impresión De Consentimiento Informados Urgencias - Canaima
05/03/2018 14:29	HISTORIA CLINICA	Consolidado Mensual Entrega F75 Y Ftlc Por Usuario
05/03/2018 17:39	HISTORIA CLINICA	Indicador Cop V2
08/03/2018 17:24	HISTORIA CLINICA	Informe Radiografías
12/03/2018 17:15	CONTABILIDAD	Terceros Con Movimiento
02/04/2018 16:21	HISTORIA CLINICA	Lista De Ordenes De Laboratorio - Hiv
26/04/2018 15:47	ADMINSIONES	Informe Centros De Salud
07/05/2018 10:46	INVENTARIOS	Movimiento Inventario
10/05/2018 18:01	FACTURACION	Áreas De Servicio
18/05/2018 07:53	ADMINSIONES	Médicos Para Índigo
18/05/2018 08:09	GENERALES	Usuarios Para Índigo
23/05/2018 19:43	HISTORIA CLINICA	Informe Notas De Enfermería
13/06/2018 17:53	ADMINSIONES	Listado De Entidades
04/07/2018 19:18	GENERALES	Listado De Reportes Generados
09/07/2018 15:30	GENERALES	Usuarios Inactivos
05/09/2018 10:46	FACTURACION	Informe Pacientes Vinculados Por Fecha
14/09/2018 16:45	HOSPITALIZACION	Hospitalizados Por Fecha
17/09/2018 07:52	ADMINSIONES	Pacientes Hospitalizados Para Contraloría
02/10/2018 11:44	CITAS MEDICAS	Novedad De Citas Por Paciente Por Fecha
05/10/2018 19:03	HISTORIA CLINICA	Pedido Dietas Alimenticias - Pacientes Observación Y Hospitalización
10/10/2018 10:47	HISTORIA CLINICA	Trazabilidad Pac En Urgencias
16/10/2018 09:25	ADMINSIONES	Listado Entidades Administradoras
04/12/2018 15:52	HISTORIA CLINICA	Dietas Consulta

- Mejoras a los modelos de Historia Clínica así:

TIPO DE HISTORIA	NOMBRE	DESCRIPCION MEJORA	FECHA
ED001	Escala de Morse y Escala de Branden	cálculos automáticos y definición del riesgo automático	04/01/2018
P00002	Atención Inicial De Urgencias	Se adiciona el campo Glasgow en la historia clínica de atención de urgencias y se parametriza configuración de reportes.	29/01/2018
PYP50	Historia Clínica Preconcepcional	Se nombra los campos de la historia CONSULTA DE ATENCION PRECONCEPCIONAL para realizar la configuración de reporte, ya está lista la historia pyp50 para su ejecución.	02/04/2018



"Servicios con Excelencia Humana"

F001	Historia Clínica Fisioterapeuta	Se realiza la historia clínica F001 HISTORIA CLINICA FISIOTERAPEUTA el diseño y la configuración del reporte.	09/07/2018
C00010	Crecimiento Y Desarrollo	se realizó los ajustes pertinentes solicitado por la Secretaria de Salud Municipal, en la historia clínica de Crecimiento y Desarrollo y la historia clínica de recién nacido lo cual se agregaron los siguientes campos: Tipo de Identificación, Etnia, Ocupa	12/07/2018
ETV02	ETV	Se realiza la historia ETV02 CONVENIOS ETV solicitado por la jefe carolina, Se le agrega el campo de archivo adjunto a la historia clínica ETV02 CONVENIOS ETV	21/08/2018
PIC01	PIC	Rediseño modelo de Historia Clínica para el registro de las actividades del PIC	15/12/2018

- Adecuación de Formatos de acuerdo a las solicitudes de jefe de procesos así:

FORMATO	DESCRIPCION DE LA MEJORA	FECHA
INGRESO DE ACTIVOS	Agregar la firma del Supervisor y/o Interventor.	27/06/2018
NOMINA POR GRUPO	Se modifica el reporte de liquidación de nómina por grupo, se cambia los cargos del personal firmante y se agrega el visto bueno de la doctora Martha rodríguez.	26/03/2018
NOMINA POR GRUPO	Se modifica el reporte de nómina y recursos humanos y se modifica la gerente encargada que es la doctora LUZ ANGELA NARVAEZ CERQUERA	21/03/2018
FACTURA ENTIDAD	Solicita se ajuste la factura de acuerdo a la norma, se pasa a la contadora quien autoriza los cambios a realizar - solicita se realice ajustes a la factura de prestación de servicios, se realizó ajuste al nombre de la empresa en el membrete, se adiciono el ítem del IVA, se agregó párrafo de ley.	12/05/2018
OBLIGACION	Solicita se realice mejora al formato de la obligación, ya que se sale de la hoja y gasta más papel se adecua el formato a conformidad	17/01/2018
RECONOCIMIENTO	Solicita se realice corrección al formato de impresión de los reconocimientos dejando uno por hoja. Se	23/03/2018



	realiza el acondicionamiento a conformidad	
--	--	--

TIC - GOBIERNO ABIERTO

- Implementación del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo contenido se encuentra en un 90%.



- Participación y Publicación Rendición de cuentas vigencia 2017 (100%).

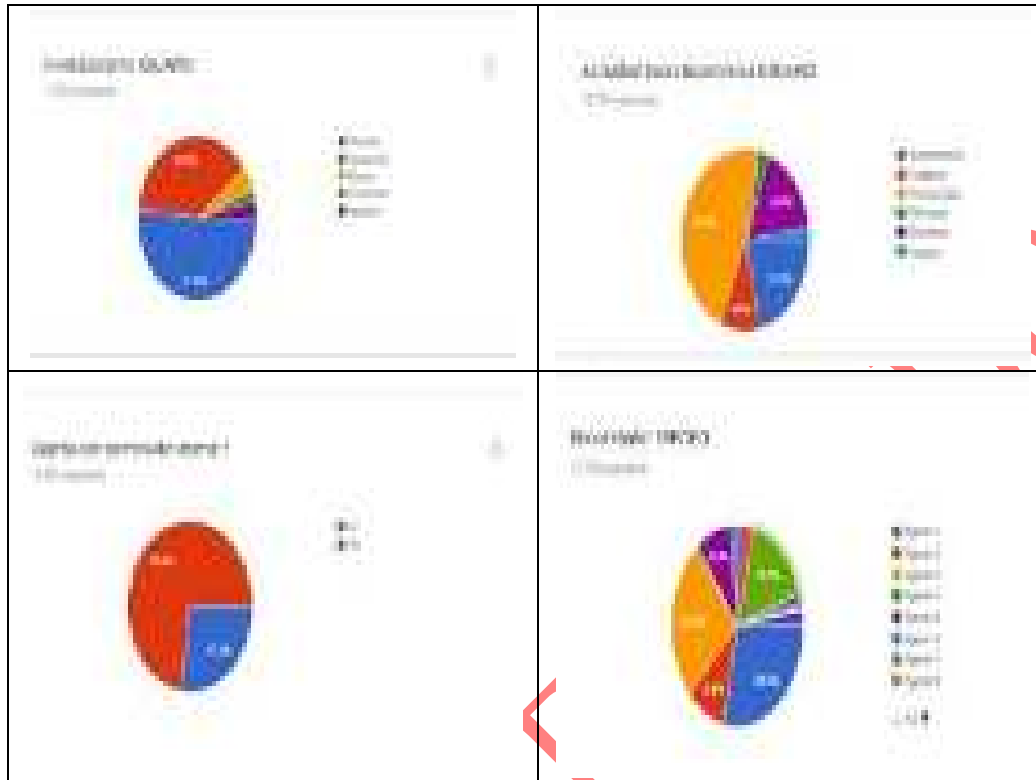
	<p>Publicación página web, presentación e informe final con resultados.</p>
	<p>Participación Ciudadana, a través de la página web, Facebook y redes sociales. Formulario online.</p>
	<p>Formulario de preguntas en línea.</p>

TIC - PARA SERVICIOS

- La entidad realiza la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés, con la participación de 12.765 usuarios, los cuales generaron los siguientes resultados:

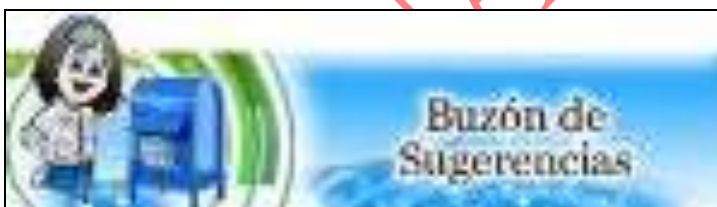


"Servicios con Excelencia Humana"



- Se adelantan los siguientes Trámites automatizados en nuestra página web:

Buzón de sugerencias



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-30/2014-12-19-15-55-33/buzon-de-sugerencias>

Comprobación derechos



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-30/2014-12-19-15-55-33/comprobacion-de-derechos>

PQR



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-30 Las Brisas
Teléfono: 90.208 ext. 600

Zona Sur
Calle 21 No. 2-18 Las Flores
Teléfono: 90.208 ext. 608

Reserva Centro
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
Calle 21 No. 2-11 Las Flores
Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea gratuita 01.2000



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/pqrf/>

Certificado de Retenciones



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/retenciones/>

Citas médicas Web



<http://200.110.175.134:84/citasese/login.php>

Alertas Sanitarias



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-30/2014-12-19-15-55-33/alertas-sanitarias>

Educación Virtual



"Servicios con Excelencia Humana"



Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 80.208 ext. 600

Zona Sur
calle 21 No. 25-18 Las Flores
Teléfono: 80.208 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.208 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 25-11 Las Flores
Teléfono: 80.208 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 063208

<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/component/k2/item/678-plan-institucional-de-educacion-virtual>

Laboratorio Clínico



<http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/component/k2/item/770-laboratorio-clinico>

Portal de contratación



<http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/contratos/index.php>

- Actualización del Software Antivirus Nod 32 a 330 equipos de cómputo.
- Adquisición de Equipos informáticos

CANTIDAD	EQUIPO INFORMATICO	IMAGEN
45	Equipos de cómputo tipo escritorio	
4	Swith hp	



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-30 La Paz
 Teléfono: 80202 ext. 600

Zona Norte
 Calle 21 No. 3-18 La Paz
 Teléfono: 80202 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 80202 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11 La Paz
 Teléfono: 80202 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 80202

5	Scanner de alto rendimiento	
10	Tablet	
30	Cámaras de seguridad	
2	NVR	
10	Scanner portátiles	
1	Sistema de control de acceso y asistencia biométrico, para visitantes y personal	
2	Celulares corporativos	

ORIGINAL

"Servicio con Excelencia Humana"



Zona Sur
 Calle 71 No. 4-30 Las Virreyes
 Teléfono: 602028 ext. 600

Zona Norte
 Calle 27 No. 20-18 Las Virreyes
 Teléfono: 602028 ext. 608

Regional Centro
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 602028 ext. 607

Zona Sur
 Calle 27 No. 20-11 Las Virreyes
 Teléfono: 602028 ext. 600

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 062028

1	Servidor de alto rendimiento	
58	Servicio de alquiler de impresoras multifuncionales.	

SISTEMAS DE INFORMACION EXTERNOS: La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, interactúa con los siguientes sistemas de información externos:

Sistema de gestión externo	Breve descripción	URL (Dirección de acceso)	Area y responsable del manejo
SECOP	Sistema Electrónico de Contratación Pública, manejado por el área de contratación de la ESE CEO, Actualmente se maneja SECOP I	https://www.contratos.gov.co/entidades/entLogin.html	Contratación
SIGEP	El Sistema de Información y Gestión del Empleo, Manejado por el área de Talento humano para el personal de planta y TIC, para contratistas	https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep	Talento humano - TIC
SUIT	Fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit	Planeación
DATOS.GOV	Plataforma web para el ingreso de datos abiertos	https://www.datos.gov.co/	TIC
PISIS	Plataforma utilizada para el intercambio de información del Sistema Integral de Información de la Protección Social (Sispro), la cual recibe los archivos y realiza un proceso de validación en cuanto a estructura de datos definida a través de un anexo técnico junto con algunas reglas de validación de acuerdo a lo especificado en dicho anexo.	https://web.sispro.gov.co/	Tic-Cartera-Facturación - Farmacia
CHIP	Consolidador de Hacienda e Información Pública	https://www.chip.gov.co/schip_rt/index.jsf	Financiera
SIA MISIONAL	Sistema Integral de Auditoría, para el reporte de contratos de la contraloría	http://misional.auditoria.gov.co/	Contratación
SUPERSALUD	Reportes vigilados circular 30, circular 003	https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica	Cartera, Contabilidad, Calidad

Dentro del inventario de la información, cada área cuenta con un medio de comunicación o correo electrónico bajo dominio esecarmenemiliaospina.gov.co



"Servicios con Excelencia Humana"

Inventario (listado) de cuentas de correo electrónico institucional con el que cuenta la entidad	Área o dependencia responsable del manejo	Proveedor del servicio de la cuenta de correo electrónico
018000@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
adminpqr@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
almacen@esecarmenemiliaospina.gov.co	ALMACEN	Gmail
ambiental@esecarmenemiliaospina.gov.co	AMBIENTAL	Gmail
ambulancia@esecarmenemiliaospina.gov.co	ULANCIA	Gmail
apoyocalidad@esecarmenemiliaospina.gov.co	CALIDAD	Gmail
auditoraci@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTRO INTERNO	Gmail
autorizaciones@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
auxcartera@esecarmenemiliaospina.gov.co	CARTERA	Gmail
auxconta@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTABILIDAD	Gmail
biomedicos@esecarmenemiliaospina.gov.co	BIOMEDICOS	Gmail
calidad.apoyo@esecarmenemiliaospina.gov.co	CALIDAD	Gmail
calidad@esecarmenemiliaospina.gov.co	CALIDAD	Gmail
cartera.carlos@esecarmenemiliaospina.gov.co	CARTERA	Gmail
cartera.jainover@esecarmenemiliaospina.gov.co	CARTERA	Gmail
cartera.ruth@esecarmenemiliaospina.gov.co	CARTERA	Gmail
ciauditor@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTRO INTERNO	Gmail
comunicaciones@esecarmenemiliaospina.gov.co	COMUNICACIONES	Gmail
contabilidad.apoyo@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTABILIDAD	Gmail
contabilidad@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTABILIDAD	Gmail
contrarreferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTRAREFERENCIA	Gmail
contratacion@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTRATACION	Gmail
contratoseps@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
controlinterno@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTROL INTERNO	Gmail
convenios@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
conveniosdocencia@esecarmenemiliaospina.gov.co	TALENTO HUMANO	Gmail
costos@esecarmenemiliaospina.gov.co	COSTOS	Gmail
cuentasmedicas@esecarmenemiliaospina.gov.co	CUENTAS MEDICAS	Gmail
defensajudicial@esecarmenemiliaospina.gov.co	JURIDICA	Gmail
disciplinario@esecarmenemiliaospina.gov.co	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Gmail
eadversos@esecarmenemiliaospina.gov.co	CALIDAD	Gmail
epidemiologia@esecarmenemiliaospina.gov.co	EPIDEMIOLOGIA	Gmail
eseautorizaciones@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
fac-canaima@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
fac-granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
fac-ipc@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
fac-palmas@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
facturacion.johana@esecarmenemiliaospina.gov.co	FACTURACION	Gmail
gerencia.olga@esecarmenemiliaospina.gov.co	GERENCIA	Gmail
gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co	GERENCIA	Gmail
glosas@esecarmenemiliaospina.gov.co	GLOSAS	Gmail
hojasdevida@esecarmenemiliaospina.gov.co	TALENTO HUMANO	Gmail
hospitacanaima@esecarmenemiliaospina.gov.co	HOSPITALIZACION	Gmail
iami.magaly@esecarmenemiliaospina.gov.co	IAMI	Gmail
iami.rocio@esecarmenemiliaospina.gov.co	IAMI	Gmail
info@esecarmenemiliaospina.gov.co	G. DOCUMENTAL	Gmail
infraestructura@esecarmenemiliaospina.gov.co	INFRAESTRUCTURA	Gmail
jefereferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co	REFERENCIA	Gmail
juridicaci@esecarmenemiliaospina.gov.co	JURIDICA	Gmail



"Servicios con Excelencia Humana"

Centro de Atención
 Calle 71 No. 4-31, Las Virreyes
 Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de Diagnóstico
 Calle 21 No. 2-18, Las Virreyes
 Teléfono: 90200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 no.
 Teléfono: 90200 ext. 607

Centro de
 Calle 21 No. 2-11, Las Virreyes
 Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 062000

laboratorio@esecarmenemiliaospina.gov.co	LABORATORIO	Gmail
mantenimiento@esecarmenemiliaospina.gov.co	MANTENIMIENTO	Gmail
mercadeo@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
nomina@esecarmenemiliaospina.gov.co	TALENTO HUMANO	Gmail
notificacionesjudiciales@esecarmenemiliaospina.gov.co	JURIDICA	Gmail
observacion.granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	OBSERVACION	Gmail
odontologia.granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	ODONTOLOGIA	Gmail
pai.julieta@esecarmenemiliaospina.gov.co	PAI	Gmail
partos.jefe@esecarmenemiliaospina.gov.co	PARTOS	Gmail
planeacion@esecarmenemiliaospina.gov.co	PLANEACION	Gmail
pqr@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
presupuesto@esecarmenemiliaospina.gov.co	PRESUPUESTO	Gmail
pyp.carolina@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
pyp.clara@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
pyp.echeverry@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
pyp.oscar@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
pyp@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
rcv@esecarmenemiliaospina.gov.co	PYP	Gmail
referencia@esecarmenemiliaospina.gov.co	REFERENCIA	Gmail
regente@esecarmenemiliaospina.gov.co	FARMACIA	Gmail
revisorf@esecarmenemiliaospina.gov.co	REVISOR FISCAL	Gmail
saludocupacional@esecarmenemiliaospina.gov.co	S. OCUPACIONAL	Gmail
siau.canaima@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau.eduardo@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau.granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau.ipc@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau.palmas@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau.siete@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siau@esecarmenemiliaospina.gov.co	SIAU	Gmail
siste.yeny@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sistemas.cindy@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sistemas.fernando@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sistemas.martha@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sistemas.yamil@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sistemas.yeny@esecarmenemiliaospina.gov.co	TIC	Gmail
sivigila.canaima@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
sivigila.granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
sivigila.ipc@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
sivigila.palmas@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
subgerencia.aux@esecarmenemiliaospina.gov.co	SUBGERENCIA	Gmail
subgerente@esecarmenemiliaospina.gov.co	SUBGERENCIA	Gmail
talentohumano@esecarmenemiliaospina.gov.co	TALENTO HUMANO	Gmail
tecnicoc.aux@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
tecnicoc.jefe@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
tecnicoc@esecarmenemiliaospina.gov.co	TECNOCIENTIFICA	Gmail
tesoreria.bere@esecarmenemiliaospina.gov.co	TESORERIA	Gmail
tesoreria@esecarmenemiliaospina.gov.co	TESORERIA	Gmail
tramites@esecarmenemiliaospina.gov.co	PLANEACION	Gmail
urgencias.canaima@esecarmenemiliaospina.gov.co	URGENCIAS	Gmail
urgencias.granjas@esecarmenemiliaospina.gov.co	URGENCIAS	Gmail
urgencias.ipc@esecarmenemiliaospina.gov.co	URGENCIAS	Gmail
zona.norte@esecarmenemiliaospina.gov.co	JEFE GRUPO	Gmail
zona.orient@esecarmenemiliaospina.gov.co	JEFE GRUPO	Gmail
zona.sur@esecarmenemiliaospina.gov.co	JEFE GRUPO	Gmail

"Servicios con Excelencia Humana"



Centro Norte
 Calle 74 No. 4-31, La Granja
 Teléfono: 902028 ext. 600

Centro Sur
 Calle 27 No. 2-18, La Granja
 Teléfono: 902028 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 902028 ext. 607

Centro Sur
 Calle 27 No. 2-11, La Granja
 Teléfono: 902028 ext. 600

**Centro de atención
 e información al usuario**
 Línea Argo 062028

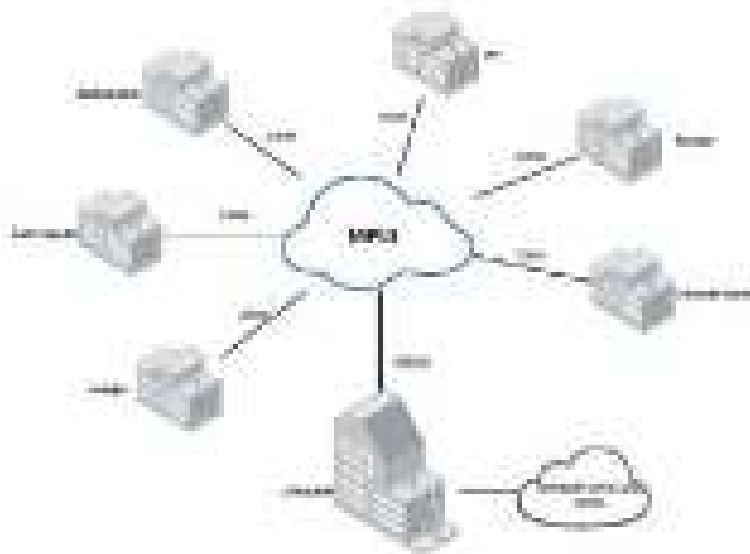
La infraestructura tecnológica se tiene bajo el ítem de TELECOMUNICACIONES como Servicio contratado con No. 493, operado por la firma Movistar por valor de \$79.129. 670.00 cuya finalización sería a 31 de diciembre de 2019.

Detalles técnicos de la solución de conectividad:

Para la conectividad solicitado por la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA; se realizó la instalación de UK mediante Fibra Óptica estableciendo conexión a internet y enlaces de datos MPLS.

En las sedes se llegará mediante UK de Fibra Óptica y se entrega el servicio de INTERNET DEDICADO o DATOS MPLS con los BW solicitados. Se instaló sobre un equipo enrutador en puerto GigabitEthernet a nivel LAN.

Para el servicio de Internet se estipuló un canal dedicado con un nivel de reuso de 1:1 entregado en la sede CANANIMA. **Se instaló un pool de 32 direcciones IP públicas, de las cuales 3 son usadas por TELEFONICA para establecer la conexión y 29 pueden ser usadas por el cliente E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA.**



SEGURIDAD GESTIONADA

Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet). Fortinet Cuenta con diferentes niveles de protección basados en la ubicación del PC, Protección de redes inalámbricas (Wii-Fi), Accesos a la red y accesos a Internet, Protección contra intrusos, Bloqueos y Definición de Reglas.



"Servicios con Excelencia Humana"

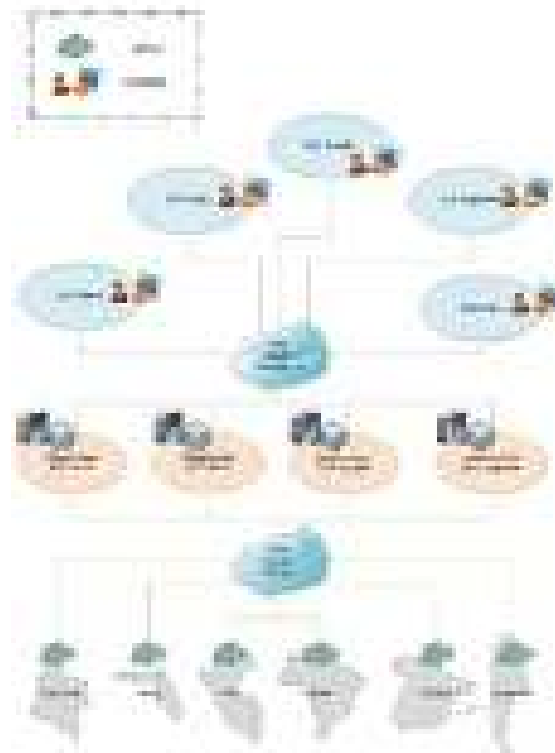
Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90202 ext. 600

Zona Centro
calle 2 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 90202 ext. 608

Regional Centro
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90202 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 2-11 La Florida
Teléfono: 90202 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06202



VIADO

INVENTARIO DE EQUIPOS INFORMATICO A CORTE 30/09/2019

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, cuenta con el siguiente Inventario Tecnológico:

EQUIPOS	CANTIDAD	BUEN ESTADO	MAL ESTADO
ACCESS POINT	4	2	2
CAMARAS DE SEGURIDAD	79	60	19
CAMARAS DE VIDEO	15	10	5
COMPUTADOR DE ESCRITORIO	410	318	92
COMPUTADOR PORTATIL	51	35	16
IMPRESORAS	3	3	
IPAD	2	2	
NVR	7	6	1
RACK DE SERVIDORES	1	1	
RACK DE COMUNICACIONES	9	9	
SCANNER	14	12	2
SERVIDOR	5	4	1
SWITCH	26	20	6
TURNERO	6	6	
UPS	12	9	3
TOTAL	644	497	147

Impresoras: Se cuenta con el servicio de arrendamiento de impresoras láser y Suministro de Tonner, cuyo contrato culmina el 30-11-2019

CANTIDAD	TIPO
----------	------



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 605

Zona Centro
 Calle 2 No. 2-48 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 062028

58	Impresora Láser Multifuncional Monocromática (Impresora, Scanner, Fotocopiadora) -40 páginas por minuto - 1200 dpi - Memoria 256MB - Procesador 1200 MHz - Tarjeta de Red 10/100/1000 - Wi-fi - Pantalla LED - Dúplex - Ciclo mensual de impresión 80.000 paginas
1	Impresora a color inyección multifuncional
1	Tonner Remanufacturado A Color
64	Tonner Remanufacturado de (9000 Páginas)

SOFTWARE:

SOTFWARE	CANTIDAD	DETALLE
LICENCIA WINDOWS PRO 8.1	79	SISTEMA OPERATIVO
LICENCIA WINDOWS PRO 7	360	SISTEMA OPERATIVO
LICENCIA WINDOWS SERVER 2008	5	SISTEMA OPERATIVO
Licencias OFFICE MICROSOFT	82	OFIMATICA
Licencias open OFFICE LIBRE	280	OFIMATICA
SQL SERVER 2005	2	SISTEMAS OPERATIVOS
SQL SERVER 2008	2	SISTEMAS OPERATIVOS
VISUAL FOX PRO	1	DESARROLLO
COREL DRAWN GRAPIHC SWIT2017	1	GRÁFICOS
DINAMICA GERENCIAL	Corporativa	Software clínico asistencial y financiero
INDIGO	Corporativa	Software clínico asistencial y financiero
SIMAD	Corporativa	Software Gestión Documental
Eset-Nod32	335	Antivirus

TELEFONÍA: Servicio contratado hasta el 30 de noviembre de 2019, se cuenta con un (1) Call center línea trcal Zip número 0632828 con capacidad de 30 líneas entrantes, para el servicio de citas médicas e información general, con 8 agentes utilizando la tecnología IP. Y otra línea troncal Zip número 8631818 con el siguiente número de extensiones, utilizado la tecnología IP.

CENTRO DE SALUD	CANT. EXTENSIONES
CANAIMA	112
EDUARDO SANTOS	14
GRANJAS	36



"Servicios con Excelencia Humana"

IPC	34
SIETE DE AGOSTO	7
PALMAS	40
SANTA ISABEL	4
RURAL	12

Se realizó mantenimiento y mejora al rack de comunicaciones del centro de salud Eduardo Santos:



ANTES



DESPUES

Se realizó mejora de modernización, en cableado estructurado de redes, equipos de cómputo y sistema de información en la sede de Cedral. Zona oriente.



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 600

Zona Oriente
 Calle 2 No. 20-18 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 608

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.708 ext. 601

Zona Sur
 Calle 2 No. 20-11 La Florida
 Teléfono: 90.708 ext. 600

Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 06.0008



Se realizó mejora de modernización, en cableado estructurado de redes, equipos de cómputo y sistema de información en la sede Aipecito, zona norte.



ANTES



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Sur
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 600

Zona Norte
calle 21 No. 20-18 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.508 ext. 607

Zona Sur
calle 21 No. 20-11 La Florida
Teléfono: 90.508 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 063282



DESPUES.

Implementación y puesta en marcha del sistema de información INDIGO.



"Servicio con Excelencia Humana"

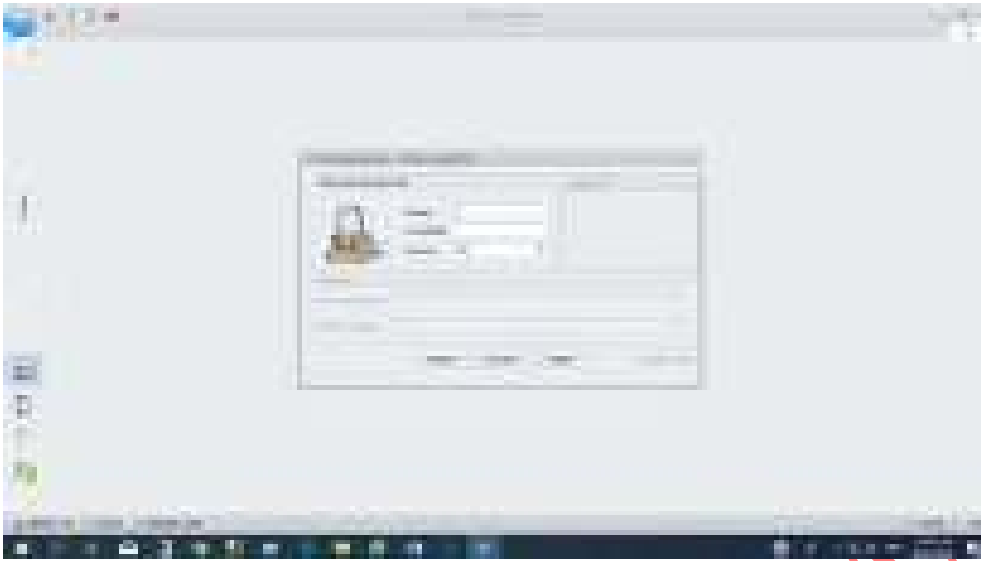
Zona Sur
Calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 90.000 ext. 600

Zona Norte
Calle 27 No. 30-48 La Granja
Teléfono: 90.000 ext. 600

Reserva Centro
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.000 ext. 600

Zona Sur
Calle 27 No. 30-48 La Granja
Teléfono: 90.000 ext. 600

Centro de atención
e información al cliente
Línea directa 060000



Implementación de los módulos:
Financiera



Gestión Administrativa



Gestión de Talento Humano



Gestión Vertical Salud Administrativo:



"Servicios con Excelencia Humana"

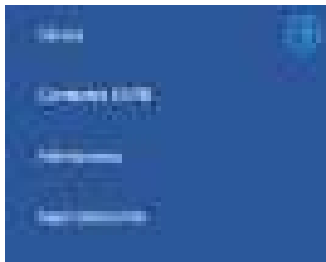
Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Zona Sur
calle 2 No. 20-18 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.2028 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 20-11 La Florida
Teléfono: 90.2028 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 063202



Gestión Vertical Salud



Gestión de Calidad:



TOTAL FIRMADO

Se han diseñado y puesto en marcha 18 vista para reportes:

21	Estadística de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
22	Producción por especialidad	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
23	Reporte de Planificación	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
24	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
25	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
26	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
27	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
28	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
29	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
30	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
31	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
32	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
33	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
34	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
35	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
36	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
37	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
38	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
39	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000
40	Historial de Exámenes de Laboratorio	00000000000000000000	Historia Clínica	1.000.000

De Julio a Septiembre 2019

FECHA	MODULO	DESCRIPCION
03/07/2019	Historia Clínica	enf-hojavenopuncion.xlsx



"Servicio con Excelencia Humana"

Centro de Diagnóstico
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 962878 ext. 600

Centro de Diagnóstico
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 962878 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 962878 ext. 607

Centro de Diagnóstico
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 962878 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
 Línea directa 062828

03/07/2019	Historia Clinica	enf-hojavoxigeno.xlsx
09/07/2019	Historia Clinica	asistencial-examenfisico.xlsx
10/07/2019	Cartera	notas-cartera.xlsx
10/07/2019	Historia Clinica	medicamentos formulados
23/08/2019	Facturacion	fac-pai.xlsx
05/09/2019	Historia Clinica	productividad por odontologo.xlsx
10/09/2019	Historia Clinica	HCjuventud.xlsx
10/09/2019	Historia Clinica	HCPlanificacion.xlsx
10/09/2019	Historia Clinica	HCvejez
10/09/2019	Historia Clinica	HCadultez
20/09/2019	Tesoreria	tesoreria-copagos
26/09/2019	Historia Clinica	HCadolescencia.xlsx

Se realizó la inactivación de usuarios en los aplicativos de Dinámica Gerencial, Índigo y SIMAD, del personal que ya no labora en la Institución.

Lista de usuarios inactivados

Id	Nombre	Apellido	Fecha	Estado	Usuario	Contraseña	Correo	Telefono
1
2
3
4

De Julio a Septiembre de 2019 (9 solicitudes)

Resumen de solicitudes

Id	Nombre	Apellido	Fecha	Estado	Usuario	Contraseña	Correo	Telefono
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14

De octubre a diciembre de 2019 (14 archivos)



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-31, La Florida
 Teléfono: 96282 ext. 600

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18, La Florida
 Teléfono: 96282 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96282 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11, La Florida
 Teléfono: 96282 ext. 600

Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 06282

Consecutivo	Funcionario Origen	Asunto	Fecha Radicado
01-TH-029730-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	06/12/2019 09:52
01-TH-029730-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	02/12/2019 10:57
01-TH-029305-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	30/11/2019 19:21
01-TH-029305-I-2019	FRANCY MILENA ALVARADO AVILA	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	28/11/2019 09:50
01-TH-029305-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	28/11/2019 09:38
01-TH-026968-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	05/11/2019 19:00
01-TH-026968-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	01/11/2019 16:58
01-TH-026128-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	30/10/2019 18:51
01-TH-026128-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	24/10/2019 15:16
01-TH-024087-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	05/10/2019 14:28
01-TH-023840-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	02/10/2019 20:00
01-TH-023659-I-2019	YENY ARACELLY NUÑEZ ROSERO	Reenv... PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	02/10/2019 19:53
01-TH-024087-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	02/10/2019 16:02
01-TH-023840-I-2019	ADRIANA PERDOMO MINU	PERSONAL QUE NO CONTINUA EN LA ESE	01/10/2019 09:53

Durante el cuatrimestre se atendieron solicitudes en toda la ESE CEO así:

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO SOLCITUD
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	132
ADMINISTRACION SI	27
BASE DE DATOS	34
CAPACITACION	109
FALLA TECNOLOGICA	288
GESTIÓN DOCUMENTAL	1
GESTION DOCUMENTAL	12
INFORMES	224
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	46
MEJORAS	56
NECESIDADES TECNOLOGICAS	18
PAGINA WEB	7
SOPORTE	403
SUPERVICION	1
TECNOLOGIA IP	4
Total general	1362

Solicitudes de Julio a Septiembre de 2019

TIPO SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SOPORTE	155	140	110	405



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 92 258 ext. 605

Zona Norte
 Calle 21 No. 2-18 La Florida
 Teléfono: 92 258 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 92 258 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 2-11 La Florida
 Teléfono: 92 258 ext. 606

Centro de atención al cliente
 Línea directa 062222

FALLA TECNOLÓGICA	67	80	60	207
INFORMES	61	42	33	136
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	30	44	38	112
CAPACITACION	23	21	14	58
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	12	10	4	26
PAGINA WEB	6	6	4	16
MEJORAS	7	1	1	9
Total general	361	344	264	969

Solicitudes de octubre a diciembre de 2019

Etiquetas de fila	10	11	12	Total general
	1		1	2
aCTIVIDADES ADMINIaSTRATIVAS	1			1
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	24	66	27	117
ADMINISTRACIOB SI	6	104	73	183
ADMINISTRACION SI			1	1
BASE DE DATOS	9	10	5	24
CAPACITACION	12	21	13	46
FALLA TECNOLÓGICA	53	82	60	195
GESTION DOCUMDENTAL			1	1
GESTION DOCUMENTAL	1	1	1	3
INFORMES	57	20	42	119
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	20	94	30	144
MEJORAS	3	5	4	12
NECESIDADES TECNOLÓGICAS	1	14	7	22
PAGINA WEB	2	8	1	11
SOPORTE	139	109	134	382
SUPERVICION	2	14	17	33
TECNOLOGIA IP	1	1		2
Total general	332	549	417	1298

Mantenimiento Preventivo y correctivo: Se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de lo siguientes equipos:

	mantenimiento correctivo	mantenimiento preventivo	Total general
CENTRO SALUD			
CANAIMA	18	29	47
CHAPINERO	3		3
EDUARDO SANTOS	1		1
GRANJAS	2	3	5



"Servicios con Excelencia Humana"

IPC	1		1
PALMAS	4	27	31
SAN LUIS	1		1
SIETE DE AGOSTO	2		2
Total general	32	59	91

Mantenimiento Preventivo y correctivo: Se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los siguientes equipos durante el año 2019

Cuenta de concepto	Etiquetas de columna												Total general
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
mantenimiento correctivo	31	7	20	7	10	5	7	9	18	21	18	11	164
CANAIMA	17	7	9	1	7	2	1	5	12	14	2	6	83
CHAPINERO							3						3
EDUARDO SANTOS	2		5	2	1				1			2	13
FORTALECILLAS				1									1
GRANJAS	11			1	2	2				2	4		22
IPC	1		1	1	1	1			1			2	8
PALMAS			4					3	3	5	12		27
SAN LUIS				1	1		1						3
SIETE DE AGOSTO			1					1	1			1	4
mantenimiento preventivo	10	17	15	1	7	3	3	28	28	130	94	55	391
CAGUAN						1				1			2
CANAIMA		2			6	1		1	23	109	69	9	220
CANDIDO											1		1
EDUARDO SANTOS	1		7									9	17
FORTALECILLAS	1		5									4	10
GRANJAS	8	12	1	1	1		3			9	10	12	57
IPC												20	20
PALMAS		3	2					27	5	11	14	1	63
RURAL-san jorge						1							1
Total general	41	24	35	8	17	8	10	37	46	151	112	66	555

CAPACITACION AL PERSONA TI

1. Política de Gobierno Digital.
2. Gestión de Seguridad de la Información.
3. Arquitectura TI.
4. Inteligencia Artificial.
5. Datos para la toma de decisiones.
6. Procesos internos, seguros y eficientes.
7. Lenguaje Claro.



"Servicios con Excelencia Humana"

Capacitación al personal de la ESECEO de octubre a diciembre de 2019

Temas	Área	participantes
Seguridad de la información	Digitalización	5
Indigo	Vacunación	19
Seguridad de la información	Vacunación	19
Indigo	Citas-medicas	15
Transparencia y Acceso a la Información	Citas-medicas	15

Diseño y elaboración de la nueva encuesta de satisfacción del usuario tipo web:
<https://forms.gle/qW15zWs9WUnEChru8>



Instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo sistema Call center OMNILEADS, con la novedad de mejoras en la recepción de llamadas y datos de campañas y generación de informes on line, módulos de campañas salientes con sus respectivas estadísticas, módulo de monitoreo para la supervisión de llamadas, conferencias.



"Servicio con Excelencia Humana"

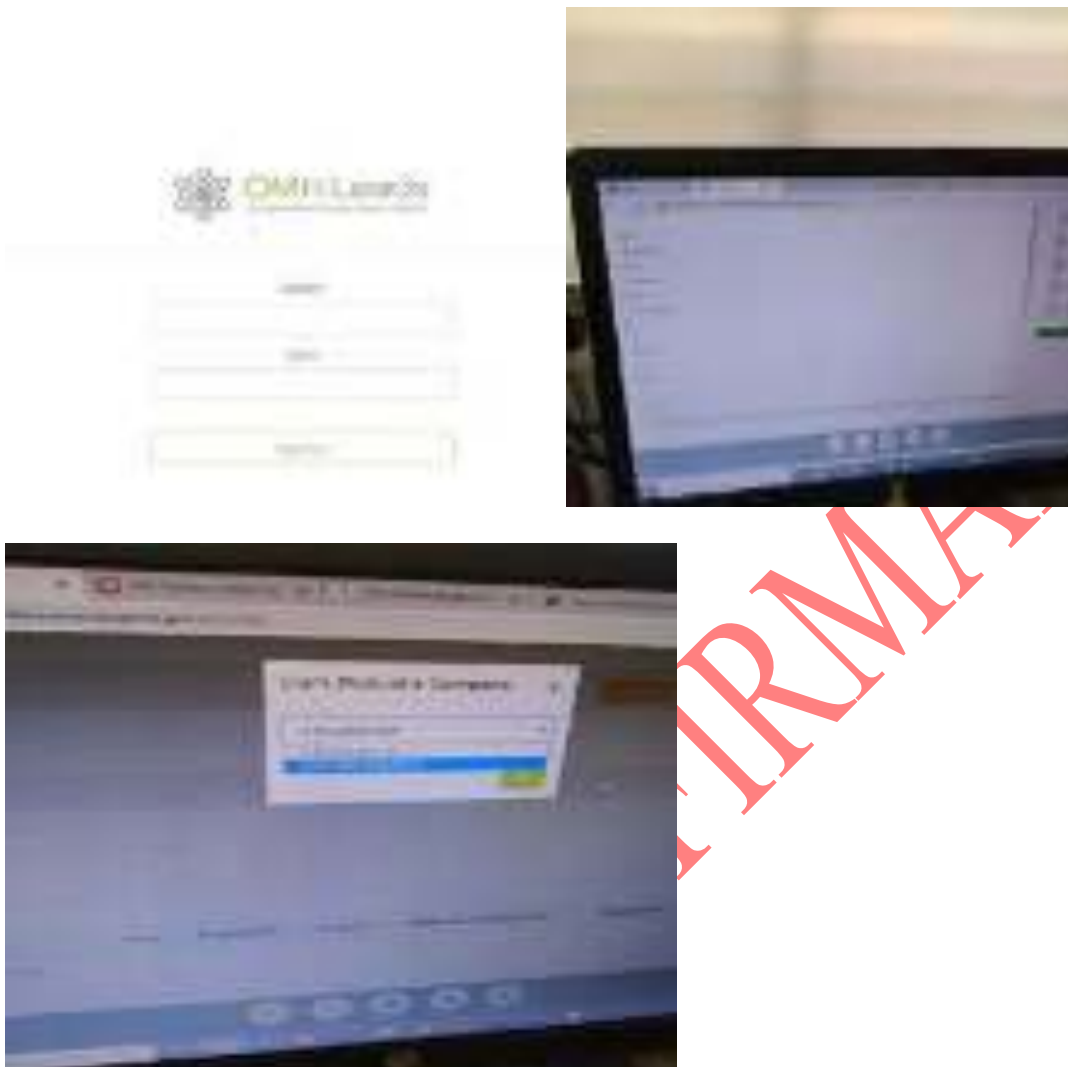
Zona Norte
Calle 71 No. 4-31 La Granja
Teléfono: 91.208 ext. 600

Zona Centro
Calle 27 No. 20-18 Las Flores
Teléfono: 91.208 ext. 608

Regional Cundinamarca
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 91.208 ext. 607

Zona Sur
Calle 27 No. 20-11 Las Flores
Teléfono: 91.208 ext. 600

Centro de atención e información al usuario
Línea directa 01.208



Ampliación del canal de internet dedicado por fibra óptica a 30 Mb, así como la ampliación de los enlaces rurales de acuerdo a las especificaciones técnicas del contrato 493 de 2019 con la empresa Colombia Telecomunicaciones.

SERVICIOS	2018	2019
INTERNET	20 MB	30 MB
ENLACE GRANJAS	15 MB	20 MB
ENLACE PALMAS	15 MB	20 MB
ENLACE SIETE DE AGOSTO	15 MB	20 MB
ENLACE IPC	15 MB	20 MB
ENLACE SANTA ISABEL	15 MB	20 MB
ENLACE EDUARDO SANTOS	15 MB	20 MB



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 605

Zona Norte
 Calle 21 No. 25-18 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Regional Centro
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 25-11 La Florida
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 063008

CAPACITACION AL PERSONAL TIC EN POLITICA DIGITAL Compra de 17 equipos de cómputo CONTRATO 01608 DEL 2019

Inscripción en la página de Datos Abiertos:



- información Reservada o clasificadas = <https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Informacion-Reservada-o-Clasificada/mdfz-az56>
- Producción de servicios del 2009 a 2019 = <https://www.datos.gov.co/admin/assets?tab=myAssets>

A screenshot of a data table from the 'Datos Abiertos' website. The table contains multiple columns of data, including what appears to be dates, names, and numerical values. The text is somewhat blurry but the structure of a data grid is clear. A large red watermark 'OR' is overlaid on the left side of the image.

"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 913.008 ext. 600

Zona Sur
Calle 2 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 913.008 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 913.008 ext. 601

Zona Sur
Calle 2 No. 2-11 La Florida
Teléfono: 913.008 ext. 600

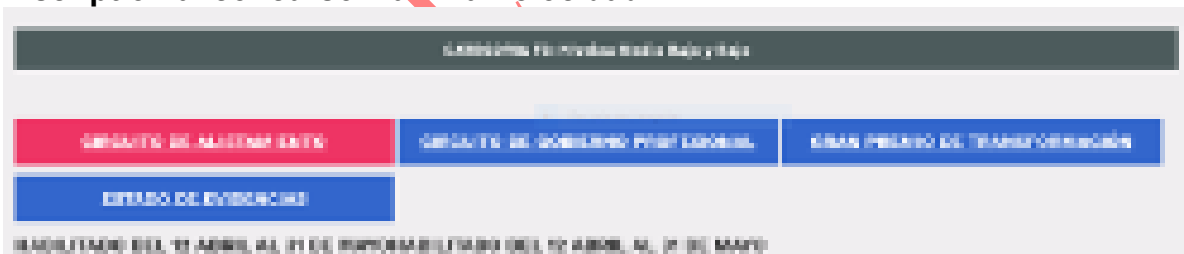
Centro de atención
e información al customer
Línea directa 063008



Certificados de Activos de informacion.

- Defensa Judicial
- Control Interno
- Costos Hospitalarios

Inscription al concurso Maxima Velocidad:



Puntajes:



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-31 La Florida
Telefono: 02528 ext. 600

Zona Sur
Calle 2 No. 25-18 La Florida
Telefono: 02528 ext. 608

Regional Centro
Carrera 22 con Calle 36 sur
Telefono: 06282 ext. 601

Zona Sur
Calle 2 No. 25-11 La Florida
Telefono: 02528 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06282



F1 FÓRMULA UNO



F2 FÓRMULA DOS



F3 FÓRMULA TRES

F1 FÓRMULA UNO		F2 FÓRMULA DOS		F3 FÓRMULA TRES	
ALCALDÍA DE SAN ANDRÉS	1000000	HOSPITAL GENERAL DE SAN ANDRÉS	1000000	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE LOS RIOS	1000000	ALCALDÍA DE LOS RIOS	1000000	ALCALDÍA DE LOS RIOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	
ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000	ALCALDÍA DE SAN CARLOS	1000000
TELEFONIA		TELEFONIA		TELEFONIA	

Corte 30 de septiembre 2019



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 60282 ext. 600

Zona Centro
calle 2 No. 3-18 La Florida
Teléfono: 60282 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 60282 ext. 601

Zona Sur
calle 2 No. 3-11 La Florida
Teléfono: 60282 ext. 600

Centro de atención e información al customer
Línea directa 06282



GESTIÓN DOCUMENTAL

Objetivo Institucional	Fortalecimiento de la transparencia y servicios de Atención al Ciudadano		
Estrategia	Ejecutar la metodología determinada por el archivo general de la nación AGN, en el Manual “Formulación del Plan Institucional de Archivos – PINAR”.		
Meta	Alcanzar en el trienio una implementación del 90% en la estrategia PINAR		
Indicador (1)	Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas *100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	0.35	0.2	0.2
2017		0.2	0.2
2018		0.2	0.2
2019		0.2	0.2

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, en temas de gestión documental, durante el trienio se dio inicio al proceso con la elaboración del diagnóstico del archivo, se



“Servicios con Excelencia Humana”

Zona Norte
 Calle 71 No. 4-30 La Granja
 Teléfono: 90.208 ext. 605

Zona Centro
 Calle 21 No. 2-18 La Granja
 Teléfono: 90.208 ext. 608

Reserva Centro
 Carrera 22 con Calle 36 sur
 Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 3-11 La Granja
 Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Argo 062028

realizaron los documentos tales como el PINAR, y PGD, actualización de las TRD aprobadas por el comité interno de archivo.

Durante los años 2016 al 2019, se viene trabajando con la organización de los fondos documentales y las unidades documentales ubicadas en el archivo central, ubicado en las instalaciones de la sede de Santa Isabel de Neiva.

Los archivos de gestión actualmente se encuentran sobre saturados por acumulo de documentos desde la vigencia 2017 ya que no hay espacio en la sede del archivo central.

Se cuenta con la Unidad de correspondencia, centralizada y ubicada en el área administrativa de la sede CANAMINA, totalmente sistematizada a través del aplicativo SIIMAD.

Acciones desarrolladas en el periodo 2016 para gestión documental:

- A través del aplicativo SIMAD (gestión Documental), se realizaron 18424 comunicaciones internas, obteniendo reducción en gastos de impresión, y papelería para la emisión.
- La ventanilla única recepción 6.396 comunicaciones recibidas y externas enviadas 6.325, incrementando la productividad y uso del aplicativos SIMAD, y ventanilla Única.
- Implementación proceso de archivo de gestión en el área de cartera, durante el año 2016, se crearon 126 series documentales, debidamente escaneadas y registradas
- Implementación proceso de archivo de gestión en el área de Control Interno, durante el año 2016, se crearon 29 series documentales, debidamente escaneadas y registradas
- Compra de carpetas oficio 4000, carpeta 4 aletas 4000 necesarias para la conservación y custodia de la documentación.
- Depuración y archivo del archivo central de 5904 series documentales de la documentación existente en las instalaciones del archivo central.
- Depuración y digitalización de historias clínicas físicas 13364, en 83- cajas escaneadas y subidas al sistema Dinámica Gerencial.
- Se continúa con la Implementación del Proyecto de desarrollo archivístico de la ESE Carmen Emilia Ospina, la cual está enmarcada en la ley 594 de 2000 "ley general de archivos" y demás normas concordantes, se realizó la aprobación de los siguientes documentos: TRD, CUADRO DE CLASIFICACION DOCUMENTAL, PINAR, CODIFICACION DE SERIES.

Acciones desarrolladas en el periodo 2017 para gestión documental:



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 71 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 605

Zona Centro
calle 2 No. 2-18 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 608

Hospital General
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90208 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 2-11 La Florida
Teléfono: 90208 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 062028

- 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, técnico científico, 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
TESORERIA	601
TIC	15
Total general	4061

- 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.

2019

METAS	INDICADOR	Enero		Febrero		Marzo	
		Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado



"Servicios con Excelencia Humana"

Centro de Atención al Ciudadano
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de Atención al Ciudadano
 Calle 21 No. 20-18 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90200 ext. 607

Centro de Atención al Ciudadano
 Calle 21 No. 20-11 La Florida
 Teléfono: 90200 ext. 600

Centro de atención al ciudadano e información al ciudadano
 Línea Arriba 062000

Alcanzar con el trienio una implementación del 95% en la estrategia PINAR.	actividades realizadas / actividades programadas	20%	20%	14%	14%	35%	35%
Abril		Mayo		Junio			
Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado		
10%	10%	12%	12%	10%	10%		
Julio		Agosto		Septiembre			
Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado		
10%	10%	10%	10%	10%	10%		
Octubre		Noviembre		Diciembre			
Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado		
5%	5%	5%	5%	5%	5%		

Actividades

Producción sistemática de los documentos con el proceso técnico de gestión documental y digitalizada en el sistema de información SIMAD, en cada uno de sus módulos así:

MODULO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Comunicaciones Internas	2.994	2.917	2.979
Comunicaciones recibidas - Ventanilla Única	805	840	918
Comunicaciones Enviadas – Ventanilla Única	667	659	608
Archivo de Gestión	991	149	81
Archivo Central	94	71	19
Archivo Clínico (DGH-Net)	1.461	522	761

Se realizó al reubicación de la Ventanilla única y/o unidad de correspondencia, teniendo en cuenta los parámetros de confidencialidad de la información.





Esta área tuvo la siguiente gestión, cuantificado a través del aplicativo SIMAD.

MODULO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Comunicaciones Internas	2.690	2.982	2.419
Comunicaciones recibidas - Ventanilla Única	1.252	1.271	813
Comunicaciones Enviadas – Ventanilla Única	649	869	521
Archivo de Gestión			
Archivo Central	50	33	13
Archivo Clínico (DGH-Net)	381	0	0

MODULO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Comunicaciones Internas	3.049	3.120	2.824
Comunicaciones recibidas - Ventanilla Única	1.027	1.022	867
Comunicaciones Enviadas – Ventanilla Única	749	750	697
Archivo de Gestión	140	194	278
Archivo Central	35	39	360

MODULO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Comunicaciones Internas	3.274	3.036	2.805
Comunicaciones recibidas - Ventanilla Única	770	696	754
Comunicaciones Enviadas – Ventanilla Única	585	519	686
Archivo de Gestión	127	110	163
Archivo Central	56	7	89
Archivo Clínico	2.178	4.450	1.971



"Servicios con Excelencia Humana"

A partir de mes abril se inició el proceso de unificación de las Historia clínica, debido a que encontró gran duplicidad de documentos de identificación. Durante los meses de abril a Junio se realizó a la unificación de **15.000** historias clínicas, para los meses de octubre a diciembre se retomó el registro clínico a 8.599 historias.



A partir del mes de abril de 2019, se inició el proceso de organización y retribución topográfica de los documentos por dependencia aplicando los procesos de procedencia y orden original



CAPACITACIONES

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron 9 capacitaciones, sobre Gestión Documental.

Participación curso de Gestión Documental con el SENA.



"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 02598 ext. 600

Zona Sur
Calle 27 No. 25-18 Las Flores
Teléfono: 02598 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02598 ext. 607

Zona Sur
Calle 27 No. 25-11 Las Flores
Teléfono: 02598 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 063202



- Fumigación y lavado de tanques cada 3 meses marzo, junio, septiembre y diciembre 2019, donde se incluyó el procedimiento de exterminación de acaros.



Se realizó la fumigación y lavado de tanques en el centro de salud Santa Isabel, y Eduardo santos de acuerdo a la programación durante la vigencia.

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.

1.1 Procedimiento de Identificación validación y seguimiento a la documentación:



"Servicios con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 71 No. 4-30 La Granja
Teléfono: 90.208 ext. 605

Zona Sur
Calle 2 No. 30-18 Las Flores
Teléfono: 90.208 ext. 608

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 90.208 ext. 607

Zona Sur
Calle 2 No. 30-11 Las Flores
Teléfono: 90.208 ext. 600

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 062028

Para la implementación de este procedimiento durante los años 2016 al 2019 se realizó la siguiente gestión documental:

La actualización de la gestión documental se trabaja bajo la metodología Cadena, cliente, proveedor. Los procedimientos bajo la metodología del ciclo P-H-V-A (Planear, hacer, verificar, actuar).

La producción de la gestión documental se trabaja bajo el procedimiento GC-S1-P1 Identificación, validación y seguimiento de documentos a través de GC-S1-F6 Control de documentos donde se encuentra consolidada la trazabilidad de la gestión documental a nivel Institucional (Proceso, subproceso, código, versión, fecha de creación, vigencia, estado, tipo de documento, descripción del cambio, anexos).

Para el año 2016, se incorporó al mapa procesos el subproceso de ESTERILIZACIÓN en el macroproceso de GESTION AMBIENTAL Y OCUPACIONAL, por lo que para final del año 2016 con 16 procesos, 52 subprocesos y 239 procedimientos, ajustando un total de 174 documentos en total.

En 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.

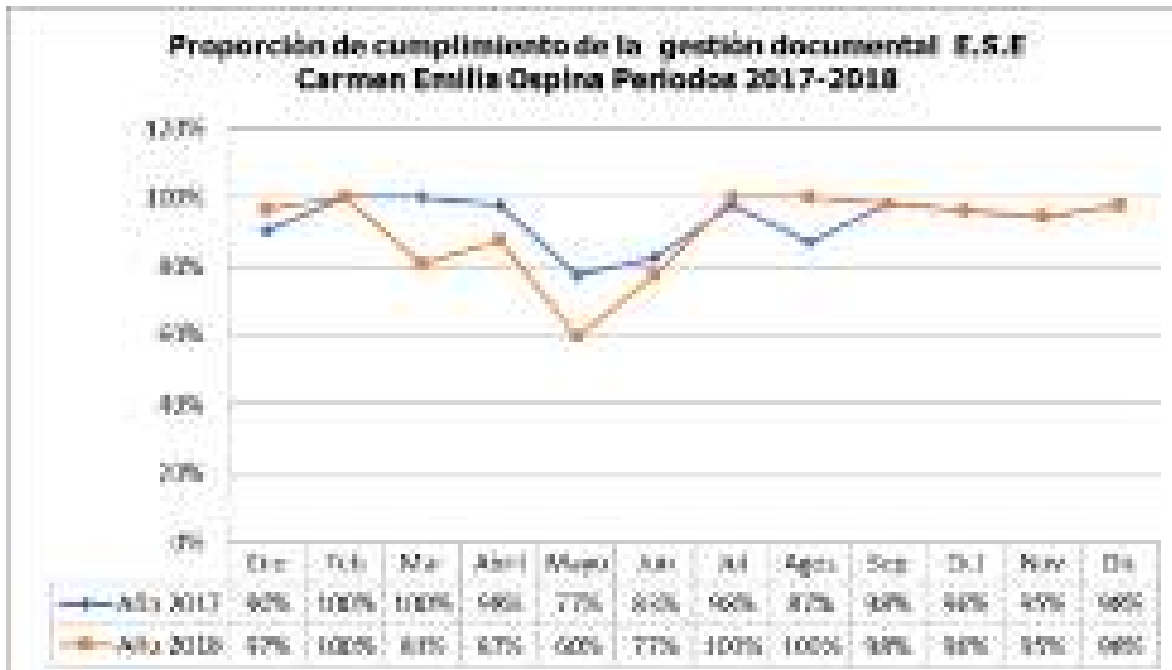
Con respecto a los documentos del mapa de procesos institucional, para el año 2017 se ajustaron un total de 328 documentos, los cuales en este último período se discriminaron por tipo de ajuste en elaboración, modificación y eliminación.

Para la implementación de este procedimiento durante el año 2018 se realizó una actualización al procedimiento denominado "Identificación, validación y seguimiento de documentos" con versión 6 y vigencia 14/09/2018, con el fin de fortalecer las actividades descritas en el mismo para el seguimiento y control de la gestión documental.

Con respecto a los documentos del mapa de procesos institucional, para el año 2018 se ajustaron un total de 513 documentos. Se realizó actualización de manuales, procedimientos, guías, documentos de apoyo y formatos de los cuales en su mayor proporción correspondieron a procedimientos modificados y formatos elaborados.

Así mismo, se realizó el seguimiento al cumplimiento de la creación, modificación y eliminación de los documentos en cada una de las áreas de acuerdo al de mapa de procesos según solicitudes realizadas, a través del indicador de proporción de cumplimiento de la gestión documental con los siguientes resultados:





Fuente: Formato de seguimiento a documentos- Ingeniería de procesos

El promedio de cumplimiento para el año 2018 fue del 92,3 % el cual disminuyó en 0.7 décimas frente al año 2017 cuyo valor fue del 93%, esto dado que en el último año durante el mes de Mayo y Junio no se logró la meta del indicador que es del 90%, sin embargo el promedio año se encuentra dentro de la misma.

A continuación se describe como está conformada con corte a Septiembre de 2019 la gestión documental de cada uno de los procesos institucionales:

ORIGINAL



"Servicio con Excelencia Humana"

Centro de Atención al Cliente
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.2028 ext. 605

Centro de Atención al Cliente
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.2028 ext. 608

Resolución de Quejas
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 90.2028 ext. 607

Centro de Atención al Cliente
 Calle 71 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 90.2028 ext. 600

Centro de atención e información al ciudadano
 Línea directa 06.2028

Tabla 1. DESCRIPCION DE AVANCES DOCUMENTALES A SEPTIEMBRE DE 2019

Fuente: tabla de control de documentos

PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO
PROCESOS ESTRATÉGICOS						
Gestión gerencial y estratégica	Planeación	4	8	0	1	19
	Comunicaciones	1	4	0	5	1
	Defensa judicial	0	3	0	8	3
	SARLAFT	1	3	0	3	0
Garantía de la calidad	Gestión de la información	1	2	0	16	0
	Gestión de habilitación	0	1	0	1	0
	PAMEC	1	1	1	3	0
	Seguridad del paciente	2	2	2	21	25
	Evaluación y seguimiento	0	1	0	22	1
Aprendizaje institucional	0	1	1	6	0	
Control interno estratégico	Gestión del control interno	2	5	2	11	7
PROCESOS MISIONALES						
PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO
Apoyo diagnóstico y terapéutico	Imagenología	0	5	2	5	2
	Laboratorio clínico	4	3	2	12	7
	Laboratorio citologías	1	2	2	5	1
	Soporte terapéutico	3	10	0	21	6
Servicios Hospitalarios	Hospitalización baja complejidad	2	9	9	23	11
	Obstetricia baja complejidad	2	8	23	25	10

"Servirte con Excelencia Humana"



Servicios urgencias	Gestión del servicio de urgencias	4	9	54	31	27
Servicios ambulatorio	Medicina General	0	5	54	9	3
	Odontología	4	6	7	27	18
	Psicología	0	0	0	1	0
Estrategia de intervención comunitaria	Detección temprana y protección específica	0	8	59	55	10
	IAMI	2	6	2	5	5
	Programas especiales	0	1	2	4	1
	Riesgo cardiovascular	0	4	10	13	12
	Contratos interadministrativos	0	1	1	0	1
Vigilancia epidemiológica	Monitoreo clínico epidemiológico	0	6	9	23	54
Sistema referencia y contrarreferencia	Referencia y contrarreferencia	1	3	8	4	0
	TAB	1	3	6	9	6
Sistema de información y atención al usuario	Línea de frente	1	2	0	2	0
	Monitoreo de servicios	0	4	0	9	1
	Participación ciudadana	0	1	0	4	0

PROCESOS DE APOYO

PROCESO	SUBPROCESO	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	GUÍA	FORMATO	DOCUMENTO DE APOYO
Gestión financiera	Presupuesto	0	4	0	2	4
	Cartera	1	3	0	11	3
	Costos	0	6	0	0	6
	Contabilidad	9	7	0	6	0
	Facturación	0	15	0	6	0
	Tesorería	0	5	0	5	5
Gestión talento	Administración del	4	6	0	76	11



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Granja
 Teléfono: 86258 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86258 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86258 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 86258 ext. 636

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 86258

humano	personal					
	Desarrollo institucional	0	7	0	13	11
	Programas de extensión	0	3	0	5	1
	Control interno disciplinario	0	1	0	0	1
Gestión bienes y servicios	Contratación	2	8	0	40	0
	Almacén	1	11	0	8	2
	Infraestructura y equipos	3	2	0	31	1
	Servicios administrativos	1	4	0	5	1
Tecnologías de la información y comunicación	Sistemas de informáticos	3	8	0	8	1
	Gestión de datos estadísticos	0	2	0	7	0
	Gestión documental	4	9	0	11	5
	Gestión de la información	0	0	0	2	0
Gestión de salud ocupacional y medio ambiente	Salud ocupacional	13	9	1	52	41
	Gestión ambiental	1	8	0	16	10
	Gestión central de esterilización	2	5	3	4	0

ORIGINAL FIRMADO



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 635

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48B La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86203 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 86203

7. COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

Objetivo Institucional	Transformación de la Cultura Organizacional en el Talento Humano		
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento Humano		
Meta	Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos en forma anual		
Indicador (1)	Número de planes elaborados.		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	2	2	2
2017		2	2
2018		2	2
2019		2	2

Las actividades desarrolladas durante el periodo en cumplimiento, en la elaboración de los Planes de Capacitación y Bienestar Social e Incentivos en forma anual se realizan al inicio del primer trimestre de las vigencias descritas las cuales fueron adoptadas mediante resoluciones y socializadas en comité e implementadas para su desarrollo, se referencian las siguientes actividades:

RESOLUCIONES:

Año 2016: Plan de Capacitación Res. N° 118 del 02/05/2016
 Plan de Bienestar Social e Incentivos Res. N° 82 del 11/03/2016

Año 2017: Plan de Capacitación Res. N° 126 del 28/04/2017
 Plan de Bienestar Social e Incentivos Res. N° 48 09/02/2017

Año 2018: Plan de Capacitación Res. N° 89 del 12/03/2018
 Plan de Bienestar Social e Incentivos Res. N° 87 del 07/03/2018

Año 2019: Plan de Capacitación Res. N° 109 del 28-02-2019
 Plan de Bienestar Social e Incentivos Res. N° 106 del 26-02-2019

Objetivo Institucional	Transformación de la Cultura Organizacional en el Talento Humano
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento Humano
Meta	Ejecución como mínimo del 95% de los Planes de Capacitación, Bienestar Social e Incentivos
Indicador (2)	(N° de Personas Capacitadas / Total Personal * 100) (N° de actividades de Bienestar Social / Actividades Programadas)



Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	95%	100%
2017		95%	100%
2018		95%	100%
2019		95%	100%

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, se referencian las siguientes actividades:

PLAN DE CAPACITACIÓN

Año 2016: Se capacitaron 4.954 Servidores y contratista con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Los lineamientos conceptuales que enmarcan la política de formación y capacitación de los empleados, orientadas al desarrollo del componente de Capacitación en áreas organizacional, comportamental, técnicas y sistemas.

Año 2017: Se capacitaron 2790 Servidores y contratista con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Los lineamientos conceptuales que enmarcan la política de formación y capacitación de los empleados, orientadas al desarrollo del componente de Capacitación en áreas organizacional, comportamental, técnicas y sistemas se realizó énfasis en capacitaciones virtuales en convenio con la Universidad Surcolombiana en el área de sistemas y Técnico Científica.

Año 2018: Se capacitaron 2882 Servidores y contratista con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Los lineamientos conceptuales que enmarcan la política de formación y capacitación de los empleados, orientadas al desarrollo del componente de Capacitación en áreas organizacional, comportamental, técnicas y sistemas.

Año 2019: Se han capacitado 2.977 Los lineamientos conceptuales que enmarcan la política de formación y capacitación de los empleados, con un cumplimiento 100%.

Objetivo Institucional	Transformación de la Cultura Organizacional en el Talento Humano		
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento Humano		
Meta	Ejecución como mínimo del 95% de los Planes de Capacitación, Bienestar Social e Incentivos		
Indicador (2)	(N° actividades Bienestar Social / Actividades Programadas *100)		
Estándar	LINEA DE BASE	META	RESULTADO



Propuesto			META
2016	100%	95%	87%
2017		95%	100%
2018		95%	100%
2019		95%	100%

El Plan de Bienestar Social e Incentivos, tienen por objeto otorgar reconocimientos a los trabajadores por su buen desempeño laboral, al compromiso institucional, la lealtad institucional, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de compromiso con los objetivos de la entidad.

El Plan institucional de capacitaciones (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 5.027 servidores públicos y contratista de la E.S.E. C.E.O, dando así cumplimiento al plan en un 98%.



Fuente acta de asistencia año 2019.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital General
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 06298

SOPORTE DE PLAN DE CAPACITACIONES:



OK

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 430 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 605

Zona Sur
Calle 2 No. 56-88 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 408

Hospital General
Calle 22 No. 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 407

Zona Sur
Calle 2 No. 35 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 600

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 06298



"Serviços com Excelência Humana"



Zona Norte
 Av. 21 de Abril, 8-30, La Fregosa
 Telefone: 062982 ext. 6325

Zona Sul
 Av. 21 de Abril, 56-482, Jardim
 Telefone: 062982 ext. 4328

Hospital General
 Avenida 22 com Av. 36, sul
 Telefone: 062982 ext. 4327

Zona Sul
 Av. 21 de Abril, 35-011, La Fregosa
 Telefone: 062982 ext. 6300

**Centro de atendimento
 e informação ao cidadão**
 Linha Amiga 062982

PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

Año 2016: Para el diseño y ejecución del Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se efectuó en primera instancia un estudio de las necesidades de los funcionarios con el fin de seleccionar alternativas organizacionales para establecer el programa programaron 14 actividades las cuales se ejecutaron 12 con un cumplimiento del 87%.

Año 2017: Para el diseño y ejecución del Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se efectuó en primera instancia un estudio de las necesidades de los funcionarios con el fin de seleccionar alternativas organizacionales para establecer el programa programaron se programaron 16 actividades las cuales se ejecutaron 16 dando el cumplimiento del 100%.

Año 2018: Para el diseño y ejecución del Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se efectuó en primera instancia un estudio de las necesidades de los funcionarios con el fin de seleccionar alternativas organizacionales para establecer el programa programaron se programaron 16 actividades las cuales se ejecutaron 16 dando el cumplimiento del 100%.

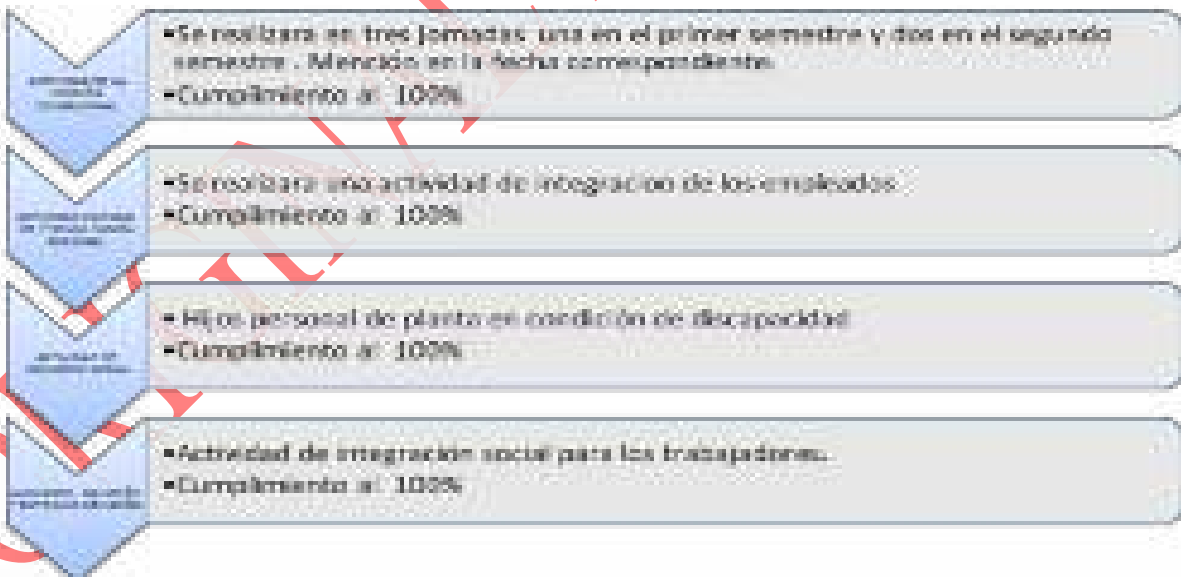
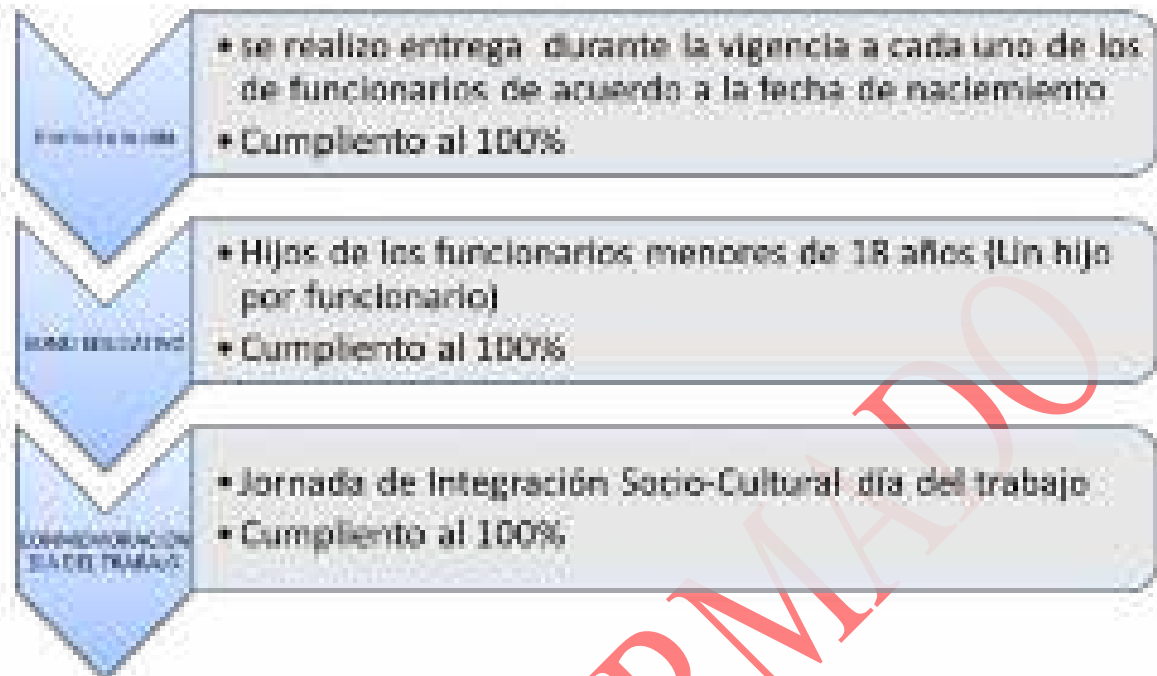
Año 2019: Para el diseño y ejecución del Plan de Bienestar Social Estímulos e Incentivos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se efectuó en primera instancia un estudio de las necesidades de los funcionarios con el fin de seleccionar alternativas organizacionales para establecer el programa programaron se programaron 16 actividades las cuales se ejecutaron 15 dando el cumplimiento del 94%.

El programa de Bienestar Social de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, tiene la finalidad de propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad corporativa, la participación y el desarrollo de habilidades en los servidores de la institución, con una calidad de vida laboral que permitan un desempeño eficaz, eficiente y efectivo dentro de cada área de la institución, teniendo como resultado el conjunto de efectos positivos y tangibles en fomentar actitudes favorables frente al servicio público, en desarrollar valores organizacionales y como resultado final cumplir con el plan estratégico de la alta dirección.

Para la vigencia 2019 el plan de bienestar fue adoptado mediante la resolución Resolución 106 del 26 de Febrero 2019.

Para la vigencia del 2019, se cumplió 100 % de las actividades del plan de bienestar social.





"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
calle 31 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 80200 ext. 605

Zona Sur
calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 80200 ext. 608

Reserva Casaca
calle 12 No. 5-30 La Florida
Teléfono: 80200 ext. 607

Zona Sur
calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 80200 ext. 600

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 80200

ANEXOS:

SOPORTE ACTIVIDADES DE BIENSTAR SOCIAL



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 628

Residencial GARCÉS
calle 22 No. 16-30 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al cliente
Línea directa 06298



Objetivo Institucional	Transformación de la Cultura Organizacional en el Talento Humano
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento Humano
Meta	Desarrollar la Política de Inclusión Social con el fin de cumplir con la LEY 1816 de 2013



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 La Granja
 Teléfono: 86.288 ext. 605

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Granja
 Teléfono: 86.288 ext. 608

Residencial Caracas
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.288 ext. 607

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Granja
 Teléfono: 86.288 ext. 600

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 06.2888

Indicador (3)	(N° de Personas discapacitadas Contratadas / N° Total de personas vinculadas a la ESE CEO *100)		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	ND	-	-
2017		1%	100%
2018		1%	100%
2019		1%	100%

La inclusión Social es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Año 2016: No se implementó política de inclusión social, ya que no estaba planteado como indicador para la vigencia.

Año 2017: Se Contrataron 6 personas en situación de discapacidad de 600 contratistas que prestan los servicios en la institución, cumpliendo la meta establecida del 1%.

Año 2018: Se Contrataron 6 personas en situación de discapacidad de 600 contratistas que prestan los servicios en la institución, cumpliendo la meta establecida del 1%.

Año 2019: A la fecha se mantienen contratados las 6 personas en situación de discapacidad de 600 contratistas que prestan los servicios en la institución, cumpliendo la meta establecida del 1%.

8. COMPONENTE DE SALUD OCUPACIONAL

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano		
Meta	Mantener actualizado el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo superior al 90%		
Indicador (1)	Número de revisiones programadas / número de revisiones realizadas X 100		
Estándar	LINEA DE BASE	META	RESULTADO

"Servirte con Excelencia Humana"



Propuesto			META
2016	97%	90%	98,6%
2017		90%	45%
2018		90%	100%
2019		90%	98%

En la ESE Carmen Emilia Ospina, se ha dado cumplimiento en el año 2016, 2018 con la meta planeada debido a las actividades ejecutadas de promoción y prevención en salud, investigación de accidentes, inspecciones de seguridad, acompañamiento y asesoramiento al COPASST, plan de formación. En el año 2017, no se cumple con la meta debido a que se realizó una evaluación al sistema de gestión con la Resolución 1111 del año 2017, en cual trae unos estándares más específicos al del año 2016.

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano		
Meta	Actualizar los planes de emergencias		
Indicador (1)	Número de planes de emergencia actualizados / número total de planes de emergencia X 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	100%	75%
2017		100%	75%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

En la ESE Carmen Emilia Ospina, se ha dado cumplimiento en el año 2018 y lo transcurrido en el año 2019, con la meta planeada debido a las actividades ejecutadas de los Planes de emergencias, se realizó conformación y entrenamientos a brigadas, se instalaron equipos de emergencias, sensores de humo, simulacros de evacuación.

En el año 2016 y 2017, no se cumple con la meta debido a la nueva metodología implementada por el Ministerio de Salud y de la Protección Social

La Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, en cumplimiento a lo establecido en el decreto 1072 de 2015, resolución 0312 de 2019 y demás normativa vigente en materia de salud y Seguridad en el Trabajo en Colombia, ha estructurado el sistema de gestión en Seguridad y salud en el Trabajo cuyo objetivo principal es propiciar el mejoramiento continuo en las organizaciones así como el control de las condiciones laborales y de los riesgos y peligros presentes en el los lugares de trabajo.

En las actividades ejecutadas de promoción y prevención de la salud de los trabajadores, a través de un método definido por etapas cuyos principios se basan en

el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y que incluye los siguientes elementos; política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora, el desarrollo de estos elementos, permitirá cumplir con los propósitos del SG-SST.

De acuerdo a lo establecido, el sistema de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo se caracteriza por su flexibilidad al tamaño y características de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA para centrarse en la identificación y control de los peligros y riesgos asociados con su actividad, permitiendo también el crecimiento personal y el mejoramiento de la productividad de la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA.

1. PROMOCION Y PREVENCIÓN EN SALUD:

FOMENTO DE ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLE:

Durante los años 2016, 2017, 2018 y el transcurso del 2019, en convenio con la universidad maría cano se realizó pausas activas en las diferentes sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, se dictaron capacitaciones en temas relacionados con prevención del estrés laboral, prevención de riesgo cardiovascular higiene postural, jornada de tamizaje en conducción vehicular, jornada de tamizaje cardiovascular y masajes de relajación.

Debemos dar importancia a estas actividades que tiene como objetivo afianzar el mejoramiento laboral de los funcionarios y trabajar por fomentar los buenos estilos de vida saludable.

2. PROGRAMA DE INVESTIGACION DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

En la ESE Carmen Emilia Ospina se realiza investigación de accidentes de trabajo para identificar oportunidades de mejoramiento, con el objeto de mejorar los niveles de seguridad industrial, disminuir y controlar la accidentalidad en las diferentes áreas y sedes y orientar las acciones preventivas.

La formación para la investigación de las causas de los accidentes de trabajo promueve la cultura de la prevención que sirven para erradicar el concepto “acto inseguro” como causa determinante de los accidentes.

3. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS (GTC 45)

Se actualiza las matrices de identificación de riesgos de los diferentes centros de salud, su objetivo es identificar cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los trabajadores que enfrenta una organización.

La metodología de identificación de peligros y valoración de riesgos, permite la participación activa de los trabajadores y partes interesadas y la priorización de los



riesgos para establecer medidas de intervención con el siguiente esquema de jerarquización:

- Eliminación del peligro/riesgo: Rediseño de procesos o equipos para eliminar o reducir los riesgos.
- Sustitución: Sustituir una materia prima por una menos peligrosa o también, sustituir un proceso de alto riesgo por uno de menor riesgo.
- Controles de Ingeniería: Adopción de medidas técnicas para el control del peligro/riesgo en su origen o fuente, como la implementación de sistemas de ventilación o encerramiento de equipos. Igualmente, incluye los controles para reducir la energía (reducir la fuerza, la presión, la temperatura entre otros) de los sistemas de producción, cuyo fin esté asociado con el control de riesgos en SST.
- Controles Administrativos: Implementación de sistemas de señalización, advertencia, demarcación de zonas de riesgo o zonas de circulación y almacenamiento, implementación de sistemas de advertencia y alarma, diseño e implementación de procedimientos de seguridad para ciertos procesos o actividades de riesgo, controles de acceso a zonas de riesgo, inspecciones de seguridad, listas de chequeo, permisos de trabajo entre otros.
- Equipos de Protección Personal: Cuando ciertos peligros/riesgos no se puedan controlar en su totalidad con las medidas anteriores, el empleador deberá suministrar a sus trabajadores la dotación pertinente de acuerdo a sus actividades.

Las anteriores medidas de control para cada riesgo forman parte de los subprogramas de Medicina preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

4. EXAMENES MÉDICOS OCUPACIONALES

Se realiza las evaluaciones medicas ocupacionales que permite a la institución obtener un Diagnostico de Salud de la población trabajadora, donde se puede visualizar a los riesgos a los que están expuestos y las patologías encontradas, estén o no relacionada con el trabajo, facilitando el acompañamiento para la promoción, prevención de la salud de los empleados no solos en el ambiente laboral, también nos orientan a la implementación de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica.

5. PROGRAMA DE PEVENCIÓN Y PROTECCIÓN COLECTIVA E INDIVIDUAL

• ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORAMIENTO AL COPASST

Se realiza el acompañamiento al Comité de Copasst, con el objetivo de planear, diseñar y verificar las acciones en materia de SST según el diagnóstico de las condiciones sub estándar y condiciones de salud de los trabajadores, en las reuniones se establecen compromisos para realizar seguimiento y cumplimiento de estos, en el año 2019 se realizó inspecciones de botiquín, extintores, inspecciones locativas, a los centros de salud en compañía de los miembros del Copasst y como invitados la Gerente, el área de mantenimiento, seguridad y salud en el trabajo.



• PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Se da cumplimiento al programa de capacitación, con el objetivo de brindar conocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo necesarios para desempeñar actividades de forma eficiente y segura, cumpliendo con los estándares establecidos en la normativa colombiana.

• INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Se realiza 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 un informe de las inspecciones y hallazgos encontrados para generar un plan de mejoramiento.

6. PROGRAMA DE PREPARACIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Se diseñaron 10 planes hospitalarios de emergencias los cuales fueron radicados en la secretaria de salud departamental dando cumplimiento a la normativa legal y vigente, se complementó la red contra incendio en la sede de Canaima la cual tiene capacidad de alarmar la presencia de humo.

De igual manera se implementa y mantienen las disposiciones necesarias contempladas de acuerdo con decreto 1072 de 2015, teniendo como principales consideraciones:

- Análisis de amenazas y vulnerabilidad. PON (Planes operativos normalizados de acuerdo al análisis de amenazas y vulnerabilidad realizado).
- Recursos para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias;
- Programa de conformación, capacitación, entrenamiento y dotación de la brigada integral para la prevención y atención de emergencias que incluye la organización e implementación de un servicio oportuno y eficiente de primeros auxilios.
- Entrenamiento a todos los trabajadores en actuación antes, durante y después de las emergencias que se puedan derivar de las amenazas identificadas en la empresa.
- Programa de inspección periódica de todos los equipos relacionados con la prevención y atención de emergencias así como los sistemas de señalización y alarma, con el fin de garantizar su disponibilidad y buen funcionamiento.
- Procedimiento para la planeación, realización y evaluación de simulacros de emergencias, los cuales deben realizarse por lo menos una vez al año.

En la ESE Carmen Emilia Ospina, se realizan simulacros de evacuación con el objetivo de saber la capacidad de respuesta de los funcionarios de la institución, se dicta capacitaciones y entrenamiento a los brigadistas de las diferentes sedes.

CONCLUSIONES



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02298 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 02298 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02298 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 02298 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea única 062888

Se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con una Política SST, así mismo se resaltan las acciones de mejoramiento continuo implementadas para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el compromiso con la adopción de los Comités del COPAST Y Comité de Convivencia. Por otra parte, se identifica que dicho Sistema vela por la seguridad de los trabajadores de la ESE CEO y cuenta con mecanismos de prevención y mitigación de los posibles riesgos laborales que pudiesen presentarse al interior de la institución.

Así mismo, se sugiere continuar con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el ánimo de promover el cuidado de la salud individual y colectiva, mejorar las condiciones de trabajo y controlar los factores de riesgo que pueden afectar a sus servidores, visitantes y contratistas a través de accidentes o enfermedades laborales en las instalaciones de la institución.

9. COMPONENTE DEFENSA JURIDICA

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Defensa judicial oportuna		
Meta	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas		
Indicador (1)	(Número de tutelas gestionadas en los tiempos establecidos / Total Tutelas del periodo) X 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	ND	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

El área de defensa judicial ha trabajado articuladamente en impulsar la protección de la entidad ante riesgos de potenciales tutelas

1. Se reorganizó el inventario de demandas en contra de la entidad para determinar el número exacto y los procesos a los que no se le había dado ningún trámite.
2. Se reorganizó el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, unificándolo en uno solo, y adicionalmente creando los procedimientos para recepción de demanda, tutelas y derechos de petición, así como el trámite de reparto entre los apoderados de defensa, el trámite para contestación y demás actuaciones que tienen que ver con el desarrollo de un proceso, se creó la sustentación ante el Coordinador Jurídico de todas la actuaciones procesales, previa elaboración de fichas técnicas sobre cada caso por parte de invitados técnicos y de los apoderados a cargo.



3. Se organizó el área jurídica como un juzgado, creando libros radicadores para demandas, tutelas, conciliaciones, reclamaciones administrativas, derechos de petición, el propósito de hacer seguimiento y control a las actuaciones judiciales.
4. Se crearon los requisitos para ocupar cargo de abogados área de defensa judicial.
5. Se creó el archivo físico de demandas, tutelas, conciliaciones, reclamaciones administrativas, derechos de petición.
6. Se logró fortalecer el equipo del área jurídica con dos abogados de defensa judicial, un apoyo jurídico, un judicante y un Coordinador Jurídico.
7. Se implementaron Informes mensuales del área que incluyen sumatoria de pretensiones, números de procesos por acción, número y clase de sentencias, número y clase de conciliaciones, número y resultado de tutelas, provisiones, número de sentencias por abogado, informe mensual de los procesos en que se surtieron actuaciones, entre otros ítems.

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Defensa judicial oportuna		
Meta	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos		
Indicador (1)	(Número de procesos jurídicos tramitados dentro de los términos establecidos / Total procesos jurídicos del periodo)		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	ND	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Defensa judicial oportuna		
Meta	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición		
Indicador (1)	(Número de derechos de petición resueltos / Total derechos de petición del periodo) X 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	ND	100%	100%
2017		100%	100%



2018		100%	100%
2019		100%	100%

Al inicio de la presente administración, es decir en el año 2016, no existía una secretaria jurídica, una oficina o dependencia judicial que se ocupara directamente de los derechos de petición. El trámite que se llevaba era que al llegar a la entidad una solicitud, dicha solicitud se enviaba por la oficina de correspondencia al área que se consideraba que era la competente para resolver el asunto peticionado. Por tal motivo, antes del 2016 no existía libro radicador ni un archivo consolidado que conservara o permitiera el acceso a la información en detalle.

Si bien es cierto el trámite de los derechos de petición ha tenido varias modificaciones desde que se dio la elaboración del documento el 19 de septiembre del año 2013, el cual fue modificado el 29 de junio de 2017 en el que se le realizaron ajustes a las actividades de acuerdo a los procedimientos que se ejecutan en el área. El 11 de julio de 2018 se realizan ajustes de los responsables en las actividades No 2 y 9, para obtener una mejora continua dentro del subproceso. Seguidamente el 20 de diciembre de 2018 se actualizaron los Ítems No.1, 2,4, 9,10; donde se elimina el Ítem no. 8 de la actualización de los nombres de los cargos responsables para las actividades con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso de la defensa judicial por lo cual el procedimiento quedo que se debía radicar el derecho de petición y remitir al asesor Jurídico de gerencia dejando registro del derecho de petición en el Simad y el libro radicador a cargo de la auxiliar administrativo de la ventanilla documental, se recibía el oficio, se establecía el término de respuesta, se revisaba el derecho de petición para cumplir los lineamientos de los artículos 16 y 17 de la ley 1755/15 asignar destinatario según cada caso en particular a cargo del asesor jurídico de gerencia; se relacionaba la información en el libro radicador respectivo a cargo de la secretaria jurídica; Se trasladaba según el tema del derecho de petición a jefes de área para su correspondiente respuesta y se realizaba seguimiento al término establecido, en caso de incumplimiento del término requerido, se enviaba comunicación proveniente de la gerencia solicitando la respuesta todo esto a cargo del asesor jurídico de gerencia.

Posteriormente se recibía, organizaba, verificaba y depuraba la información remitida por los jefes de área y en caso de que la respuesta estuviera incompleta se requería al jefe de área para complementar de acuerdo a lo peticionado una vez lista esta etapa se proyectaba, revisaba, aprobaba y firmaba la remisión al peticionante de las respuestas emitidas por los jefes de área todo esto bajo la auditoria del asesor jurídico de gerencia. Procedimiento ejecutado en aras de dar cumplimiento a los artículos 67, 68 y 69 del código general del proceso en cuanto a notificación del acto administrativo. Así mismo, realizando las auditorías al proceso de acuerdo al plan de auditorías anual. Adicionalmente, se elaboraba y ejecutaba el plan de mejoramiento establecido de acuerdo a los hallazgos del informe de auditoría por control interno para hacer seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento generado por el líder de proceso.



Actualmente en el mapa de procesos se encuentra presente el procedimiento transversal de la vigencia del 12 de febrero de 2019 en el que se eliminó la actividad No.1 y 2, se incorporó la actividad N°. 5, se ajustó la actividad N°. 7 y 8 respecto a los responsables de la actividad, se incorpora la actividad 11 y 12 como actividad de autocontrol del proceso. Cuyo trámite consiste en que se establece el término de respuesta, se revisa el derecho de petición conforme a la normatividad legal vigente y se asigna al destinatario según cada caso en particular, se relaciona la información en el libro radicator respectivo dando seguimiento al término establecido. Se Organiza, verifica y depura la información remitida por los jefes de área, e caso de que la respuesta este incompleta, se requiere al jefe de área para complementar de acuerdo a lo peticionado con visto bueno del área jurídica. Finalmente se proyecta, revisa, aprueba y firmar la remisión al peticionante de las respuestas emitidas por los jefes de área. Todo esto bajo la responsabilidad de la secretaria jurídica y el asesor jurídico de gerencia. El procedimiento garantiza el cumplimiento de los artículos 67, 68 y 69 del código general del proceso en cuanto a notificación del acto administrativo; adicional a ello, se realiza de manera mensual la verificación del cumplimiento de los términos para la contestación de los derechos de peticiones allegados a la entidad.

Respecto al balance general del cumplimiento del plan y ejecución de los derechos de petición durante esta administración fue el siguiente: Para el año 2016 se respondieron doscientos cuarenta (240) derechos de petición para lo cual se cumplió con una ejecución del 100%; para el año 2017 se cumplió con una ejecución del 99% por cuanto un derecho de petición sin que se hubiera vencido para contestación paso pendiente de un año a otro; en el año 2018 se cumplió con una ejecución del 100% y para el año 2019 con corte a 30 de septiembre se respondieron ciento ochenta y tres(183) derechos de petición por lo que se cumplió con una ejecución del 100%.

Entregamos a través del mapa de procesos un procedimiento organizado y actualizado puesto que las modificaciones obedecieron para estar acorde a las normas establecidas en la ley 1437 de 2011 conforme al código contencioso administrativo código contencioso administrativo.

INFORME DE GESTIÓN 2019					
MES	OBJETIVO	METAS	INDICADOR	PROGRAMADO	EJECUTADO
ENERO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: 2. - Radicado: 2018-206 Accionante: Leidy Johanna Avendaño y Otros Accionados: COMFAMILIAR EPS, Alcaldía de Neiva, Gobernación del Huila,	100%	100%

"Servirte con Excelencia Humana"



			Secretaría de Salud Departamental, Hogar San Matías y Vinculado E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-000037-S-2019 -Radicado: 2019-00035-00 Accionante: Jennifer Stefany López Tovar. Accionados: COMFAMILIAR EPS y como vinculadas Secretaría de Salud Departamental, E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-000613-S-2019		
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	En el mes de enero se radicó una (1) demanda. -Radicado: 001-2018-00626-00. Tipo de Proceso: Proceso Ordinario Laboral Demandante: Maity Yurani Morales Aldana Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-005352-S-2019	100%	100%
FEBRERO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: una (1). -Radicado: 2019-00065-00 Accionante: Ana Isabel Bohórquez Ramírez. Accionados: Comparta EPS y vinculadas Secretaria de Salud Departamental del Huila y la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-000673-S-2019	100%	100%
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	En el mes de enero se radicó cero (0) demanda.	100%	100%

ORIGINAL FIRMADO



MARZO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: cero (0).	100%	100%
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	En el mes de enero se radicó Una (1) demanda. - Radicado: 2019-00029-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Piedad Joven Aroca Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-003145-S-2019	100%	100%
ABRIL	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: Cero (0).	100%	100%
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	Número de demandas gestionadas en los tiempos. Una (1) demandas. - Radicado: 001-2019-00072-00. Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Juan Carlos Tovar Sánchez Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-004949-S-2019	100%	100%

ORIGINAL

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 Las Fraguas
 Teléfono: 06299 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06299 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 06299 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06299 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Linea directa 06299

<p>MAYO</p>	<p>Garantizar la Defensa Judicial Oportuna</p>	<p>Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas</p>	<p>Número de tutelas gestionadas en los tiempos. Tres (3) demandas.</p> <p>-Radicado: 2019-00036-00 Accionante: Jefferson Manuel Muñoz Gómez y Yuly Patricia Cardoso Cardoso. Accionados: E.S.E. Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-002595-S-2019.</p> <p>-Radicado: 2019-00119-00 Accionante: Personería de Neiva en representación de Karelys Pastora Rivas Fernández. Accionados: Secretaría De Salud Departamental, Alcaldía De Neiva – Secretaría De Salud-, Departamento De Planeación Nacional Y Ministerio De Relaciones Exteriores /Migración Colombia y vinculada ESE Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-003062-S-2019.</p> <p>-Radicado: 2019-00328-00 Accionante: Oscar Javier Muñoz Valderrama. Accionados: ESE Carmen Emilia Ospina y Vinculada Administradora de Los Recursos Al Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), Secretaria de Salud Del Huila y Hospital Hernando Moncaleano Perdomo. Contestación: 01-GER-003190-S-2019.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
--------------------	--	---	--	-------------	-------------

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 Las Virreyes
 Teléfono: 86.763 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Victoria
 Teléfono: 86.763 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.763 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Virreyes
 Teléfono: 86.763 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 063288

			<p>Número de demandas gestionadas en los tiempos. Tres (3) demandas.</p> <p>-Radicado: 2019-00081-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: José Bernardo Torres Rodríguez Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-004366-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-00155-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Carlos Andrés Beleño Dumar Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-005841-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-0251-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Jhon William Chávez Palencia y Bibiana Andrea Andrade Soto Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-005260-S-2019</p>		
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos		100%	100%
JUNIO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: cero (0).	100%	100%

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-48 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Zona Sur
 Calle 21 No. 50-11 La Florida
 Teléfono: 80.700 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 80.2000

		Mantener la oportunidad en el 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	<p>Número de demandas gestionadas en los tiempos. Dos (2) demandas</p> <p>-Radicado: 2019-00029-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Laura María Cruz Almaro Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-005843-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-00122-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Mary Leidy Bastidas Andrade Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-005844-S-2019</p>	100%	100%
JULIO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en el 100% de respuestas a tutelas	<p>Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: Tres (3).</p> <p>-Radicado: 2019-00487 Accionante: Irene Ipuz Daza Accionados: E.S.E Carmen Emilia Ospina, E.S.E. Hospital Hernando Moncaleano Perdomo, y vinculadas MEDIMAS EPS.S y Secretaria De Salud Departamental Del Huila</p> <p>Contestación: 01-GER-004252-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-00069 Accionante: David Andrés Hernández Parra Accionados: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-004281-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-00487 Accionante: María Alejandra González Suarez Accionados: E.S.E</p>	100%	100%

ORIGINAL

"Servirte con Excelencia Humana"



			Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-004382-S-2019		
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	Número de demandas gestionadas en los tiempos. Dos (2) demandas. -Radicado: 2019-00148-00 Tipo de Proceso: Reparación Directa. Demandante: Luan Carlos Rodríguez Lucimi y otros Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina y otro. Contestación: 01-GER-005863-S-2019. -Radicado: 2019-00002-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Venus Zoraida Collazos Méndez Demandado: E.S.E Carmen Emilia Opina. Contestación: 01-GER-00182-S-2020	100%	100%
		Mantener la oportunidad un 100% de respuestas a tutelas	Número de tutelas gestionadas en los tiempos: Una (1). -Radicado: 2019-00553 Accionante: Pedro Pablo Polania Silva. Accionados: E.S.E. Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-004969-S-2019.	100%	100%
AGOSTO	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna		Número de demandas gestionadas en los tiempos: Tres (3) demandas -Radicado: 2019-00060-00 Tipo de Proceso: Reparación Directa. Demandante: Lucia Chantre Vargas y otros Demandado: E.S.E	100%	100%

ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



		Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a Procesos Jurídicos	<p>Carmen Emilia Ospina y otros. Contestación: 01-GER-000180-S-2019</p> <p>-Radicado: 2019-00228-00 Tipo de Proceso: Reparación Directa. Demandante: Dora Alba Ardila Betancourt y otros Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina y otros. Contestación: 01-GER-006374-S-2019.</p> <p>-Radicado: 2019-00183-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: María Cristina Bonilla Tavera Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-006818-S-2019</p>		
SEPTIEMBRE	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	<p>Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: Una (1). -Radicado: 2019-00630 Accionante: Gloria Esperanza Garzón. Accionados: COMFAMILIAR EPS y vinculados Secretaria De Salud Departamental Del Huila, Clínica Coven Zona Franca y E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-005512-S-2019.</p>	100%	100%

ORIGINAL DEMANDADO

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 86.768 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.768 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.768 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.768 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 86.768

			<p>Número de demandas gestionadas en los tiempos. Tres (3) demandas</p> <p>-Radicado: 2019-0039-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Mabel Ortiz Perdomo Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-000176-S-2020</p> <p>-Radicado: 2019-0268-00 Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: Mario Cadena Valencia Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-00181-S-2020</p> <p>-Radicado: 2019-0253-00 Tipo de Proceso: Reparación Directa. Demandante: María Ofelia Galindo y otros Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina y otros. Contestación: 01-GER-000175-S-2020</p>		
		Mantener la oportunidad en 100% de respuestas a Procesos Jurídicos		100%	100%
OCTUBRE	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% de respuestas a tutelas	<p>Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: Dos (2).</p> <p>-Radicado: 2019-00730 Accionante: Renso Galvis Méndez Accionados: COMFAMILIAR EPS y vinculados Secretaria De Salud Departamental De Huila, Clínica Coven Zona Franca y E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-006088-S-2019.</p> <p>-Radicado: 2019-0111</p>	100%	100%

ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



			<p>Accionante: Graciela Méndez de Galvis</p> <p>Accionados: COMFAMILIAR EPS y vinculados Secretaria De Salud Departamental Del Huila y E.S.E Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Contestación: 01-GER-006100-S-2019.</p>		
		Mantener la oportunidad en 100% respuestas a Procesos Jurídicos	<p>Número de demandas gestionadas en los tiempos. Dos (2) demandas</p> <p>-Radicado: 2019-00216-00</p> <p>Tipo de Proceso: Nulidad y Restablecimiento del Derecho.</p> <p>Demandante: Jhon Alexander Tovar Yepes</p> <p>Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Contestación: En términos de contestación</p> <p>-Radicado: 2019-00005-00</p> <p>Tipo de Proceso: Reparación Directa.</p> <p>Demandante: Yobani Victoria Aguirre y otro.</p> <p>Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Contestación: En términos de contestación.</p>	100%	100%
NOVIEMBRE	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en un 100% respuestas a tutelas	Número de Tutelas de gestiones en los tiempos: Cero (0).	100%	100%

ORIGINAL FIRMADO



		Mantener la oportunidad en el 100% de las respuestas a los Procesos Jurídicos	Número de demandas gestionadas en los tiempos. Uno (1) demanda -Radicado: 2019-00111-00 Tipo de Proceso: Reparación Directa. Demandante: Carlos Julio Morales Pinto Demandado: E.S.E Carmen Emilia Ospina y otros. Contestación: En términos de contestación	100%	100%
DICIEMBRE	Garantizar la Defensa Judicial Oportuna	Mantener la oportunidad en el 100% de las respuestas a las tutelas	Número de Tutelas gestionadas en los tiempos: Cuatro (4). -Radicado: 2019-00503 Accionante: María Ángela Gómez en representación de su hijo Yerson Triviño. Accionados: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-07375-S-2019. -Radicado: 2019-00188 Accionante: Martha Johanna Calderón Valderrama Accionados: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-007399-S-2019. -Radicado: 2019- Accionante: Personería en representación de Roselin Katherine Blanco Álvarez. Accionados: Migración Colombia, S. Salud Departamental del Huila y vinculado E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-007400-S-2019. -Radicado: 2019-01000 Accionante: Daniel Toro Morales Accionados: E.S.E Carmen Emilia Ospina. Contestación: 01-GER-007491-S-2019	100%	100%
		Mantener la	Número de demandas		

ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



		oportunidad engestionadas en los 100% de tiempos. Cero (0) respuestas de demandas Procesos Jurídicos		100%	100%
--	--	--	--	-------------	-------------

1. COMPONENTE AMBIENTAL

a. La meta establecida de manejo de residuos peligrosos tuvo los siguientes factores:

La ESE CEO en el periodo del Empalme cumplió con la meta establecida, realizando un manejo adecuado a los Residuos Peligrosos dentro de la Institución.

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Dar un adecuado manejo a los residuos peligrosos generados.		
Meta	Incinerar el 60% de los residuos peligrosos.		
Indicador (2)	Cantidad de residuos peligrosos incinerados/cantidad de residuos peligrosos generados *100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	61%	60%	57,5%
2017		60%	61%
2018		60%	61%
2019 – Corte a 30 de Septiembre		60%	63%

b. La meta establecida de Disminución de los consumos de agua y energía tuvo los siguientes factores:

Considerando que es la primera vez que en la institución se estableció estas metas con el fin de promover el cuidado ambiental, se adelantaron acciones en beneficio, siendo poco efectivo considerando los factores externos que han intervenido en el aumento del consumo.

1. Se considera que la cifra porcentual estimada fue alta según las condiciones de la institución, se realizó solicitud al área de Planeación y en Comité de Gestión de desempeño institucional para realizar los ajustes pertinentes.
2. Se realizó nueva Instalación de nuevos equipos.
3. AÑO: 2018 mes de agosto AUMENTO FACTURA No. 773662229 CANAIMA
4. Instalación de Macro medidores de agua noviembre 2018 factura 191814600 IPC.
5. Incremento de usuarios atendidos en el segundo trimestre del 2019 en comparación del 2018.
6. Aumento de temperaturas en el año 2019
7. Aires Acondicionados en mal estado



Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Realizar campañas educativas de ahorro y uso eficiente de los recursos		
Meta	Reducir el consumo de los servicios de agua y energía en un 5%		
Indicador (2)	Consumo Inicial – Consumo Final		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	ND	N/A	N/A
2017		0,05	0,025
2018		5%	0,025
2019 – Corte a 30 de Septiembre		5%	0,025

c. La meta establecida de realizar campañas educativas tuvo los siguientes factores:

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Realizar campañas educativas de ahorro y uso eficiente de los recursos		
Meta	Reducir el consumo de los servicios de agua y energía en un 5%		
Indicador (2)	Consumo Inicial – Consumo Final		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019 – Corte a 30 de Septiembre		100%	100%

d. La meta establecida de realizar campañas educativas tuvo los siguientes factores:

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Cambiar las canecas que se encuentran en mal estado		
Meta	Satisfacer las necesidades de canecas, con el fin de realizar una adecuada segregación.		
Indicador (2)	Número de canecas cambiadas / Número de canecas que		



requieren cambio X 100			
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

La política ambiental de la ESE Carmen Emilia Ospina, se constituye en tema de gran importancia dentro de las competencias establecidas por el marco legal estipulado como entidad prestadora de servicios de salud del nivel Municipal de la Ciudad de Neiva - Huila, en cuanto al manejo y control de todo lo concerniente a la protección de medio ambiente a fin de que contribuya con el logro del bienestar tanto del personal que labora dentro de la institución como de los usuarios que a diario acceden al servicio de la misma.

Como generadora de residuos hospitalarios se actualizo en el 2019 el Plan Gestión Integral De Los Residuos De Atención En Salud Y Otras Actividades(PGIRASA), en su componente interno y externo , el cual se ejecutaron con base en los procedimientos, procesos, actividades y estándares que se establecieron en los Manuales de procesos y procedimientos (segregación, movimiento interno y almacenamiento central) y el externo siendo la responsabilidad de la empresa contratista que transporto los residuos (transporte, tratamiento y disposición final), además, del igual manera en promover el desarrollo de una consciencia ambiental dentro de la institución .

PROGRAMA RECICLAJE ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Con el programa de reciclaje ESE CEO se logró la disminución en la generación de los residuos comunes, evitando que los residuos reciclables fuera al relleno sanitario y así contribuir a aumentar la vida útil del relleno sanitario “los Ángeles” del municipio de Neiva.

- La recolección de del material de reciclaje fueron entregados a la empresa Recuperadora Ambiental quien cumplió con los permisos otorgados por las autoridades competentes para las actividades de recolección y almacenamiento de los residuos recuperables generados en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina como: Papel, cartón, plástico, chatarra, Pet, Pasta y Frascos hipoclorito con una frecuencia de recolección de cada 15 días o cuando era requerido. Los cuales fueron pesados con verificación por parte del pasante Ambiental, registrados en formato Control de Reciclaje.

En compensación y según el Artículo 2.3.2.5.1.3. En el marco de las estrategias definidas en el programa de aprovechamiento de los Planes de Gestión Integral de



Residuos Sólidos (PGIRS), en el ente territorial y la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento deberán implementar de manera permanente y coordinada campañas educativas, con la finalidad de concientizar a los usuarios sobre el reciclaje, el reúso, el aprovechamiento y la adecuada presentación de los residuos aprovechables.

Cuadro Residuos Reciclables 2018 Vs 2019

PERIODO 2018 KG/MES												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1005	495	1156	699	983	746	861,5	898	1281,8	925	577	589	10216

PERIODO 2019 KG/MES												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
873	1162	843	1028	749	667	643	601	601	898	979	1122	10165,5

AÑO	2018	2019	AUMENTO
TOTAL No.KG Año	10126	10165,5	39,5

Fuente: Formato control de Residuos Reciclados E.S.E CEO



Fuente: registro fotográfico reciclaje 2019

PROGRAMA DE POSCONSUMO ESE CARMEN EMILIA OSPINA



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 4-30 La Florida
 Teléfono: 60298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 60298 ext. 638

Residual Caracas
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60298 ext. 637

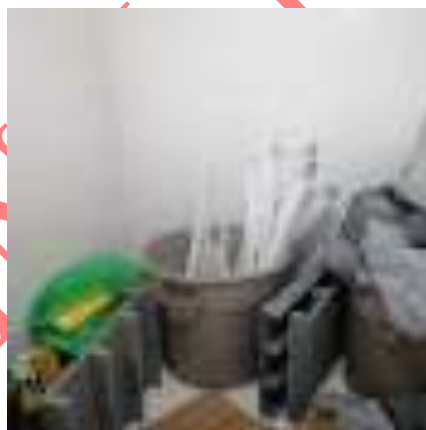
Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 60298 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Arriba 062828

Con el fin de generar alternativas para la disposición final de luminarias, pilas, llantas, computadores y excedentes industriales el área de gestión ambiental en el año 2019 realizo el embalaje rotulación (pilas) y luminarias estos residuos fueron almacenados en el deposito temporal de residuos de posconsumo. Con el fin de entregarlas a las campañas OPITATON Jornada de recolección de residuos Posconsumo realizadas por la CAM en el 2019, de igual manera se realizó seguimiento a la venta de activos dados de baja con el fin de verificar la disposición final de los RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).



Antes Después
Cambio de dispensadores de pilas Segregación de la pilas



Rotulación, embalaje y recolección de luminarias

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02282 ext. 625

Zona Sur
Calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 02282 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02282 ext. 627

Zona Sur
Calle 21 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 02282 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 02282



Entra de luminarias baterías llantas y pilas a las campañas realizadas por la CAM



GRUPO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL GAGAS

En el año 2019 la Resolución 344 del 31 de julio reorganiza Resolución No 073 de 2003, por la Resolución No.46 del 2016 y se implementan otras disposiciones relativas al Grupo Administrativo de Gestión Sanitaria y Ambiental GAGAS.

Las reuniones se realizaron bimensuales con el fin de identificar los problemas actuales o potenciales relacionados a la Gestión Ambiental; en estas reuniones se busca realizar planeación y ejecución de actividades, medidas preventivas tales como mantenimiento y revisión de los jardines, y medidas correctivas de acuerdo a los hallazgos generados en cuando a los contratos de servicios de aseo, transporte tratamiento de residuos peligrosos, lavandería, Permiso de vertimientos, contrato de fumigación y lavado de tanques, adicionalmente se socializan los indicadores del área. Cumpliéndose en el 2019 con el cronograma establecido en el Plan de Acción.

	GAGAS Prog.	GAGAS Eje
2018	6	9

	GAGAS Prog.	GAGAS Eje
2019	6	7

REPOSICIÓN DE CANECAS DE LOS CENTROS DE SALUD

Con el fin dar cumplimiento a las necesidades de cambio de canecas dañadas en las diferentes sedes se realizó la reposición con un total de 263 canecas (carros recolectores 121 canecas de 12, 20 ,68 litros y punto ecológico.





CAPACITACIONES

Se realizaron capacitaciones a todo el personal y usuarios, con el fin de dar a conocer los aspectos relacionados con el manejo integral de los residuos y temas relacionados a la protección del medio ambiente cumpliendo con el plan de capacitaciones 2019

Cuadro Información Números De Personas Capacitadas Según Actas De Asistencia 2018 Vs 2019

NUMERO DE PERSONAS CAPACITADAS EN EL 2018												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
0	4	26	38	88	14	28	33	114	18	58	12	433

NUMERO DE PERSONAS CAPACITADAS EN EL 2019												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
0	186	157	121	72	63	33	43	185	221	303	16	1400

CAPACITACIONES	2.018	2.019	Dif	% Variacion
TOTAL No.PERSONAS	433	1.400	967	223,3%

Fuente: Actas De Asistencia



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 96298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 96298 ext. 638

Reserva Centros
 Carrera 25 con calle 36 sur
 Teléfono: 96298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 96298 ext. 636

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa: 96298



Reinducción



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06299 ext. 635

Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06299 ext. 638

Hospital General
Calle 22 No. 36-37
Teléfono: 06299 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06299 ext. 630

Centro de atención
e información al paciente
Línea directa 06299



TOTAL: 230 PERSONAS
Fuente: Datos Talento Humano

INSPECCIONES

Con el fin de dar cumplimiento establecidos en el Manual de procedimientos para la gestión integral de residuos hospitalarios según resolución 1164 de 2002 del Medio Ambiente. Se realizaron en el 2019, 155 inspección por todos los centros de salud verificando código de Colores establecidos dentro del PGRASA de la .E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA , Aseo de Canecas Rutas Sanitarias y depósitos de residuos temporales.

CUADRO INFORMACIÓN NÚMEROS DE PERSONAS INSPECCIONES SEGÚN FORMATO 2018 VS 2019

NUMERO INSPECCIONES REALIZADAS EN EL 2018												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
4	4	4	6	5	4	7	13	6	6	7	11	77

NUMERO DE INSPECCIONES REALIZADAS EN EL 2019												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
3	13	11	10	11	8	5	5	22	29	32	6	155

INSPECCIONES	2.018	2.019	Dif	% Variacion
TOTAL No.INSPECCIONES	77	155	78	101,3%

Fuente: Formato De Inspecciones





Verificación segregación en fuente

ORIGINAL

Rotulan de canecas





ANTES



DESPUÉS



Señalización depósitos de residuos hospitalarios

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 5-31 La Florida
Teléfono: 062928 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 062928 ext. 628

Hospital General
Calle 22 con calle 36 sur
Teléfono: 062928 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 062928 ext. 630

Centro de atención
e información al paciente
Línea directa 062928



Actualización de rutas sanitarias

RECOLECCIÓN RESIDUOS

La recolección de los residuos peligrosos Biosanitarios, anatomopatológicos, químicos, cortopunzantes, No peligrosos, biodegradables e inertes y ordinarios y los de reciclaje se evacuaron de acuerdo a cada ruta sanitaria establecidas para cada centro de salud por las operarias de servicios generales con sus respectivos EPP, se trasladan en el vehículo para movimiento interno desde cada área de generación al almacenamiento central todos los días a través de las Rutas específicas para este tipo de residuos, con una frecuencia mínima de 2 vez al día. Y los Peligrosos son evacuados por el mismo personal pero la actividad la realizan mínimo dos (3) veces en el día, con un horario y ruta previamente establecida.

- **Residuos peligrosos:** Se realiza por parte de la empresa INCIHUILA todos los días, los Residuos son pesados y son registrados en el formulario.RH1

CANTIDAD DE RESIDUOS HOSPITALARIOS PELIGROSOS GENERADOS EN LAS ZONAS DURANTE EL AÑO 2019

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

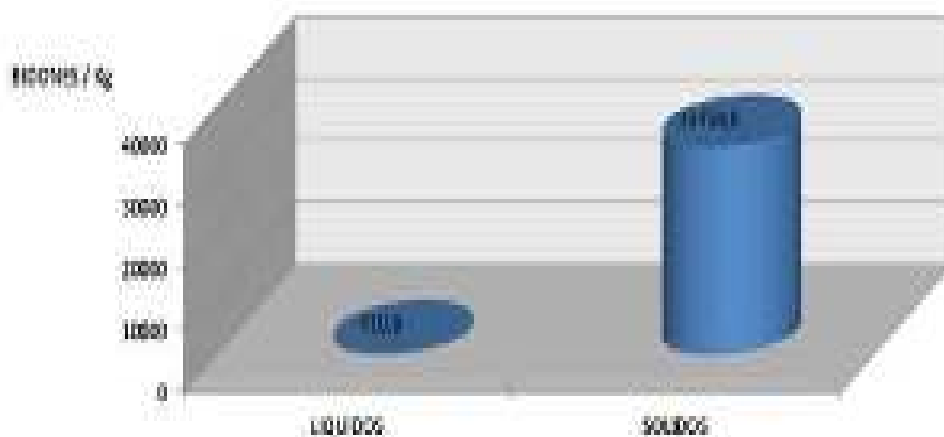
Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298

CONSOLIDADO DE RESIDUOS LIQUIDOS Y SOLIDOS



CANTIDAD DE RESIDUOS HOSPITALARIOS PELIGROSOS GENERADOS POR CADA SEDE AÑO 2019



OK

"Servirte con Excelencia Humana"



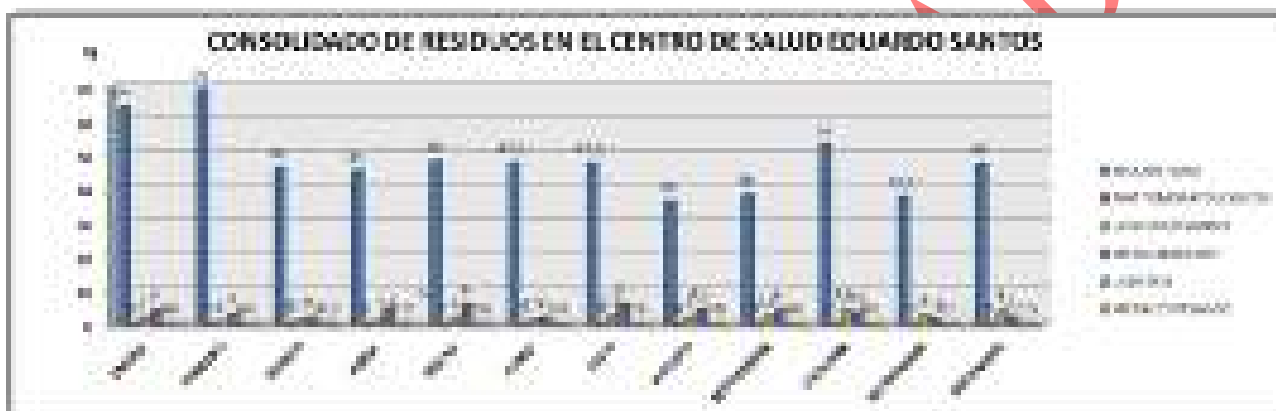
Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 628

Hospital Caracas
 Avenida El conde 36-37
 Teléfono: 06293 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Línea directa 062932



"Servirte con Excelencia Humana"



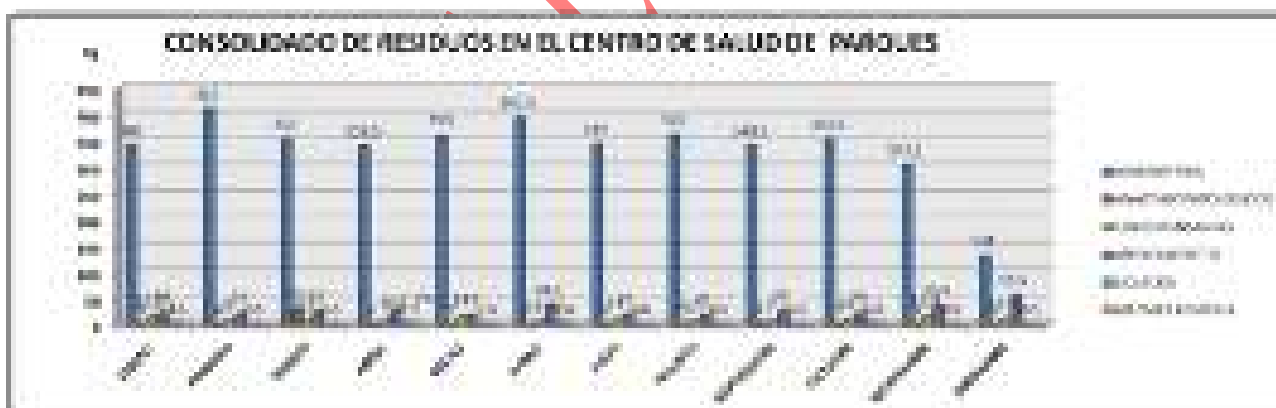
Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 628

Hospital General
 Calle 12 No. 5-32 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06292 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 06292



"Servirte con Excelencia Humana"



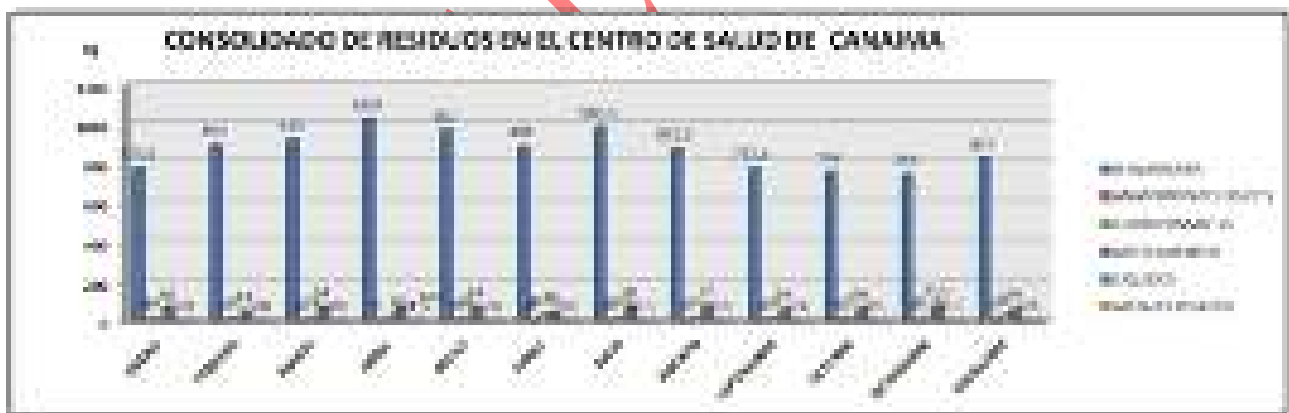
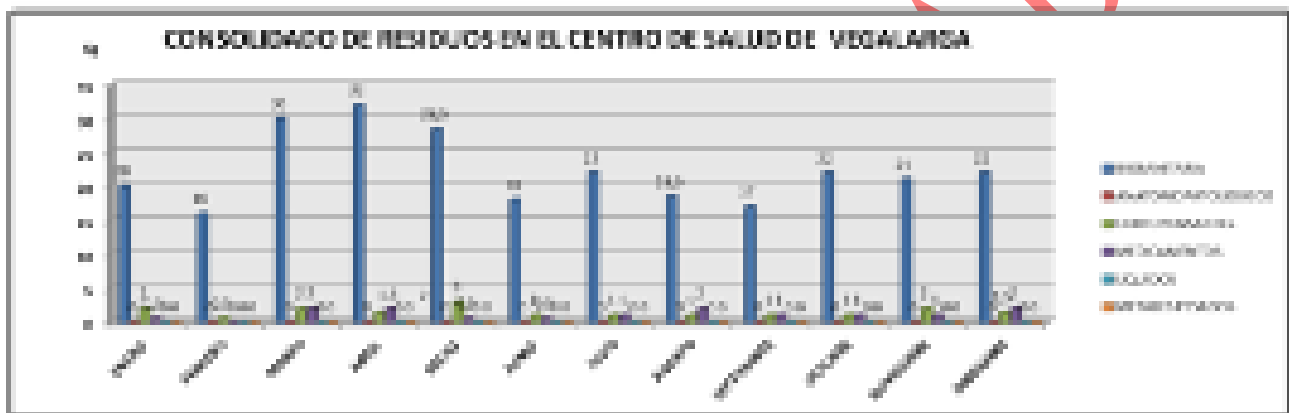
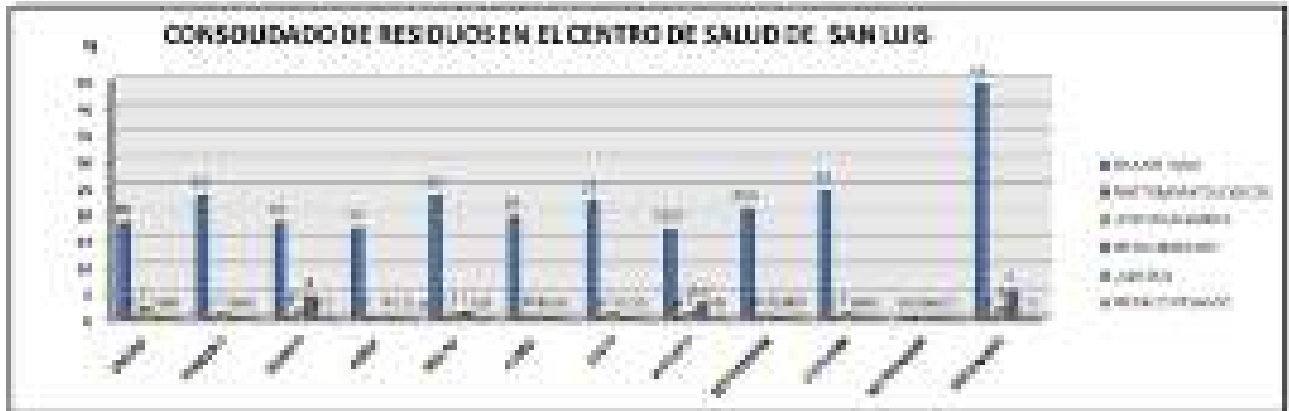
Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06288 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06288 ext. 628

Hospital General
 Avenida El Comodoro 36-37
 Teléfono: 06288 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06288 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea Ámiga: 06288



CUADRO COMPARATIVO RESIDUOS PELIGROSOS AÑO 2018 VS.2019

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 638

Hospital General
 Avenida El Comodoro 36-37
 Teléfono: 06293 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Lina Angulo 06293

Mes	2018	2019	Dif	% Variación
ENERO	2.687	2659,9	(27)	-1,0%
FEBRERO	2.333	2849,6	517	22,1%
MARZO	2.898	2900,3	2	0,1%
ABRIL	2.481	2959,9	479	19,3%
MAYO	2.885	3077,3	192	6,7%
JUNIO	2.804	2818	14	0,5%
JULIO	2.641	3044	403	15,3%
AGOSTO	2.682	2771,4	89	3,3%
SEPTIEMBRE	2.729	2574,4	(155)	-5,7%
OCTUBRE	2.669	2687,5	19	0,7%
NOVIEMBRE	2.553	2590,1	37	1,5%
DICIEMBRE	2.540	2522,3	(17)	-0,7%
TOTAL/ KG	31.902	33.455	1.553	4,9%

Fuente:
 actas de
 incineración
 de residuos
**GRAFICO
 COCOM**

COMPARATIVO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS DEL 2018 VS.2019



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06299 ext. 635

Zona Sur
 calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06299 ext. 638

Reserva Ciénega
 calle 21 con calle 36 sur
 Teléfono: 06299 ext. 637

Zona Sur
 calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06299 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Linea directa 06299

Según el grafico en el año 2019 se recogieron Residuos Peligrosos por parte de la empresa INCIHUILA con un total 33.455 kg/año y en 2018 fueron 31.902 kg/año donde se generó un aumento de 1553 kg equivalente a una variación de 4.9%,

CUATRO COMPARATIVO LÍQUIDOS DEL AÑO 2018 VS. 2019

Liquidados	2.018	2.019	Dif	% Variacion
TOTAL/GALONES	313	411	98	23,8%

Fuente: información actas incineración INCIHUILA

GRAFICO COMPARATIVO DE LÍQUIDOS PELIGROSOS GENERADOS



Según el año 2018 se recogieron 313 gal . Líquidos Peligrosos por parte de la empresa INCIHUILA y en 2018 fueron 411 gal donde se generó un incremento de 98 Gal equivalente a una variación de 23.8% es de anotar que solo se recogen líquidos en la sede Las Palmas e Ipc.

En el mes de agosto de 2019 se realizó auditoria a la Planta de Incineración de INCIHUILA verificando aspectos **LISTA DE CHEQUEO INCINERACION DE RESIDUOS PATOGENOS**, Cumpliendo al 100% con los aspectos a verificar

RESIDUOS ORDINARIOS



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 Las Palmas
 Teléfono: 02703 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48Bachicó
 Teléfono: 02703 ext. 628

Residual Caracas
 Avenida 25 con calle 36 sur
 Teléfono: 06290 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 Las Palmas
 Teléfono: 02702 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 062888

La empresa encargada, CIUDAD LIMPIA, realiza la recolección tres veces en la semana, según ruta establecida para cada zona de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y deben ser sacados solo en el momento en que el vehículo lo recogerá. Para las sedes de del 7 agosto, Santa Isabel y Eduardo Santos se realizó la Gestión con empresas públicas las Ceibas con el fin de disminuir el costo de servicio de aseo el cual no era acorde con los residuos interés y ordinarios que generaban cada centro de salud

.CUADRO RESIDUOS ORDINARIOS GENERADOS PERIODO 2018 Vs 2019

PERIODO 2018 KG/MES												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
800	934	832	744	654	898	846	934	656	830	997	678	9803

PERIODO 2019 KG/MES												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
893	836	976	872	930	973	724	739	983	972	897	998	10793

RELLENO SANITARIO	2.018	2.019	Dif	% Variacion
TOTAL/KG	9.803	10.793	990	9,2%

Fuente: rh1 E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

Según el año 2018 se recogieron 9.803 kg de residuos Inertes y Ordinarios por parte de la empresa Ciudad Limpia y en 2019 9803Kg se generó un incremento de 990kg equivalente a una variación de 9,2%.

PROGRAMA DE VECTORES Y CONTROL DE ROEDORES

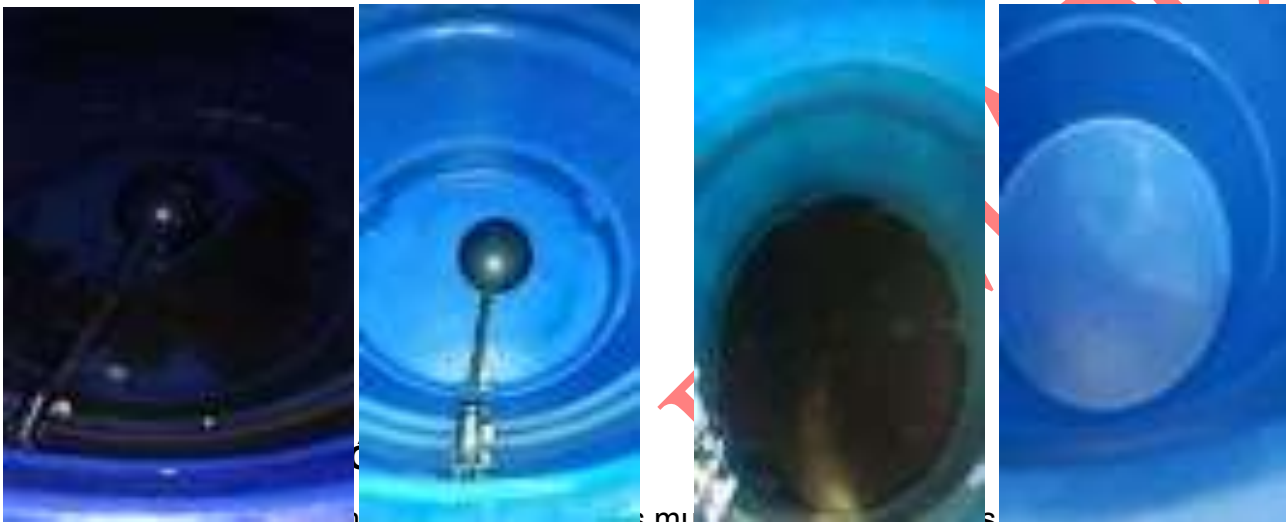
La E.S.E Carmen Emilia Ospina se ejecutaron los 4 ciclos de fumigación en el año 2019 cada tres meses con el fin de establecer un procedimiento para el control de plagas y roedores por todas las sedes habilitadas y sedes extra murales con una inversión de (\$26.620.000). Cumpliendo con 100% según lo programado.



Fumigaciones.

.PROGRAMA DE LAVADO DE TANQUES

La E.S.E Carmen Emilia Ospina se ejecutaron los 4 ciclos lavado, limpieza y desinfección del sistema de almacenamiento y abastecimiento de agua potable, tanto de los tanques elevados cada tres meses por todas las sedes habilitadas y sedes extra murales con una inversión de (\$19.320.000). Cumpliendo con 100% según lo programado.



Para la E.S.E. Carmen Emilia Ospina es muy importante que sus usuarios, vecinos y funcionarios cuenten con lugares, que les permitan sentirse en un ambiente más agradable y de tranquilidad, por ello contamos con zonas verdes amplias que permiten a los usuarios disfrutar de un lugar donde las temáticas ambientales son prioridad, además que nos ayudan a contribuir a la transformación de CO2 en oxígeno.

En el 2019 la ESE CEO se contrató para Prestación Del Servicio de Jardinería, Poda y Corte De Árboles y su Mantenimiento Incluyendo el Suministro de Insumos, Elementos y Accesorios para Jardines De La E.S.E Carmen Emilia Ospina con una inversión de (\$\$47.070.000)





Fuente: Registro fotográfico informe Contratista KRYSTAL KLEAR Fumigaciones

De igual manera se realizaron jornadas de *ornato* con los funcionarios y usuarios con el fin de crear una cultura en el cuidado con el Medio Ambiente y celebración del Día del árbol Campaña adopta un árbol



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 06298



Fuente: Registro fotográfico campañas 2019 Gestión Ambiental

PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE ESCOMBROS

Con el objetivo de generar una adecuada disposición de los escombros generados de los procedimientos realizados en el área de infraestructura y mantenimiento, el área ambiental realiza la gestión con Ciudad Limpia para su respectiva recolección final.



Antes

Después



Fuente: Registro fotográfico 2019 Gestión Ambiental

PROGRAMA EMISIONES ATMOSFÉRICAS Y RUIDO

Se realizó seguimiento a las medidas de manejo ambiental para construcciones y/o adecuaciones físicas de la ESE CEO. Con el fin de no generar contaminación de material particulado. En el 2019 se realizó Campaña ambiental, Contaminación auditiva y celebración del día internación de la calidad del aire.



Fuente: Registro fotográfico campañas 2019 Gestión Ambiental



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital Caracas
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 50-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298

INFORME AHORRO CONSUMO DE AGUA M³Y ENERGÍA KW PERIODO DEL 2018 vs 2019

Al recopilar los datos del consumo de agua y energía en las diferentes sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se obtiene la siguiente información del periodo del 2018 vs 2019:

Cuadro Consumo De Energía Kw Por Año 2018 Vs 2019

ENERO , FEBRERO Y MARZO CONSUMO TOTAL PRIMER TRIMETRE ENERGIA

CENTROS DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	14301	15960	1659	-12
7 de agosto	12960	14440	1480	-11
Canaima	148640	179760	31120	-21
Granjas	50400	60960	10560	-21
Palmas	79860	96030	16170	-20
Fortalecillas	3621	2511	-1110	31
Caguan	4150	3983	-167	4
Vegalarga	850	675	-175	21
IPC	58000	61680	3680	-6
TOTAL	372782	435999	63217	-17

GRÁFICAS Y CUADROS CONSUMO DE ENERGÍA POR TRIMESTRE 2018 VS 2019

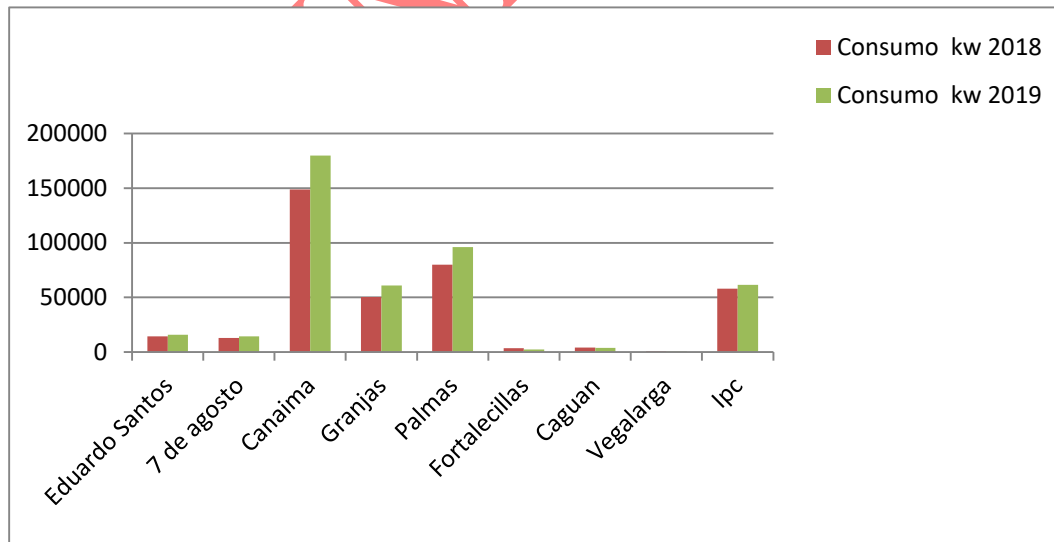


Gráfico Consumo Por Sedes Enero , Febrero Y Marzo 2018 Vs 2019

"Servirnos con Excelencia Humana"



**ABRIL MAYO Y JUNIO
 CONSUMO TOTAL TRIMESTRE ENERGIA**

CENTROS DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	14625	15235	610	-4
7 de agosto	9920	10960	1040	-10
Canaima	154080	177560	23480	-15
Granjas	50800	57160	6360	-13
Palmas	80520	93720	13200	-16
Fortalecillas	3805	1689	-2116	56
Caguan	4312	2801	-1511	35
Vegalarga	1373	1320	-53	4
Ipc	64440	61490	-2950	5
TOTAL	383875	421935	38060	-10

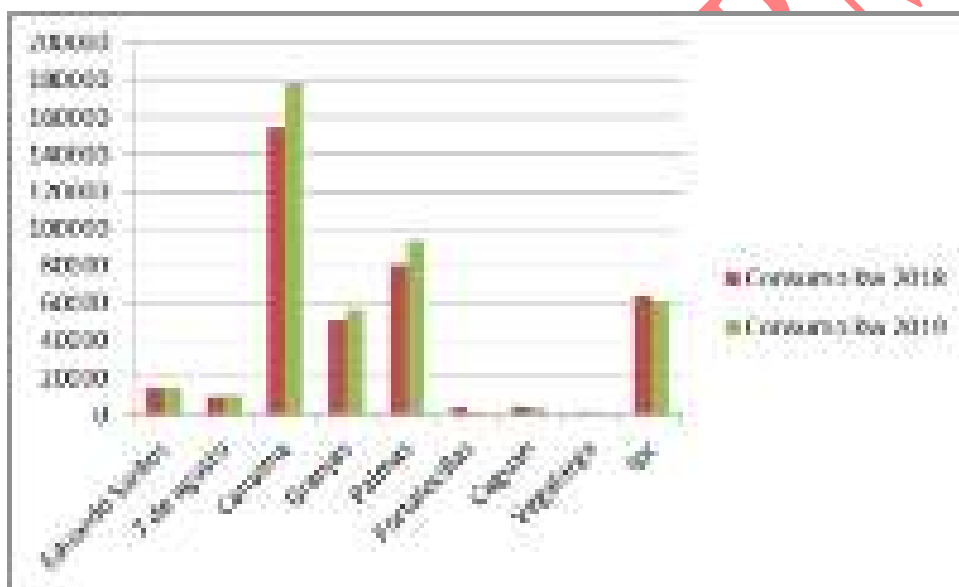


Grafico Consumo Por Sedes Abril Mayo Y Junio 2018 Vs 2019

**JULIO AGOSTO Y SEPTIEMBRE
 CONSUMO TOTAL TRIMESTRE ENERGIA**

CENTRO DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	15542	16375	833	-5
7 de agosto	13360	11440	-1920	14
Canaima	164840	122600	-42240	26
Granjas	59280	39240	-20040	34
Palmas	90090	66990	-23100	26



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 80.250 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48 La Florida
 Teléfono: 80.250 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.250 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 80.250 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 06.2828

Fortalecillas	3322	2759	-563	17
Caguan	4447	4500	53	-1
Vegalarga	835	1248	413	-49
IPC	61520	42040	-19480	32
TOTAL	413236	307192	-106044	26

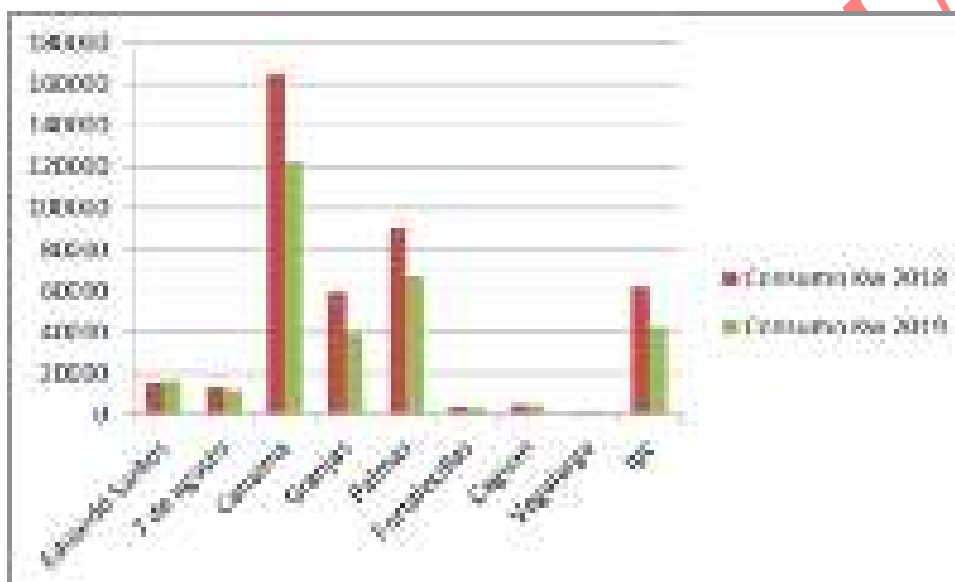


Grafico Consumo Por Sedes Julio Agosto Y Septiembre 2018 Vs 2019

**OCTUBRE , NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
 CONSUMO TOTAL TRIMESTRE ENREGIA**

CENTRO DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	15136	15369	233	-2
7 de agosto	30800	16240	-14560	47
Canaima	31288 0	175400	-137480	44
Granjas	11820 0	52160	-66040	56
Palmas	20691 0	96690	-110220	53
Fortalecillas	2710	1911	-799	30
Caguan	3846	3484	-362	9

"Servirte con Excelencia Humana"



Vegalarga	845	754	-91	11
IPC	121680	56920	-64760	53
TOTAL	813007	418928	-394079	48

Fuente: Facturas De Energía 2018 Y 2019 Área Financiera

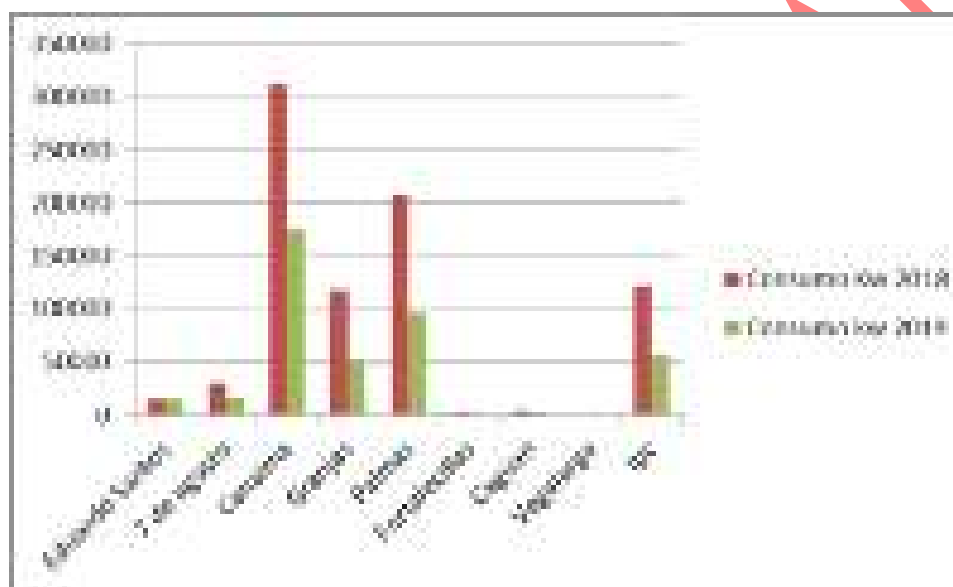


Grafico Consumo Por Sedes Octubre, Noviembre Y Diciembre 2018 Vs 2019

TOTALES CONSUMO KW POR CENTROS DE SALUD DE 2018 VS 2019

Consumo total Kw ENERGIA			
2018	2019	Disminución	5% AHORRO
1979322	1584054	-395268	20

Fuente: Consumo de facturas de energía área financiera

RESULTADOS: Se obtiene un consumo de 1979322kw en el año 2018 y en 2019 un consumo de 1.584.054 con una variación de consumo de -395268kw. y una disminución del 20% cumpliendo con la meta de ahorro en el año que era del 5 %

CUADRO Y GRAFICAS CONSUMO DE AGUA M3 POR TRIMESTRES 2018 VS 2019



"Servirte con Excelencia Humana"

ENERO , FEBRERO Y MARZO
CONSUMO TOTAL PRIMER TRIMETRE AGUA

CENTROS DE SALUD	2018	2019	VARIACION	5% AHORRO
Eduardo Santos	84	114	30	-35
7 de agosto	412	730	318	-77
Canaima	4049	4189	140	-3
Granjas	1123	861	-262	23
Palmas	900	459	-441	49
Fortalecillas	0	0	0	0
Caguan	0	0	0	0
Vegalarga	0	0	0	0
IPC	756	4088	3332	-441
TOTAL	7324	10441	17765	-43

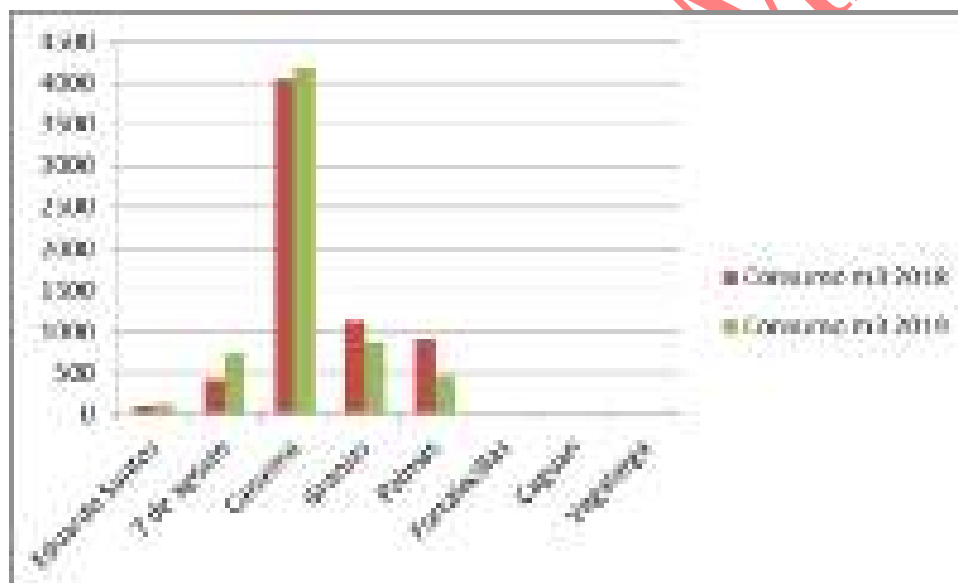


Grafico Consumo Enero, Febrero Y Marzo 2018 Vs 2019

ABRIL, ,MAYO Y JUNIO
CONSUMO TOTAL TRIMESTRE AGUA

CENTROS DE SALUD	2018	2019	VARIACION	5% AHORRO
Eduardo Santos	107	88	-19	19
7 de agosto	339	672	333	-98
Canaima	4856	5490	634	-13
Granjas	1059	931	-128	12
Palmas	962	730	-232	24
Fortalecillas	416	204	-212	51
Caguan	286	247	-39	14
Vegalarga	0	0	0	0

"Servirte con Excelencia Humana"



IPC	736	4725	3989	-542
TOTAL	8761	13087	4326	-49

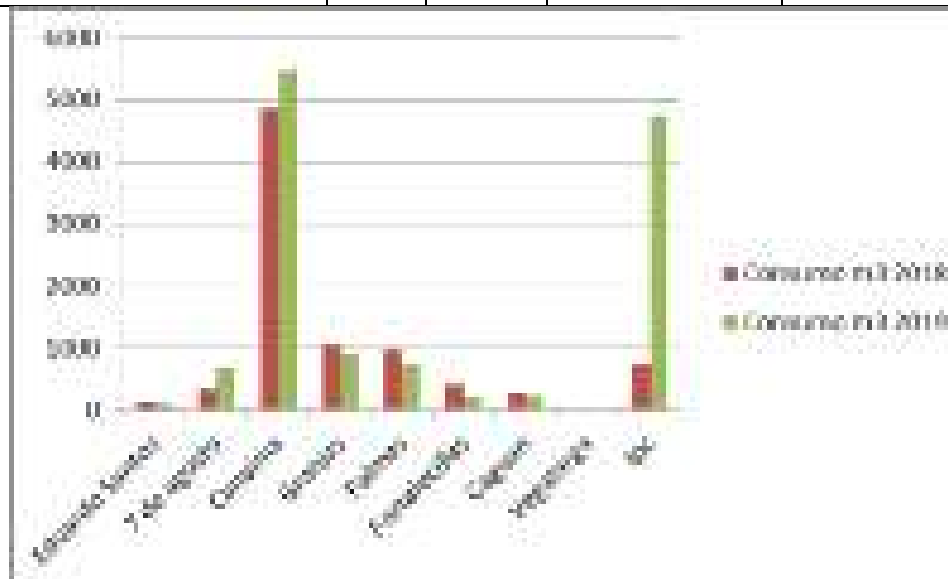


Grafico Consumo Abril, Mayo Y Junio 2018 Vs 2019

**JULIO AGOSTO Y SEPTIEMBRE
 CONSUMO TOTAL TRIMESTRE AGUA**

CENTRO DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	122	118	-4	4
7 de agosto	409	659	250	-61
Canaima	3241	5144	1903	-59
Granjas	916	968	52	-6
Palmas	845	744	-101	12
Fortalecillas	106	53	-53	51
Caguan	146	53	-93	64
Vegalarga	0	0	0	#¡DIV/0!
IPC	896	4334	3438	-384
TOTAL	6681	12073	5392	-81

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Sur
 Calle 21 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 02703 ext. 625

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 02703 ext. 628

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 02703 ext. 627

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 02703 ext. 630

Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 02703

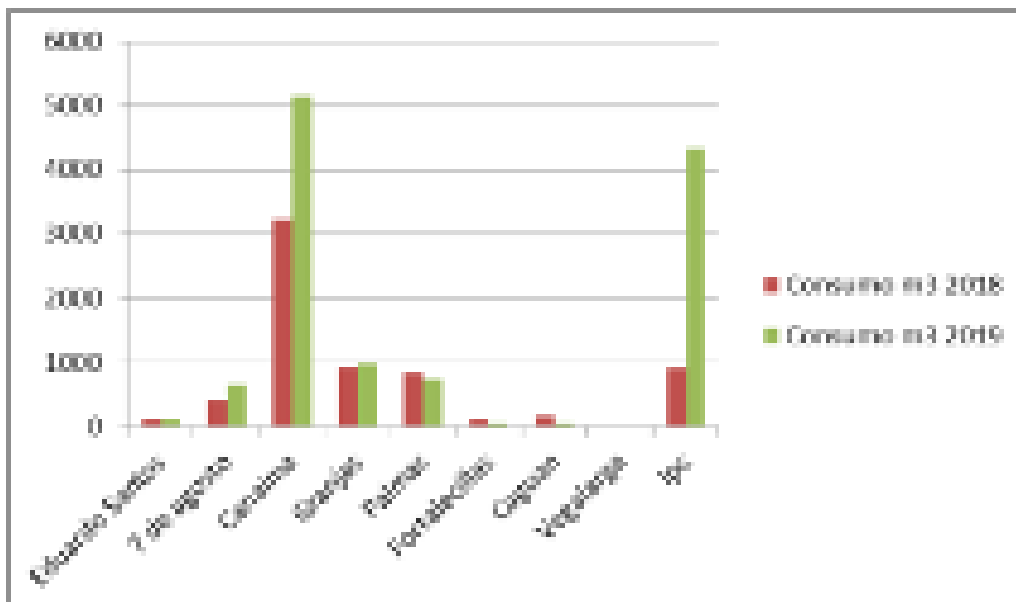


Grafico Consumo Julio Agosto Y Septiembre 2018 Vs 2019

**OCTUBRE , NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
 CONSUMO TOTAL TRIMESTRE AGUA**

CENTRO DE SALUD	2018	2019	VARIACION	% 5 AHORRO
Eduardo Santos	149	61	-88	60
7 de agosto	253	627	374	-147
Canaima	2893	2887	-6	0
Granjas	587	667	80	-13
Palmas	785	737	-48	6
Fortalecillas	219	204	-15	7
Caguan	127	104	-23	19
Vegalarga	0	0	0	#¡DIV/0!
Ipc	1721	4279	2558	-149
TOTAL	6734	9566	2832	-42

ORIGEN

"Servirnos con Excelencia Humana"



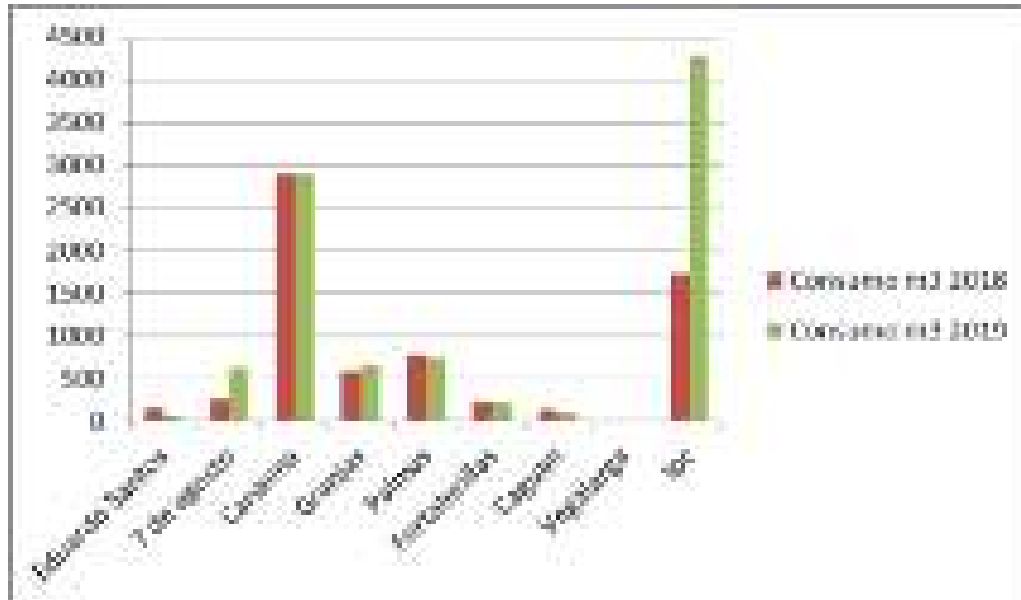


Grafico Consumo Octubre, Noviembre Y Diciembre 2018 Vs 2019
 Fuente: Facturas acueducto 2018 Y 2019 Área Financiera

TOTALES CONSUMO m3 POR CENTROS DE SALUD DE 2018 VS 2019

Consumo total M3 Agua			
2018	2019	Incremento	5% AHORRO
29314	45167	15853	-54

Fuente: Consumo de facturas de servicio de agua área financiera

RESULTADOS: Se obtiene un consumo de 29314M3 en el año 2018 y en 2019 un consumo de 45.167 con un incremento en el consumo de 15853m3.

LOS FACTORES QUE INCIDIERON AL INCREMENTO DEL CONSUMO DE AGUA M3:

Cambio en Noviembre 2018 del medidor por macromedidor en IPC presentaba obstrucción se facturaba un consumo básico.

Factores climáticos: debido a las altas temperatura el riego de jardines fue mas extensivo

Aumento en la cantidad de usuarios atendidos por afectación del Dengue

AUDITORIAS ATENDIDAS 2019

- **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA CAM**



"Servirte con Excelencia Humana"

Con el fin de realizar seguimiento a los generadores de residuos peligrosos RESPEL Hospitalarios y Similares en el mes de julio a los centros de salud de la zona urbana y rural.

- **SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**

Verificación de condiciones higiénicas sanitarias total 22 visitas atendidas

- **SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL**

Acompañamiento las condiciones de habilitación de los servicios

- **AUDITORIA PALANTA DE INCINERACION**

22 De agosto ser realizo la visita a la Planta de Incineración de INCIHUILA

- **VISITA CAIMI**

Se Realizó Informe TECNICO GESTION AMBIENTAL SEDE CAIMI

Auditoria interna al Comité GAGAS

GESTIÓN REALIZADA CON EL ÁREA DE COMUNICACIONES 2019

Con el Área De Comunicación a través de comunicados oficiales por los diferentes medio informáticos de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Área de Gestión Ambiental promueve la educación ambiental, la consolidación de valores, actitudes y normas de comportamiento respecto al ahorro de agua y energía. Celebración del día de acuerdo al Calendario Ambiental 2019, de igual manera se diseñó la señalización de los depósitos de residuos de la ESE CEO.

ORIGINAL FIRMADO





"Servicio con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 638

Regional Caracas
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención e información al customer
 Llamada larga 06298



Antes

Después

ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO DE AGUAS RESIDUALES

En cumplimiento con lo estipulado en el Decreto 3930 de 2010, en su Artículo 38, consigna la obligación de los suscriptores y/o usuarios del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado: los suscriptores y/o en cuyos predios o inmuebles se requiera de la prestación del servicio comercial, industrial, oficial y especial, deberán de presentar la caracterización del vertimiento de acuerdo a la normatividad resolución 631 de 2015 del MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones. En el 2019 se realizó el contrato con la empresa **INGECOL** con el objetivo de realizar análisis fisicoquímicos y microbiológicos de agua residual los resultados fueron enviados a la CAM y Empresas Publicas de Neiva la Ceibas.

CAMPAÑAS AMBIENTALES 2019

CAMPAÑAS SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y USUARIOS

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 10 de Agosto No. 1000
Teléfono: 02 282 2100

Zona Sur
Calle 10 de Agosto No. 1000
Teléfono: 02 282 2100

Residual General
Calle 10 de Agosto No. 1000
Teléfono: 02 282 2100

Zona Sur
Calle 10 de Agosto No. 1000
Teléfono: 02 282 2100

Centro de atención
a información al usuario
Línea directa 02 282 2100



DIA MUNDIAL DEL AHORRO DEL AGUA



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 438

Hospital General
Calle 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 4507

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 6300

Centro de atención
e información al paciente
Línea directa 062982



DÍA DEL ÁRBOL CAMPAÑA ADOPTA UN ÁRBOL



CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGIA



"Servirte con Excelencia Humana"

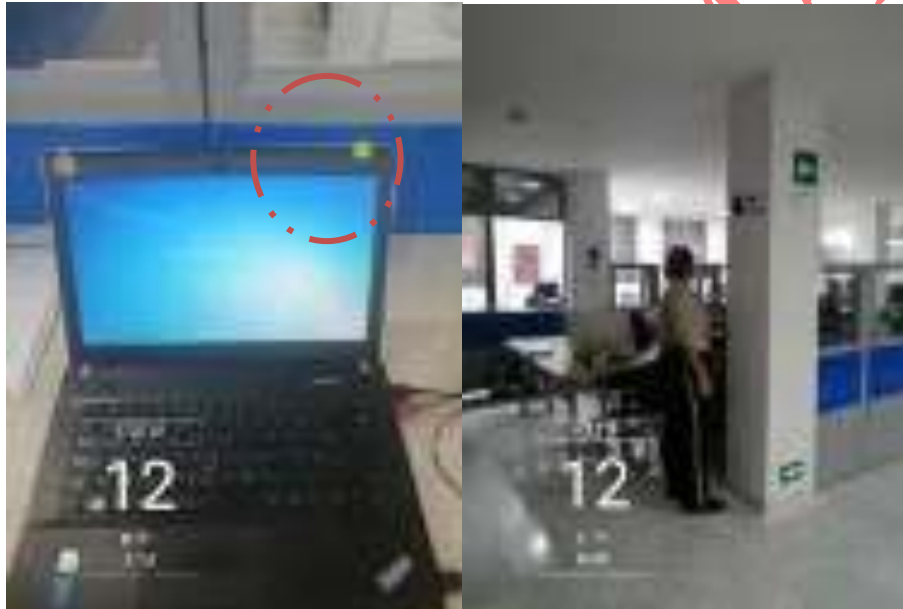
Zona Norte
calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 635

Zona Sur
calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital Caracas
carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
calle 21 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298



Se implementó las inspecciones para que todos los aparatos eléctricos y electrónicos en el área administrativa y consulta externa, al finalizar la jornada laboral estuvieran apagados *“todos somos parte de la solución ponle energía a tu conciencia” Ahorra Energía.*

CAMPAÑA ENTREGA DE RESIDUOS DE POSCONSUMO



“Servirte con Excelencia Humana”

Zona Norte
Calle 21 No. 430 La Florida
Teléfono: 86293 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 50 Villa Carlos Paz
Teléfono: 86293 ext. 438

Hospital Caracas
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 86293 ext. 429

Zona Sur
Calle 2 No. 35 La Florida
Teléfono: 86293 ext. 630

Centro de atención
e información al paciente
Línea directa 86293



SEGUNDA SEMANA SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

Del 23 al 27 de septiembre 2019 se realizó la primera la **SEGUNDA SEMANA SEGURIDAD, SALUD EN TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE** donde se desarrolló una semana completa con una programación enfocada al cuidado de la salud, la seguridad laboral y el medio ambiente, abarcando varios aspectos como el autocuidado, la salud en el trabajo, la prevención de enfermedades, promoviendo una educación ambiental, la consolidación de valores, actitudes y normas de comportamiento respecto al cuidado del medio ambiente.



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298



CAMPAÑA MANUALIDADES CON MATERIAL RECICLABLES



CAMPAÑA CELEBRACIÓN DIA DEL MEDIO AMBIENTE



DÍA DEL ÁRBOL CAMPAÑA ADOPTA UN ÁRBOL



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-30 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
Calle 21 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 628

Hospital Caracas
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
Calle 21 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298



CAMPAÑA DISPOSICIÓN ADECUADA DE LOS RESIDUOS



CAMPAÑA DISPOSICION ADECUADA DE LOS RESIDUOS EN LOS 20 AÑOS DE LA ESE CEO



FORMATOS ACTUALIZADOS EN EL AÑO 2019



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Guayana
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 56-48 La Guayana
Teléfono: 06298 ext. 428

Residencial Caracas
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 427

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Guayana
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06298

Procedimiento Reciclaje

Plan De Gestión Integral De Los Residuos Generados En La Atención De Salud Y Otras Actividades

Se Realizó La Política Cero Papel

Programa De Capacitación Al Usuario

Programa De Reciclaje Esmaralda Ospina Neiva

Programa Uso Eficiente Y Ahorro De Agua

Programa De Movilidad Sostenible

2. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

El presente documento tiene como tema principal dar a conocer la gestión realizada por la oficina de Control Interno durante el periodo de gobierno año 2016 al 2019, teniendo en cuenta los roles de la Oficina de Control Interno descritos en la Cartilla de Administración Pública No. 6 “Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces”, también se tuvo en cuenta el Decreto 1082 de 2015 y el Decreto 648 de 2017 que enmarca la gestión de la oficina en cinco roles: i) Liderazgo Estratégico, ii) Enfoque hacia la Prevención, iii) Relación con entes externos de control, iv) Evaluación de la gestión del riesgo, v) Evaluación y seguimiento. Adicionalmente se contempló lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014 en cuanto a los productos para su cumplimiento.

El objetivo de este Informe de Gestión, es dar un diagnóstico a la nueva administración sobre el estado en que se encuentra la oficina de Control Interno, para lograr una transición armoniosa entre la administración saliente y la nueva que ingresa, para eso se da a conocer las actividades realizadas, las pendientes por continuar, las debilidades, fortalezas y recomendaciones de gestión basada en la experiencia.

La metodología aplicada para la consolidación del Informe, consistió en extraer los aspectos relevantes registrados de las vigencias, 2016 al 2019 que reposan en la Oficina de control Interno, tomándose como referencia la información reportada en el FURAG, los informes pormenorizados, y los informes de Gestión.

A la vez se tomó como base la normatividad vigente, Decretos 648 de 2017 y 1499 de 2017, la directriz presidencial 009 del 2019, las Guías y anexos publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP (Guía cierre exitoso de los gobiernos territoriales, Guía para la elaboración del informe de Gestión, Anexo

“Servirnos con Excelencia Humana”



Preguntas para guiarla elaboración del capítulo 2 de la guía para elaborar el Informe de Gestión).

Objetivo Institucional	Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del “Plan Anual de Auditoría Interna” de acuerdo con los lineamientos del DAFP.		
Estrategia	Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna		
Meta 1	Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación		
Indicador (1)	Metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna aprobada y codificada		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	1	1	1

Objetivo Institucional	Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del “Plan Anual de Auditoría Interna” de acuerdo con los lineamientos del DAFP.		
Estrategia	Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna		
Meta 2	Ejecutar el 90% del Programa Anual de Auditoría aprobado para cada vigencia, incluyendo las auditorías especiales		
Indicador (2)	Número de informes de auditoría presentados / Número de auditorías del Programa Anual de Auditorías, incluidas las especiales X 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	90%	100%
2017		90%	100%
2018		90%	100%
2019		90%	100%

Objetivo Institucional	Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del “Plan Anual de Auditoría Interna” de acuerdo con los lineamientos del DAFP.		
Estrategia	Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna		
Meta	Realizar seguimiento al 90% de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos		
Indicador	Número de planes de mejoramiento con seguimiento		



	documentado / número de planes de mejoramiento con cumplimiento del tiempo de ejecución x 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	90%	100%
2017		90%	100%
2018		90%	100%
2019		90%	100%

Objetivo Institucional	Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del “Plan Anual de Auditoría Interna” de acuerdo con los lineamientos del DAFP.		
Estrategia	Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna		
Meta	Realizar seguimiento periódico a los riesgos extremos y altos identificados en los procesos		
Indicador	Número de riesgos extremos y altos / número de riesgos con seguimiento periódico x 100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	90%	100%
2017		90%	100%
2018		90%	100%
2019		90%	100%

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, modificado por los artículos 9° de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 2106 del 2019 en su art. 156 dispuso “ ... **la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave...**” conforme a la directriz emanada por el Dpto. Administrativo de la Función Pública en su circular externa 100-006 de 2019, la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva-Huila, procede a presentar el primer informe semestral, correspondiente al período de Julio a diciembre de 2019.

Este informe está enmarcado en la séptima dimensión, la Política de Control Interno establecida y actualizada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en un esquema de cinco (5) componentes: 1) Ambiente de Control, 2) Evaluación del Riesgo, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación y 5) Actividades de Monitoreo, el cual se desarrolla en detalle en el Manual Operativo MIPG V2, en agosto de 2018,



emitido por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institución para la Gestión y el Desempeño Institucional.

A partir de Decreto 648 del 19 de abril de 2017 y 1499 del 2017, “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública” se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el sistema de Control Interno definido en la Ley 87 de 1993, acorde a lo anterior, se creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, donde la E.S.E. Carmen Emilia Ospina lo acogió bajo la resolución 39 del 30 de enero del 2019 “Por la cual se crea y se conforma el comité de gestión y desempeño”



A continuación, se presenta los avances en cada uno de los componentes del MECI, para evidenciar la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las Dimensiones de MIPG:

1. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control incluye una serie de factores presentes en la organización y que definen parámetros tanto específicos como tácitos para la operación del sistema de control interno. Tales factores incluyen aspectos formales -tales como la estructura organizacional, las políticas de administración de recursos humanos y las relaciones de jerarquía, autoridad y responsabilidad- e informales -incluyendo la integridad y los valores de todos los miembros de la institución-, pero la entidad debe generar un adecuado ambiente de control donde se deben disponer de las condiciones mínimas para el cumplimiento del ejercicio de control interno.

En el periodo evaluado de julio a diciembre del 2019, se observó el desarrollo del siguiente componente a través de las siguientes acciones:

1.1. Componente del talento Humano



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 31 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02703 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Florida
Teléfono: 02703 ext. 628

Reserva Cameros
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02703 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Florida
Teléfono: 02703 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea única 062888

- o **Acuerdos, compromisos o protocolo éticos:** La E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva, mediante Resolución No.293 del 29 de septiembre 2014, adoptó el código de Buen Gobierno y de Ética que se encuentra publicado en la WEB dentro del mapa de procesos.

Se realizó la aprobación del Código de integridad, bajo la Resolución 512 de 14 de noviembre del 2019.

- o **Desarrollo del talento Humano:** La E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva, mediante Resolución No.109 del 28 de febrero 2019, adoptó el Plan Anual de Capacitaciones para la vigencia 2019.

Para el periodo evaluado de Julio a diciembre de 2019, se realizaron 82 capacitaciones con una participación de **1948** personas en los siguientes temas:

Figura No. 1. RELACIÓN DE CAPACITACIONES.

FECHA	TEMA	PRGDAS	EJECU	Nº PARTI	Población objeto
05/07/2019	Inducción estudiantes nuevos Atanasio Girardot	1	1	17	Estudiantes de auxiliar de enfermería.
05/07/2019	Capacitación y socialización proceso de bienes y servicios, subproceso almacén, adquisición de medicamentos	1	1	5	Auxiliares administrativos, almacenista.
05/07/2019	Legua de señas colombiana	1	1	19	Auxiliares administrativos SIAU
06/07/2019	Legua de señas colombiana	1	1	19	Auxiliares administrativos SIAU
10/07/2019	Reporte de accidente de trabajo, calificación de la enfermedad laboral, IVE: Objeción de conciencia	1	1	43	Médicos
11/07/2019	Socialización manejo de plataforma de EDL V2	1	1	20	Auxiliares área de la salud, odontólogos, médicos.
12/07/2019	Segregación interna y externa de residuos, divulgación y plan de contingencia del PGIRASA	1	1	12	Auxiliares de enfermería
12/07/2019	Legua de señas colombiana	1	1	20	Auxiliares administrativas SIAU
16/07/2019	Socialización y capacitación protocolo toma de proyecciones radiológicas	1	1	5	Técnicos en RX
16/07/2019	Protocolo toma de proyecciones radiológicas	1	1	3	Técnicos en RX
17/07/2019	Política cero papel, programas ambientales, uso racional del ahorro de agua y energía.	1	1	13	Odontólogos, auxiliares de odontología.
17/07/2019	Capacitación evaluación de desempeño	1	1	12	Médicos, auxiliares de odontología, odontólogos.
18/07/2019	MIPRES, Detención temprana de CA de mama (SSM-DG) socialización documentos y mapa de proceso certificado de discapacidad médica)	1	1	49	Médicos, enfermeras.
19/07/2019	Capacitación auto apreciación IAMII	1	1	7	Psicóloga, auxiliar de enfermería, enfermera, médico.
19/07/2019	Lengua de señas colombiana	1	1	20	Auxiliares administrativas SIAU
20/07/2019	Soporte vital básico	1	1	8	Auxiliares de enfermería, médico.
23/07/2019	Evaluación de conocimientos equipo calidad	1	1	11	Equipo calidad
23/07/2019	Capacitación toma de muestras de laboratorio	1	1	72	Auxiliares de laboratorio clínico, auxiliares de enfermería, bacterióloga.
23/07/2019	Manejo ambiental de escombros, orden y aseo, sensibilización y concientización ambiental	1	1	9	Maestros de obra, auxiliares administrativos área mantenimiento.
24/07/2019	Evaluación de desempeño laboral	1	1	8	Gerente, subgerente, profesional especializado I talento humano, apoyo jurídico, profesional universitario.
24/07/2019	Comité IAMMI	1	1	10	Profesional universitario, coordinador de planeación, asesor IAMII, auxiliar área de la salud, coordinador



					de calidad, coordinador de gestión del riesgo.
25/07/2019	MIPRES, Socialización documentos y mapa de procesos, detención temprana de mama (SSM)	1	1	40	Médicos, enfermeras, fisioterapeuta.
26/07/2019	SopORTE vital básico	1	1	87	Auxiliar área de la salud, auxiliares de enfermería, odontología, higienista oral, enfermera.
27/07/2019	Humanización servicios en salud	1	1	51	Auxiliares administrativos, bacterióloga, odontólogos, auxiliares de enfermería, enfermera, médico, auxiliares de odontología.
29/07/2019	Inducción estudiantes nuevos San Pedro Claver	1	1	16	Estudiantes escuela de salud San Pedro Claver
FECHA	TEMA	PRGDAS	EJECU	N° PARTI	Población objeto
30/07/2019	Inducción personal que inicia nuevo a la empresa E.S.E CEO	1	1	18	Auditor contable, auxiliares de enfermería, higienista, odontólogos, médicos.
30/07/2019	PGIRASA, segregación fuente	1	1	19	Médicos, auxiliares de enfermería, higienista oral, odontólogos, auxiliar de laboratorio clínico,
30/07/2019	Socialización estrategia IAMII y entrega de resultados auto apreciación	1	1	5	Asesor IAMII, Asesor técnico científico, coordinador de planeación, gerente, profesional, universitario IAMII.
31/07/2019	Protocolo de manejo de carro	1	1	10	Auxiliares de enfermería, enfermera.
01/08/2019	Inducción médicos internos	1	1	13	Médicos internos
01/08/2019	Campaña de prevención al riesgo biológico	1	1	70	Auxiliares administrativos, jefe de infraestructura, auxiliar de servicios generales.
06/08/2019	Capacitación evaluación de desempeño	1	1	17	Auxiliares área de la salud, médicos, higienista oral, Auxiliar administrativo.
09/08/2019	Socialización de riesgo cardiovascular, derechos y deberes, informe SIAU, encuestas de satisfacción	1	1	18	Auxiliares administrativas SIAU
09/08/2019	Capacitación Riego Biológico	1	1	34	Auxiliares de enfermería, auxiliar de facturación, auxiliares administrativos, ingenieros TIC, tesorera, auxiliar contable.
12/08/2019	Evaluación de desempeño plataforma EDL V2	1	1	20	Auxiliares área de la salud, médicos, profesional universitario, bacterióloga, enfermera, higienista oral, auxiliar administrativo.
12/08/2019	Segregación en la fuente y ahorro de energía y agua	1	1	20	Usuarios
16/08/2019	Socialización de la gestión documental correspondiente al protocolo de atención integral en salud a víctimas de violencia de género y sexuales	1	1	29	Auxiliares de enfermería, coordinador de calidad.
16/08/2019	Carro de paro	1	1	15	Auxiliares de enfermería
20/08/2019	Semana mundial de la lactancia materna	1	1	96	Madres lactantes
20/08/2019	Socialización del manejo de la plataforma EDL -V2	1	1	2	Auxiliares área de la salud
21/08/2019	Mapa de procesos: atención odontológica programada, esterilización consultorio odontológico, diligenciamiento consentimiento informado odontológico, lineamientos estratégica incremental de cuidado bucal	1	1	30	Auxiliares de odontología, higienista oral, odontólogos.
21/08/2019	Gestión interna y externa de residuos de odontología y ahorro de energía y agua	1	1	48	Auxiliares de odontología, higienista oral, odontólogos
22/08/2019	Ahorro de energía y agua, contaminación de residuos odontológicos en el medio ambiente.	1	1	14	Odontólogos, auxiliares de odontología.
22/08/2019	Socialización y capacitación de la gestión documental perteneciente a odontología, lineamientos estratégica incremental de cuidado bucal y protección específica en salud bucal para la primera infancia y adolescencia. Gestión documental actualizada a la fecha correspondiente al subproceso de odontología.	1	1	16	Odontólogos y auxiliares de odontología.
22/08/2019	Socialización en el servicio de urgencias de la documentación correspondiente a protocolo de atención integral en salud a víctimas de violencia de género y sexuales	1	1	13	Auxiliares de enfermería
22/08/2019	Violencia de genero	1	1	15	Auxiliares de enfermería, auxiliares área de la salud.
22/08/2019	Capacitación bioseguridad y riesgo biológico	1	1	14	Auxiliares de enfermería, bacterióloga, enfermera.
23/08/2019	Violencia sexual	1	1	41	Auxiliares de enfermería, médicos, profesional universitario, odontólogos, bacteriólogos, higienista oral, auxiliar para de la salud,
24/08/2019	Violencia sexual	1	1	29	Enfermera, auxiliares de enfermería, auxiliares APH, conductores de ambulancia, auxiliar administrativo, radioperadora.
26/08/2019	Capacitación sobre caídas a distinto o mismo nivel	1	1	7	Auxiliares de facturación, auxiliar área de la salud, odontóloga, auxiliar administrativa.

"Servirte con Paciencia Humana"



FECHA	TEMA	PRGDAS	EJECU	N° PARTI	Población objeto
27/08/2019	Sensibilización IAMII atención materno infantil	1	1	14	Médicos, enfermera
27/08/2019	Actualización segura de medicamentos	1	1	27	Auxiliares de enfermería, enfermera.
28/08/2019	Segregación en la fuente	1	1	20	usuarios
28/08/2019	Actualización administración segura de medicamentos	1	1	37	Auxiliares de enfermería, enfermera.
30/08/2019	Inducción estudiantes nuevos CESALUD	1	1	96	Estudiantes CESALUD
30/08/2019	Curaciones de heridas	1	1	19	Auxiliares de enfermería
30/08/2019	Limpeza y desinfección	1	1	21	Auxiliares de enfermería, enfermera,
06/09/2019	Socialización documental manual biométrico y micro currículos de proceso de inducción	1	1	6	Apoyo administrativo técnico, apoyo profesional, coordinador docencia servicios, auxiliar administrativa, profesional especializado I
06/09/2019	Procedimiento pendientes medicamentos, plan anticorrupción, atención al usuario	1	1	40	Auxiliares administrativos SIAU, regente farmacia, auxiliar de enfermería, interprete de lengua de señas, profesional universitario planeación.
09/09/2019	Persona que ingresa nuevo a la E.S.E CEO	1	1	3	Auxiliares de facturación.
10/09/2019	Socialización reintroducción personal asistencia	1	1	13	Líderes de procesos E.S.E
12/09/2019	Socialización norma para la atención parto dentro del servicio de urgencias	1	1	7	Auxiliares de enfermería
13/09/2019	Inducción estudiantes UNINAVARRA	1	1	87	Estudiantes de enfermería y medicina
18/09/2019	Capacitación en protocolos de seguridad de paciente	1	1	4	Auxiliares de enfermería
20/09/2019	Capacitación en protocolos de seguridad de paciente	1	1	7	Auxiliares de enfermería
20/09/2019	Socialización actualización sobre el mapa de procesos en la norma técnica para la atención parto.	1	1	10	Auxiliares de enfermería, enfermera
23/09/2019	Capacitación en protocolos de seguridad de paciente	1	1	2	Auxiliares de enfermería
23/09/2019	Socialización de la gestión documental, subproceso laboratorio clínico, procedimientos técnicos por sección.	1	1	18	Auxiliares de laboratorio clínico, bacteriólogas, jefe de zona
25/09/2019	Capacitación en protocolos de seguridad de paciente	1	1	5	Auxiliares de enfermería
25/09/2019	Socialización sobre la actualización en el mapa de procesos de la guía SH-S2-G4 "Norma técnica para la atención del parto"	1	1	11	Auxiliares de enfermería, estudiantes de la Universidad Surcolombiana.
25/09/2019	Segregación en la fuente, ahorro de energía	1	1	15	Usuarios sala de espera centro de salud de Canaima.
26/09/2019	Capacitación brigadas	1	1	8	Auxiliar administrativa, auxiliar de enfermería, psicóloga, ingeniera de sistemas, auxiliar de enfermería, auxiliar área de la salud.
27/09/2019	Jornada de siembra de arboles	1	1	118	Personal administrativo del hospital de Canaima.
30/09/2019	Formatos y enfermedades en salud pública	1	1	17	Auxiliares de enfermería
01/10/2019	Inducción médicos internos	1	1	11	Médicos internos Universidad Surcolombiana
07/10/2019	Inducción estudiantes VIII semestre enfermería	1	1	17	Estudiantes de enfermería VIII Universidad Surcolombiana
09/10/2019	Reintroducción área asistencial	1	1	58	Personal asistencial (Médicos, Enfermeros, Auxiliares de enfermería, conductores de ambulancia)
11/10/2019	Plan de gestión de residuos hospitalarios	1	1	18	Auxiliares de enfermería, enfermera
15/10/2019	Inducción personal que ingresa nuevo a la E.S.E CEO	1	1	6	Auxiliar de facturación, Auxiliar de enfermería, médicos internistas, pediatra.
18/10/2019	Inducción estudiantes nuevos	1	1	10	Estudiantes de auxiliar de enfermería Cruz Roja.
23/10/2019	Socialización y capacitación, subproceso detección temprana	1	1	16	Auxiliares de enfermería. Auxiliares área de la salud.
25/10/2019	Sutura y retiro de puntos	1	1	18	Auxiliares de enfermería.
TOTAL		82	82	1948	



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 Las Virreyes
 Teléfono: 96.293 ext. 630

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 96.293 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 96.293 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 Las Virreyes
 Teléfono: 96.293 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 062982

Figura No. 2 EVIDENCIA FOTOGRÁFICAS DE CAPACITACIONES



Fuente Área de talento Humano

- o **Plan de bienestar social estímulos e incentivos:** Para la vigencia 2019 se aprobó con resolución 106 de 26 febrero 2019, se aprobó el plan de Bienestar Social. Las actividades realizadas en el periodo entre Julio a diciembre de 2019 fueron:

Actividades programadas Julio a Octubre 2019	EJECUCION
Gratitud a la vida	100%
Día de las profesiones (Día Odontólogo)	100%
Jornada Deportiva	100%

Figuras No. 4 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE ACTIVIDADES PLAN DE BIENESTAR



ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Sur
Calle 21 No. 530 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 625

Zona Norte
Calle 2 No. 50-482 Pachacamac
Teléfono: 06298 ext. 438

Hospital General
Calle 21 No. 530 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 439

Zona Sur
Calle 21 No. 530 La Florida
Teléfono: 06298 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 06298



Fuente. Área de Talento Humano

- o **Evaluación de desempeño:** Para la evaluación de desempeño que se aplica en la E.S.E se ha definido la evaluación anual ordinaria en dos etapas parcial semestral. La primera evaluación comprendida del 1 de febrero al 31 de julio del presente año, conforme al acuerdo 6176 de 2018, el cual fue adoptado por la ESE, según resolución No. 30 de enero 23/2019 por el cual se *adopta el sistema de evaluación del desempeño laboral establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil para los empleados de carrera administrativa y en periodo de prueba.*

Figura No. 5 EVIDENCIAS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 430 La Florida
Telefono: 06298 ext. 605

Zona Sur
Calle 2 No. 56-48 La Florida
Telefono: 06298 ext. 608

Reserva Carretera
Carretera El Conde 36 sur
Telefono: 06298 ext. 607

Zona Sur
Calle 2 No. 35 La Florida
Telefono: 06298 ext. 600

Centro de atención
e información al cliente
Línea directa 06298

❖ **Instituciones de formación técnica y tecnológica:**

- Centro de estudios avanzados en salud navarra EU
- Centro empresarial en salud CESALUD: Técnico en Auxiliar Administrativo en Salud y Auxiliar en Enfermería, Auxiliar en salud oral, Auxiliar de farmacia.
- 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
- SENA: Técnico en Salud Pública, Técnico Auxiliar de Enfermería
- Se firmó convenio con Aseder “Asesoría educativas para el desarrollo regional”
- Se firmó convenio con Coven Salud.

❖ **Nuestro aporte al proceso de formación al 30 de octubre 2019:**

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	ENFERMERIA	158
	MEDICINA	118
	PSICOLOGIA	2
FUNDACION UNINAVARRA	ENFERMERIA	99
	MEDICINA	57
	IMÁGENES	10
FUMC	FISIOTERAPIA	0

SAN PEDRO CLAVER	AUX .ENFERMERIA	82
	AUX.FARMACIA	3
CESALUD	AUX .ENFERMERIA	228
	AUX.FARMACIA	5
	AUX.SALUD ORAL	4
	AUX.ADMON SALUD	8
ATANACIO GIRARDOT	AUX .ENFERMERIA	50
CRUZ ROJA	AUX .ENFERMERIA	0
SENA	TEC.AUX .ENFERMERIA	22
	TEC. SALUD PUBLICA	20

En contraprestación la E.S.E. Carmen Emilia se ha beneficiado a través del convenio de docencia en la capacitación es de:

Figura No. 6 APORTES AL PROCESO DE FORMACIÓN.



SERVICIO	SEDE	TEMATICA	INSTITUCION EDUCATIVA	Nº DE CUPOS ASIGNADOS
Consulta externa	Canaima	Lengua de Señas	Cesalud	15
Personal de urgencias	todas las sedes	Administración Segura de medicamentos	Cesalud	39
Urgencias	todos las sedes	Administración de mtos	Cesalud	20
Urgencias y consulta externa	todas las sedes	Humanización de servicios en salud	San Pedro Claver	40
Consulta externa	todas las sedes	soporte vital básico	Cruz Roja	40
Consulta externa, urgencias	todas las sedes	soporte vital básico	Atanasio Girardot	35
Consulta externa, urgencias	todas las sedes	violencia sexual	San Pedro Claver	41
Consulta externa, urgencias	todas las sedes	violencia sexual	San Pedro Claver	40

Fuente. Área de Talento Humano

o **Sistema de Gestión seguridad y Salud en el trabajo**

Se evidencia durante el periodo evaluado, que el área de Salud Ocupacional sigue avanzando, en cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente en Colombia decreto 1072 de 2015 y resolución 0312 de 2019. Se ha elaborado programa de gestión según los riesgos detectados, así como el programa de riesgo biológico, se trabaja en el programa de caídas a nivel y distinto nivel, manual de rayos X, sistema de vigilancia epidemiológico osteomuscular, plan estratégico de seguridad vial, Planes de emergencia y se está interviniendo en los resultados arrojado de la aplicación de batería de riesgo psicosocial.

Lo anterior, acompañado de inspecciones, capacitaciones y gestiones que tienen por objetivo la implementación del sistema de gestión.

 **Manual de seguridad y salud en el trabajo.**

El Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de E.S.E. CARMÉN EMILIA OSPINA; presenta los documentos y registros que hacen parte del sistema de gestión Integral. El manual se elaboró de acuerdo a los lineamientos establecidos en el DUR - Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, para dar cumplimiento a cada uno de los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019, se trabaja de manera continua para mantener actualizado el SG-SST para mantener actualizado este documento según las necesidades de la organización y lo requerido por la ley.



El objeto del Manual es describir de manera clara cada uno de los procesos planeados desde el área de seguridad y salud en el trabajo, para promocionar el bienestar de los trabajadores en cada uno de sus roles y prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, que puedan derivar los riesgos a los que se exponen las personas que desarrollan actividades laborales dentro de nuestra organización, o que por algún motivo ingresan a nuestras instalaciones o requieren de nuestros servicios.

Política de seguridad y salud en el trabajo

La política de seguridad y salud en el trabajo es el eje del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Este documento contiene de manera resumida todos los elementos del SG-SST.

Hoy se cuenta con un documento publicado de forma física, virtual y además es tema que se trata en cada una de las inducciones desarrolladas por el área.

Reglamento de higiene y seguridad industrial

La Higiene y Seguridad industrial, está dirigida a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ser causa de enfermedad, disconfort o accidentes laborales.

Plan de trabajo anual

Se diseñó el plan de trabajo anual para el año 2019 a la fecha el plan se está ejecutando según lo planeado, y que corresponde a:

- En el mes de Julio/2019 se trabajó en el plan estratégico de seguridad vial.
- En el mes de Julio/2019 se realizó capacitación a los brigadistas en primeros auxilios y prevención de incendios por parte del cuerpo de bomberos.
- En el mes de Julio/2019 se realizó capacitación en caídas a nivel y distinto nivel.
- En el mes de Julio se realizó Comité COPASST para dar a conocer los nuevos miembros que lo integran.
- En el mes de Julio se realizó capacitación al comité COPASST en sus funciones y responsabilidad, de acuerdo a la reglamentación vigente.
- En el mes de Julio se capacito al personal de Rayos X en protocolo de proyecciones radiológicas.
- En el mes de Julio se revisó y actualizo el profesiograma.
- En el mes de Julio se realizó en compañía de la ARL SURA el levantamiento de la información para realizar el programa de pausas activas.
- En el mes de Agosto/2019 se realizó un comité de COPASST extraordinario y el mensual.



- En el mes de Agosto/2019 se realizó seguimiento a los indicadores del SG-SST.
- En el mes de Agosto/2019 se realizó seguimiento al comité de Convivencia Laboral.
- En el mes de Agosto/2019 se capacito al personal en riesgo biológico y en caídas a nivel y distinto nivel por las diferentes sedes.
- En el mes de Agosto/2019 se realiza inducción al personal nuevo y estudiantes que ingresan a la institución.
- En el mes de Agosto/2019 se radico el plan estratégico de seguridad vial para dar cumplimiento a la resolución 1565 de 2014.
- En el mes de Agosto/2019 se elaboró un diagnóstico para trabajo en alturas.
- En el mes de Agosto/2019 se empezó a trabajar en las recomendaciones emitidas por Secretaria de Salud en Planes Hospitalarios de Emergencias.
- En el mes de Agosto/2019 se realizó reunión en el comité de emergencias.
- En el mes de Agosto/2019 se capacito al comité de convivencia laboral en fundamentos legales.
- En el mes de agosto se realizó inspección en los puestos de trabajo.
- En el mes de septiembre se realizó comité mensual de COPAST.
- En el mes de septiembre se realizó capacitación en Planes Hospitalarios de Emergencias.
- En el mes de septiembre se realiza mesa laboral para los casos de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.
- En el mes de septiembre se empezó a trabajar en el inventario de las sustancias químicas.
- En el mes de septiembre se radicaron las recomendaciones emitidas por Secretaria de Salud de los Planes Hospitalarios de Emergencias.
- En el mes de septiembre se capacito al personal en Planes Hospitalarios de Emergencias.
- En el mes de septiembre se capacito al Comité de Convivencia Laboral en Comunicación Asertiva.
- En el mes de septiembre se empezó a trabajar en el programa de Riesgo Psicosocial.
- En el mes de septiembre se capacito al personal en manipulación manual de paciente y a los líderes en pausas activas.
- En el mes de septiembre se empezó con la estructuración del programa de pausas activas.
- En la última semana de septiembre se realizó la 2ª Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- En el mes de septiembre se empezaron con las inspecciones realizadas por el comité de Copasst.
- En el mes de Octubre/2019 se realizó el comité de Copasst mensual.
- En el mes de Octubre/2019 se capacito al personal en Normas de bioseguridad, líderes de pausas activas, prevención musculo- esquelética, manipulación manual de cargas, liderazgo y en seguridad vial.
- En el mes de Octubre/2019 se continúa en el levantamiento de la información de las sustancias químicas.



- En el mes de octubre se empezó a trabajar en los programas de caídas a nivel o distinto nivel.
- En el mes de octubre participamos en el Simulacro Nacional en la sede de Granjas.
- En el mes de octubre se realizó la primera fase de la reinducción asistencial.
- En el mes de octubre se realizó asesoría para la actualización de base para el personal expuesto (Hallazgo medico).
- En el mes de Octubre/2019 se actualizó el protocolo del SVE- DME.
- En el mes de Octubre/2019 se realizó elaboración procedimiento manejo de contratistas.
- En el mes de Octubre/2019 se terminaron las inspecciones realizadas por el comité Copasst.
- En el mes de noviembre se realizó seguimiento a los indicadores del SG-SST.
- En el mes de noviembre se le realizó seguimiento al Comité de Convivencia Laboral.
- En el mes de noviembre se realizó Capacitación de Inteligencia Emocional, Socialización de Bioseguridad o precauciones de aislamiento, Líderes en Pausas Activas.
- En el mes de noviembre se realizó inducción al personal nuevo que ingresa a la ESE Carmen Emilia Ospina.

- En el mes de noviembre se realizó seguimiento a la Matriz de Identificación de Peligros.
- En el Mes de Noviembre se empezó a diseñar la Matriz de Elementos de Protección Personal.
- En el mes de noviembre se realizó el análisis de los indicadores de la caracterización de la accidentalidad
- En el mes de noviembre se realizó Inspección a Laboratorio para elaborar el inventario de sustancias químicas.
- En el mes de noviembre se realizó la elaboración de procedimientos de alto riesgo
- En el mes de noviembre se realiza seguimiento a las recomendaciones emitidas por Secretaria de Salud Departamental en Planes Hospitalarios de Emergencias.
- En el mes de noviembre se realizó la actualización y seguimiento a la matriz de mejora de SST.
- En el mes de diciembre se convoca a Comité Copasst sin haber quórum se reprograma fecha.
- En el mes de diciembre se realiza la apertura al Programa de Pausas Activas como piloto sede Canaima.
- En el mes de diciembre se realiza Inspección a Equipos de Emergencias.
- En el mes de diciembre se instalaron señalizaciones en la Zona Oriente.
- En el mes de diciembre se participó con el área de mantenimiento en los 20 años de la ESE Carmen Emilia Ospina.
- En el mes de diciembre se realizaron masajes de relajación.



- En el mes de diciembre se realizaron Pausas Activas en compañía de la ARL Sura.
- En el mes de diciembre se realizó el Encuentro de Brigadas con la ARL sura.
- En el periodo evaluado se entregaron a las áreas de Calidad y Planeación los indicadores del SG-SST.

o **Diseño y elaboración de los planes hospitalarios de emergencias de la E.S.E Carmen Emilia Ospina**

Se Actualizaron (10) diez planes hospitalarios de emergencias correspondientes a los centros de salud habilitados de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, de acuerdo a las recomendaciones emitidas por Secretaria de Salud y se radican el 11 de septiembre 2019.

Derivado de la visita inicial de Bomberos se desarrollaron los planes de mejora en los diferentes centros de salud urbanos y rurales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, con respecto a preparación ante una emergencia (alarmas, camillas, botiquines, extintores, luces de emergencias, sensores de humo, Señalización etc.).

Figura No. 7 oficio de radicación del plan hospitalario.



Fuente. Área de salud Ocupacional

Figura No. 8 Evidencias fotográficas de capacitaciones



plan hospitalario

Fuente. Área de Salud Ocupacional



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 635

Zona Sur
Calle 2 No. 56-48 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 86.768 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 56-11 La Florida
Teléfono: 86.768 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 86.768

- o **Recarga de extintores.**

Se realizó inspección de los extintores, inspecciones generales junto con el COPAST y uso de los EPP, inspección a extintores, inspección a elementos de emergencias (camillas de emergencias, alarmas de emergencias, luces de emergencias).

- o **Gestión e instalación de la red contra incendios**

Se realizó inspección con el cuerpo oficial de bomberos para la certificación Bomberil y nos encontramos trabajando en las recomendaciones emitidas.

- o **Estadística de accidentalidad 2019**

- o **Seguimiento a enfermedades laborales y accidentes de trabajo.**

Se hace seguimiento a las patologías calificadas como de origen laboral, prestando todo el apoyo requerido por estos trabajadores, citas médicas, acondicionamiento de puestos de trabajo y demás, se orienta y apoya de manera continua a los trabajadores que se encuentran en proceso de calificación.



- o **Se desarrollaron inspección y corrección de puesto de trabajo en temas de ergonomía y caídas a nivel.**



Se han desarrollado inspecciones de seguridad enfocadas en: ergonomía de lo cual se han definido tareas algunas ya desarrolladas y otras pendientes, debido a que se requiere del apoyo de varias áreas y se realizaron inspecciones generales por el Comité Copasst.



"Servirnos con Excelencia Humana"



Fuente Área de Salud Ocupacional.

- o **Plan estratégico de seguridad vial**

Se radico el Plan Estratégico de Seguridad Vial para dar cumplimiento a la a la resolución 1565 de 2014 y fueron emitidas unas recomendaciones.

- o **Segunda semana de seguridad salud en el trabajo y medio ambiente**

Se dio apertura a un espacio en las diferentes áreas y sedes de la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA, denominando la 2da Semana de la seguridad y salud en el trabajo, durante los días 23 al 27 de septiembre del 2019, semana en la cual se desarrollará diferentes actividades, de medicina preventiva, recreativa y culturales.



Fuente. Área de salud Ocupacional

- o **Simulacro**

Se participó en el Simulacro Nacional de Evacuación en la sede de Granjas.



Figura No. 9 Certificado de participación del simulacro

Fuente. Área de salud Ocupacional



"Servirnos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 31 No. 4-31 Las Granjas
Teléfono: 86.768 ext. 635

Zona Sur
Calle 2 No. 5-48 La Granja
Teléfono: 86.768 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 86.768 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 5-11 La Granja
Teléfono: 86.768 ext. 630

Centro de atención
e información al customer
Línea directa 06.2828

1.2. Componente asistencial

○ Área técnico científica:

En el componente asistencial durante el periodo se han realizado las siguientes acciones para el cumplimiento de los indicadores establecidos en la resolución 408 de 2018, las cuales se desarrollan con las áreas o procesos responsables de los mismos:

- Monitoreo y seguimiento de los indicadores gerenciales contenidos en la resolución 408 que son reportados directamente por el Área de gestión del riesgo. Para el cumplimiento de estos indicadores se continúa realizando el seguimiento y monitoreo desde el área de gestión del riesgo entre otras así:
- ✓ Seguimiento y Evaluación periódica del cumplimiento de la ruta materna desde el componente específico de captación temprana y oportunidad en el primer control prenatal a la gestante, y la ejecución de actividades y procedimientos que se deriven de la atención prenatal por médico y enfermeras tales como exámenes paraclínicos, vacunación, controles ecográficos, entrega de multivitamínicos, curso psicoprofiláctico, atención psicosocial y odontológica entre otras.
- ✓ Continúa el proceso de seguimiento evaluación y ajustes de las rutas integrales de atención en salud (Ruta materna), dentro de la ejecución del modelo de atención integral en salud (MIAS), a través de la medición de indicadores de captación temprana de gestantes.
- ✓ Se continúa implementando la nueva Normatividad en salud, como la Resolución 3280 de 2018, que deroga la resolución 412 de 2000. Se continúa implementando la normatividad expedida por los diferentes entes reguladores como son el Ministerio de salud y protección social y el Instituto nacional de salud - INS, de acuerdo a la morbilidad presentada en la institución. (Resolución 15/2016 Guías de práctica clínica. Resolución 5975/2016 Actualización códigos CUPS. Resolución 5926/2016 Listado de medicamentos y Resolución 3202 de 2016, metodología para la adopción e implementación de las Rutas integrales de atención en salud -RIAS. Protocolos del INS como sífilis gestacional y congénita, toxoplasmosis, VIH gestacional y bajo peso al nacer entre otros.
- ✓ Se trabajó en equipo con el área de talento humano para apoyar los temas referentes al noveno componente del MIAS (Modelo Integral de Atención en Salud), fortalecimiento del recurso humano, y a la prestación de servicios de salud con calidad, a través de las capacitaciones presenciales y virtuales.
- ✓ Se continuó realizando seguimiento a los indicadores gestión gerencial y plan de acción área técnico científica, de manera mensual.



- ✓ Se continúan articulando acciones con el área de calidad para la revisión e implementación de los diferentes procesos e indicadores.
- ✓ Se continuó realizando la caracterización de la población del área Urbana de Neiva.
- ✓ Se continuaron ejecutando dos de las tres estrategias educativas, dirigida al personal asistencial (1. Médicos de urgencias, y 2. Médicos, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de Consulta externa y Promoción y prevención), con el fin de actualizar conocimientos en patologías de interés, socializar rutas integrales de atención en salud – RIAS, Guías de práctica clínica, socializar hallazgos de auditorías internas y externas.
- ✓ Se capacitaron a los médicos del servicio de Urgencias en IRA y EDA con enfoque AIEPI, Lineamiento de DNT en menores de 5 años, exposición rábica.
- ✓ Se capacitaron a los médicos y enfermeras de consulta externa en temas sobre: RIA materno perinatal, MIPRES, consejo breve sobre estilos de vida saludable, detección temprana de cáncer de mama, Diabetes mellitus – insulinización, educación a los pacientes insulinizado, valoración de pie diabético, pruebas tamiz para detección temprana de cáncer de mama, cérvico uterino, próstata y colon y recto. Taller sobre realización de pagar, familiograma y ecomapa.
- ✓ Se participó de dos Jornadas nacionales de vacunación en julio y octubre.
- ✓ Se realizó la suficiencia del centro de salud de San Luis.
- ✓ Se realizó el costeo junto con el área de costos, de las siguientes pruebas, con el fin de incorporarlas en la prestación integral de la atención de la RIA materno perinatal, y para el servicio de urgencias, previas negociaciones con las EAPB: pruebas de función hepática, pruebas cardíacas, rubeola IgG, rubeola IgM, toxoplasma IgG especializada, chagas por Elisa, varicella zoster virus IgG, toxoplasma gondii IgA especializada, gases arteriales, prueba dual VIH sífilis.
- ✓ Se conformaron equipos de médicos y enfermeras, para atención a las RIAS materno perinatal, y RCV.
- ✓ Se participó en la programación y realización de la primera jornada de reinducción al personal asistencial de la E.S.E CEO, a través de la presentación de las actividades y frecuencia de uso de un curso de vida específico (Infancia), junto con el procedimiento, enmarcado en la PAIS, MIAS, RIAS y resolución 3280/2018.
- ✓ Se elaboraron las Historias clínicas manuales de la RIA materno perinatal, de los seis cursos de vida de la RIA de promoción y mantenimiento, la RIA de RCV, al igual que el formato de certificado médico.
- ✓ Se realizaron los procedimientos de los seis cursos de vida de la RIA de promoción y mantenimiento y el de la RIA materno perinatal y el de Interrupción voluntaria con el embarazo.
- ✓ Se actualizó el protocolo de atención para víctimas de violencia de género.
- ✓ Se contrató el servicio de pediatría con la EAPB Comfamiliar y se empezó a prestar atenciones en los diferentes centros de atención urbanos de la E.S.E CEO.
- ✓ El área técnico científica, continuó liderando el proceso de implementación y ajustes del nuevo software INDIGO del área misional, a través de la ejecución de



actividades enmarcadas en la Política de atención integral en salud – PIA, en el Modelo de atención integral en salud-MIAS, y los lineamientos de la RIA de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal.

- ✓ Se continuaron realizando brigadas en el área rural, donde se tomaron laboratorios y electrocardiogramas, a usuarios que asisten al programa de Riesgo cardiovascular.
- ✓ Se realizó el informe plan de desarrollo y de indicadores de gestión gerencial del último cuatrienio, como parte del informe de empalme.

1.3. Direccionamiento estratégico

Se encuentran establecidos los objetivos estratégicos y metas en el plan de desarrollo, objetivos institucionales o de Gestión en la caracterización de los procesos, con los respectivos indicadores. Para dar cumplimiento al plan de desarrollo en cada vigencia.

Durante el periodo evaluado se llevaron a cabo los comités de desempeño institucional, realizándose periódicamente, como también se ha adelantado mesas de trabajo para la racionalización de los comités que por sugerencia de la Función Pública se deban unificar, tal es el caso de la unificación del comité de compras y contratación, con el fin de adelantar de manera eficiente el manejo de los bienes y servicios de la entidad.

De la misma forma, se llevó a cabo el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el día 29 del mes agosto del 2019 y el día 30 de diciembre del 2019.

○ Componente Ejecución de Proyectos

Se implementa las estrategias necesarias para avanzar en el logro de las metas trazadas en el Plan de Acción y de esta manera dar cumplimiento al Plan de Desarrollo

A Continuación, se describen los proyectos prioritarios que está desarrollando la E.S.E Carmen Emilia Ospina de Neiva, describiendo el estado actual de cada uno:

Figura No. 10. Proyectos en ejecución



No	PROYECTOS PRIORITARIOS	DETALLE	ESTADO ACTUAL						
1	<p>CONSTRUCCIÓN CENTRO DE SALUD INTEGRAL MATERNO INFANTIL CAMI</p>	<p>El proyecto consta de dos (2) fases. En la primera se construye la unidad de urgencias, morgue, depósito de residuos, sala de partos, sala de cirugía y ayudas diagnósticas. La segunda fase comprende Hospitalización 2 piso, consulta externa de medicina y odontología y P y P.</p>	<p>La ESE CEO recibió en modalidad de comodato no. 11 95 de 2019, de la Etapa I Fase II con el objetivo de realizar bodegaje y almacenamiento de la dotación de los equipos biomédicos y mobiliarios que se adquirieron producto de la gestión realizada ante el Ministerio de Salud y Protección, esto mientras se culmina las adecuaciones de la infraestructura física para que este sea entregado a la entidad, para luego iniciar el proceso de alistamiento para habilitación y funcionamiento.</p> <p>La Etapa I Fase I está con el CONTRATO DE OBRA no 1116 de 2019, así:</p> <p>Contratista: CONSORCIO CAMI</p> <p>Representante legal: TELMO ALEXANDER CASTILLO FAJARDO</p> <table border="1" data-bbox="1003 724 1464 850"> <tr> <td>VALOR TOTAL</td> <td>\$2.274'512327.80</td> </tr> <tr> <td>ACTA DE INICIO:</td> <td>28/11/2019</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE TERMINACION:</td> <td>28/04/2020</td> </tr> </table> <p>ANTECEDENTE ETAPA I FASE I:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se realizó el desmante del cielo raso, con el fin de iniciar la adecuación de las redes existentes. Sin embargo, al verificar las tuberías y ductos instalados sobre el cielo raso, se evidenció que en cuanto a la RED DE GASES MEDICINALES, se encontraba desmantelada e incompleta, por factores externos a las partes vinculadas contractualmente. Las redes eléctricas se encontraron construidas bajo lineamientos que no cumplían totalmente con la normatividad RETIE, por lo que no se garantizaba la certificación del mismo. La red contra incendios no cumplía con la normatividad vigente, en cuanto a la calidad y dimensión de la tubería, especificaciones y la carencia de la red de detección. Se evidenció el desmantelamiento la red de cobre para el sistema de los aires acondicionados. Además y teniendo en cuenta el paso del tiempo y deterioro de la infraestructura existente se vio en la necesidad de replantear varias de las actividades previstas dentro de lo proyectado inicialmente. <p>Es importante aclarar que la etapa de construcción ha sido responsabilidad directa de la Secretaria de Salud municipal, la cual se ha encargado de todo el proceso contractual y el seguimiento a la ejecución de la Obra pública</p>	VALOR TOTAL	\$2.274'512327.80	ACTA DE INICIO:	28/11/2019	FECHA DE TERMINACION:	28/04/2020
VALOR TOTAL	\$2.274'512327.80								
ACTA DE INICIO:	28/11/2019								
FECHA DE TERMINACION:	28/04/2020								

ORIGINAL



No	PROYECTOS PRIORITARIOS	DETALLE	ESTADO ACTUAL
2	CONSTRUCCIÓN TERCERA FASE CENTRO DE SALUD DE PALMAS	Se proyecta la construcción del área de hospitalización y ampliación del área de consulta externa y P y P	<p>Actividades desarrolladas y en avances:</p> <p>a. Luego de la gestión realizada para la expedición de la licencia de construcción, la Curaduría segunda expidió licenciamiento el 02 de Enero de 2020, el cual da vía libre para la continuidad el proceso de formulación y estructuración del proyecto conforme a la validación de los estudios y diseños presentados.</p> <p>b. En la secretaria de Salud Departamental se encuentra en revisión para concepto de viabilidad de capacidad instalada, el cual está pendiente de nueva mesa de trabajo para revisión según licencia de construcción.</p> <p>Según el presupuesto estimado para la ejecución del proyecto es \$9.756.175.000 para ser financiados por el Sistema General de Regalías.</p>

ORIGINAL



No	PROYECTOS PRIORITARIOS	DETALLE	ESTADO ACTUAL
3	CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN PUESTO DE SALUD AIPECITO	Construcción de puesto de salud TIPO con consultorio consulta externa de medicina, sala de espera, odontología con área de esterilización, cubículo para depósito de residuos, Farmacia, área de enfermería para toma de muestras y áreas administrativas	<p>El proyecto de CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN PUESTO DE SALUD AIPECITO, Código BPIN 2018410010089, es un proyecto que consta de la Construcción de puesto de salud TIPO con consultorio para la consulta externa de medicina, sala de espera, odontología con área de esterilización, cubículo para depósito de residuos, Farmacia, área de enfermería para toma de muestras y áreas administrativas. Este proyecto ha sido liderado por la ESE Carmen Emilia Ospina y la Alcaldía Municipal de Neiva, quien nos apoyó con los profesionales técnicos en la elaboración de los Estudios y Diseños detallados para la presentación ante las entidades que permiten la viabilización.</p> <p>El proyecto se formuló y estructuró conforme al acuerdo 037 de 2016 y 052 de 2018 del Sistema General de Regalías, según lo priorizado en la Administración del periodo de gobierno del Dr. Rodrigo Lara Sánchez. El proyecto fue presentado al Departamento Nacional de Planeación para revisión y visto bueno por parte del sector salud, según la normatividad aplicable. El 15 de agosto de 2019 el Ministerio de Salud expidió la Lista de Verificación documental de los proyectos orientados al fortalecimiento de la Capacidad Instalada con algunas observaciones del componente técnico, lo cual generó nuevos ajustes que requirieron el apoyo de personal de otras áreas pues NO se contaba dentro del equipo de trabajo con estas especialidades. Se articuló intensivamente con los profesionales para adelantar los ajustes y nuevos requerimientos para luego ser presentado ante la Secretaria de Salud Departamental, quién expidió concepto técnico favorable, con la actualización del presupuesto ajustado \$748.812.384 a 10 de diciembre de 2019.</p> <p>La Secretaria de Planeación del municipio realizó citación el 12 de diciembre de 2019 para programar la última mesa de trabajo con el Departamento Nacional de Planeación para revisión y el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de validar y aprobar el proyecto con los ajustes sugeridos.</p>

ORIGINAL



No	PROYECTOS PRIORITARIOS	DETALLE	ESTADO ACTUAL	
4	DOTACIÓN SEGUNDA FASE CAIMI	Dotación de equipos para la segunda fase de CAIMI	La ESE CEO ha gestionado en el Ministerio de Salud y Protección Social la siguiente inversión para la dotación de los equipos Biomédicos para CAIMI así:	
			Valor asignado por resolución No. 2295 de 2019 (Minsalud)	\$ 2.383.000.000
			Valor asignado con recursos propios de la ESE CEO	\$ 300.000.000
			TOTAL	\$ 2.683.578.251
			La instalación del tablero eléctrico obra civil para puesta de funcionamiento del equipo de RAYOS X está pendiente para entrega luego de la entrega de la Etapa I Fase I.	

Fuente. Área de Planeación

○ **Componente rendición de cuentas o Empalme**

La E.S.E Carmen Emilia Ospina, dando cumplimiento a la Directriz presidencial 009 del 2019, empezó el proceso para Empalme para el nuevo gobierno, estableciendo cronograma de actividades así:

MESAS DE TRABAJO	FECHA ENTREGA INFORMACIÓN	BORRADOR INFORME	SOCIALIZACION	ENTREGA INFORME PRIMARIO DE EMPALME CORTE 30/09/2019
04 de Octubre de 2019	11 de Octubre de 2019	15 de Octubre de 2019	25 de Octubre de 2019	
11 de Octubre de 2019				

"Servirnos con Excelencia Humana"



El Informe de Gestión para el Empalme vigencia 2016- 2019, se encuentra publicado en la página Web de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

<http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/2014-12-16-22-03-21/empalmes/category/324-empalmes>.

2. EVALUACIÓN DEL RIESGO

En el mes de septiembre se realizó el seguimiento de la matriz de riesgo de los 16 subprocesos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, y se realizó el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y el mapa de riesgo de corrupción.

DOCUMENTO DE APOYO															CÓDIGO: CI-S1-04				
MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESO															VERSIÓN: 4				
															VIGENCIA: 01-01-2017				
															Página 1 de 1				
LÍDER DEL PROCESO: GESTOR DE CONTROL INTERNO			PROCESO: CONTROL INTERNO ESTRATEGICO			SUBPROCESO: 1. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO			PERIODO DE SEGUIMIENTO: AGOSTO DE 2016 A AGOSTO DE 2019			FECHA DE SEGUIMIENTO: DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019							
No.	PROCESO	No.	IDENTIFICACIÓN RIESGO - Líder del proceso				VALORACIÓN DEL RIESGO - Líder del proceso					ANÁLISIS DEL RIESGO - Líder del proceso				MONITOREO Y SEGUIMIENTO - OFICINA DE CONTROL INTERNO			
			RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ANÁLISIS CAUSAS	EFFECTO O CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE (resultado de multiplicación de probabilidad e impacto)	CONTROL EXISTENTE PREVENTIVO (describir el control)	CONTROL EXISTENTE CORRECTIVO (describir el control)	Resultados de la calificación del control	RIESGO RESIDUAL (lugar del riesgo después del desplazamiento)	Periodicidad de valoración de riesgo	TRATAMIENTO	INDICADOR	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DEL TRATAMIENTO DEL RIESGO	EVIDENCIA
	C O N T R O L I N T E R N O	3	Generación intempestiva de informes de ley, autorales informes intempestivos planes de mejora y/o con asesorías de conceptos técnicos como aquellos que presentan evidencias de conceptos técnicos actualizados	1. Dificultad en la entrega oportuna del flujo de información por parte de algunos procesos. 2. Faltas de articulación por parte de las acciones de auditoría que afectan los resultados de los informes, y en la prestación de los dichos informes que se desvirtúan dentro del proceso de control interno estratégico. 3. Faltas de actualización de auditor respectos a las normas externas e internas.	1. Dificultad en la entrega oportuna del flujo de información por parte de algunos procesos. 2. Faltas de articulación por parte de las acciones de auditoría que afectan los resultados de los informes, y en la prestación de los dichos informes que se desvirtúan dentro del proceso de control interno estratégico. 3. Faltas de actualización de auditor respectos a las normas externas e internas.	5	5	EXTREMO	1. Socialización de reuniones de autocontrol, de todas las actividades que se desarrollan dentro de la oficina de control interno estratégico. 2. Actualización del equipo de control interno en los conceptos técnicos. 3. Actualización como bases del plan estratégico institucional.		70	EXTREMO	Trimestral	Reducir resp.	1. No. de reuniones de autocontrol realizadas 2. No. de reuniones de autocontrol programadas 3. No. de inconformidades (verbales o escritas) presentadas por la gerencia, áreas de control externo y/o auditadas	Noviembre de 2016	1. Listas de asistencia de reuniones de autocontrol 2. No se registraron inconformidades escritas y verbales	30/09/2019	Se evidencia mediante controles de asistencia el cumplimiento de las reuniones de autocontrol realizadas en una periodicidad mensual. No se evidencian inconformidades escritas o verbales por parte de la gerencia, áreas de control y/o auditadas.

Se puede consultar en la siguiente dirección:

- ❖ <http://192.168.1.3/INTRANET//images/calidad/mapa3/Mapa de riesgos.pdf>
- ❖ <https://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/2014-12-16-22-03-21/2014-12-17-17-26-01/category/300-seguimiento-plan-anticorrupcion-y-riesgos-de-corrupcion>

✓ Así mismo, se actualizó el Procedimiento de Gestión de Riesgo - CI-S1-P3-V5-, quedando con el nombre Monitoreo y seguimiento a la Gestión del riesgo, está pendiente por parte de calidad la aprobación y su publicación en el mapa de procesos.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Hace referencia a la implementación de controles de las políticas de operación para dar tratamiento de los riesgos, así como aplicación de indicadores.

La aplicación de las actividades de control se hace a través de las dimensiones del MIPG: Direccionamiento estratégico y planeación, gestión con valores para resultados y gestión de Talento Humano.



"Servirte con Excelencia Humana"

Centro Administrativo
 Calle 31 No. 4-30, Las Virreyes
 Teléfono: 80.293 ext. 630

Centro Administrativo
 Calle 21 No. 50-48 Las Virreyes
 Teléfono: 80.293 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.293 ext. 630

Centro de Atención
 Calle 21 No. 50-11 Las Virreyes
 Teléfono: 80.293 ext. 630

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 062888

En la dimensión del direccionamiento estratégico se constituye el andamiaje sobre el cual se desarrolla la gestión de la entidad (planes, programas, proyectos, procesos y procedimiento, políticas operativas, formulación de indicadores, código de integridad), información que se encuentra registrada en el primer componente “AMBIENTE DE CONTROL”.

3.1. Políticas de Operación

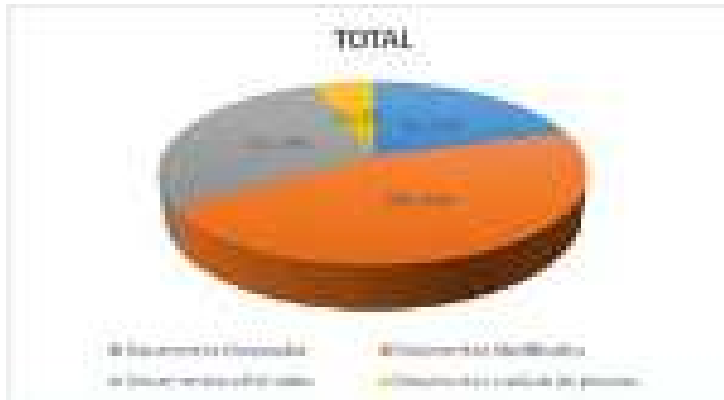
- **Sistema de Calidad:** Las políticas de operación son los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la gestión de los procesos, en cumplimiento a los requisitos legales.
- En torno a ello, la oficina de garantía de la calidad continúa trabajando en la actualización de las caracterizaciones de sus procesos, subprocesos, procedimientos, manuales, guías, documentos de apoyo y formatos revisándolos y ajustándolos con los líderes de los mismos, conforme a la solicitud que realicen por las diferentes áreas y con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo. A continuación, se describen las actualizaciones, modificaciones y eliminaciones de documentos, durante el periodo comprendido entre Julio de 2019 a diciembre de 2019.

ACTIVIDAD REALIZADA	FORMATOS	DOCUMENTOS DE APOYO	MANUALES	PROCEDIMIENTO	GUÍAS	PROGRAMA	TOTAL
Documentos elaborados	51	18	5	7	1	0	82
Documentos Modificados	71	12	18	51	27	1	180
Docuementos eliminados	12	89	5	1	8	0	115
Documentos traslado de proceso	17	1	2	0	1	0	0
TOTAL	151	120	30	59	37	1	377

Figura11: Total de documentos gestionados durante el periodo de julio a diciembre del 2019 por el área de calidad.

ORIGINAL





3.2. Evaluar la gestión de riesgo de la entidad

Para evaluar la gestión de los riesgos de corrupción, la Oficina de Control Interno presentó el segundo informe de seguimiento a la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con corte a 30 de agosto, observando un nivel de cumplimiento del 100% de las actividades programadas en la Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción. Dicha información se encuentra publicada en la página Web de la E.S.E CEO, siguiente dirección:

- <http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/2014-12-16-22-03-21/2014-12-17-17-26-01/category/300-seguimiento-plan-anticorrupcion-y-riesgos-de-corrupcion>

La oficina de control interno, al realizar las auditorías especiales a diferentes contratos de la vigencia 2019, identificó riesgos inherentes al proceso, desde la etapa pre-contractual, contractual y pos-contractual, y deficiencia en la supervisión, en razón a esto, el día 23 de octubre del 2019 se participó como invitados en el comité de contratación y compras de la E.S.E. C.E.O, donde se recomendó que se adicione la siguiente función al comité en mención, “Revisar los informes de avance de ejecución de contratos que sean enviados por el ordenador del gasto o supervisores”.



4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La entidad ha establecido en la Política de Operación del proceso de Comunicaciones, las directrices que se deben tener en cuenta para asegurar la comunicación interna que facilite la gestión institucional, y comunicación externa que permita la interacción adecuada con los grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención.

4.1. Sistema de información herramientas y recursos de software

Se relacionan los recursos tecnológicos para la generación y procesamiento de la información en la Entidad a diciembre 31 de 2019, cuyos controles están inmersos en cada uno de los “Sistemas de Información misionales e internos”, a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien gerencia los servicios de información y de tecnología alineados con los objetivos sectoriales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

- **Inscripción de Datos Abiertos:**, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), que establece procedimientos para garantizar el derecho de acceso a la información pública, y el Decreto de Gobierno en Línea (Incluido en el Decreto único Reglamentario del sector TIC - 1078 de 2015), la E.S.E C.E.O procedió a la inscripción en la página <https://www.datos.gov.co/>, de Datos Abiertos, donde el Gobierno Colombiano promueve la transparencia, el acceso a la información pública, la competitividad, el desarrollo económico, y la generación de impacto social.



- Información Reservada o clasificadas = <https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Informacion-Reservada-o-Clasificada/mdfz-az56>



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02288 ext. 625

Zona Sur
Calle 21 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 02288 ext. 628

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02288 ext. 627

Zona Sur
Calle 21 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 02288 ext. 630

Centro de atención
a información al ciudadano
Línea directa 02288

- Producción de servicios del 2009 a 2019
=<https://www.datos.gov.co/admin/assets?tab=myAssets>

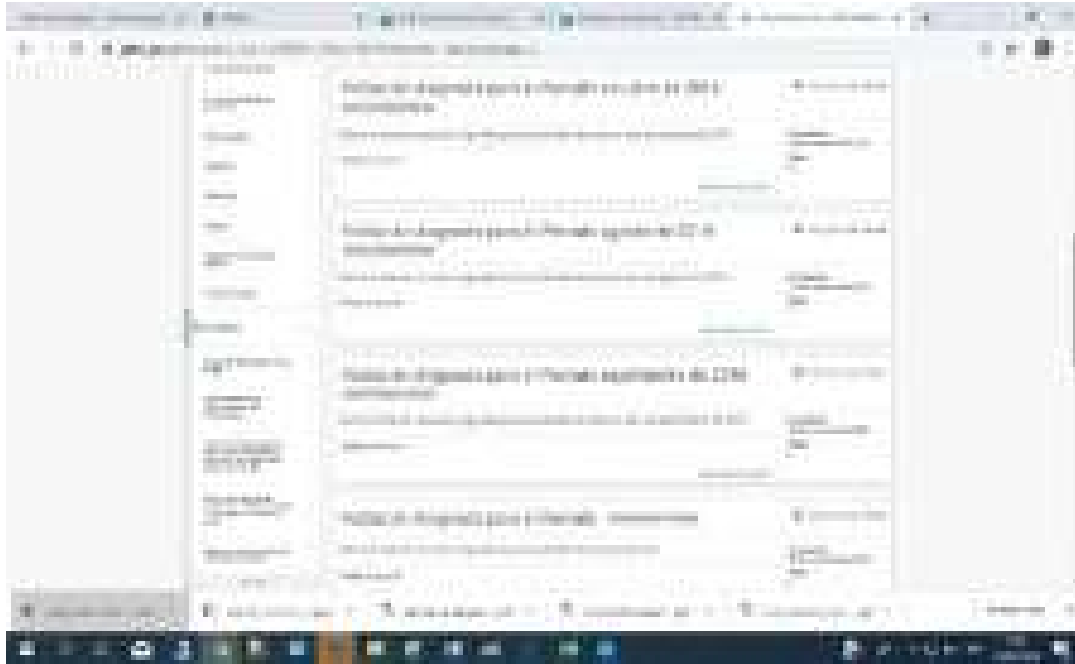


Figura No. 12. Pantallazo del aplicativo de datos abiertos.

- **Inscripción al concurso Maxima Velocidad:** El concurso busca que las entidades públicas avancen hacia la transformación digital y demuestren su capacidad para identificar, mejorar e implementar los servicios que, usando tecnología, mejoren la calidad de vida de las personas.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina entro a participar en el concurso Máxima Velocidad con el objeto de que implementan la política de Gobierno digital, que a través de capacidades y necesidades distintas relacionadas con el uso y aprovechamiento de TIC, se trabajará de manera diferencial, a través de categorías establecidas de acuerdo con el avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Figura No. 13. Pantallazo de las entidades territoriales Inscriptas.

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 31 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 86.788 ext. 635

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
Teléfono: 86.788 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 86.788 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 86.788 ext. 630

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea directa 063288



Figura No. 14 Pantallazo del puntaje del concurso de máxima velocidad



Fuente oficina de TIC.

Se realizó el cierre del concurso quedando la ESE Carmen Emilia Ospina con un puntaje de 1630 puntos.

De otra parte la ESE CEO, como fortalecimiento de la Ley de Transparencia, durante el segundo semestre de 2019, Actualizo en su página web, en la sección **"transparencia y acceso a la información pública"** la siguiente información:

- Mecanismos para interponer PQRSD
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- Funciones y deberes de la entidad

- Organigrama de la entidad
- Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas o enlace al SIGEP

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 31 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 80.200 ext. 600

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 80.200 ext. 608

Residencia
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 80.200 ext. 607

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 80.200 ext. 600

Centro de atención
a información al ciudadano
Línea directa 06.2000

- Normatividad general y reglamentaria
- Presupuesto vigente asignado
- Ejecución presupuestal histórica anual
- Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción anual
- Políticas y lineamientos o manuales G1
- Planes estratégicos, sectoriales e institucionales según sea el caso
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Plan de gasto público o plan de adquisiciones
- Proyectos de inversión en ejecución
- Mecanismos para la participación en la formulación de políticas
- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Entes de control que vigilan la entidad
- Planes de Mejoramiento (de organismos de control, internos y derivados de ejercicios de rendición de cuentas)
- Publicación de la información contractual (o enlace SECOP)
- Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- Oferta de la entidad (Programas, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT)
- Registro de Activos de Información
- Índice de Información Clasificada y Reservada
- Esquema de Publicación de Información
- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental
- Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- Respuestas de la entidad a las solicitudes de información
- Directorio de agremiaciones, asociaciones, entidades del sector, grupos étnicos y otros grupos de interés
- Calendario de actividades
- Informes de Rendición de Cuentas
- Ofertas de empleo
- Informes de empalme
- Preguntas y respuestas frecuentes

Se realizó la Implementación de los criterios de accesibilidad en el sitio www.esecarmenemiliaospina.gov.co, siguientes:

- Contenido no textual
 - Uso del color
 - Teclado
 - Evitar bloques
-
- Titulado de páginas
 - Orden del foco
 - Propósito de los enlaces (en contexto)
 - Idioma de la página



- Al recibir el foco
- Al recibir entradas

4.2. Sistema de PQRF

La E.S.E Carmen Emilia Ospina, adecua el formulario del sistema de PQRF (Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (1712de2014), y del Estatuto Anticorrupción (Ley1474de2011), colocando a disposición de la ciudadanía en general, a través de su plataforma



Fuente oficina de Tic.

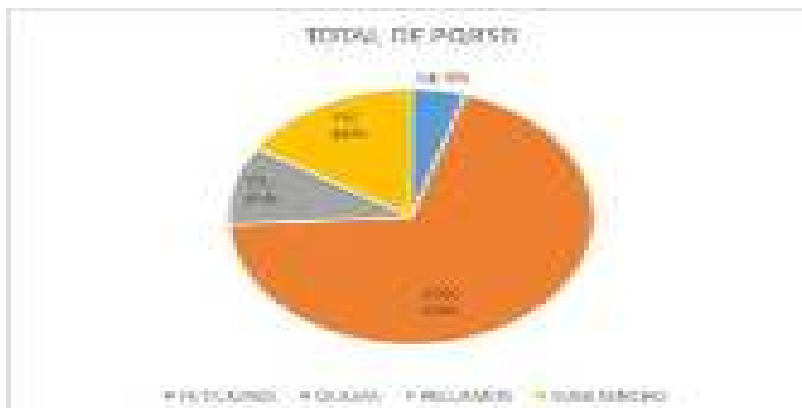
Los resultados y análisis del seguimiento a las PQRSD, radicados a través de los diferentes canales de atención, se realiza a través del Informe del Sistema de Información y Atención al Usuario- SIAU, presentado en el mes de julio del 2019 y enero del 2020.

Los resultados expuestos acá hacen referencia al segundo semestre del 2019.

TOTAL DE PQRSD

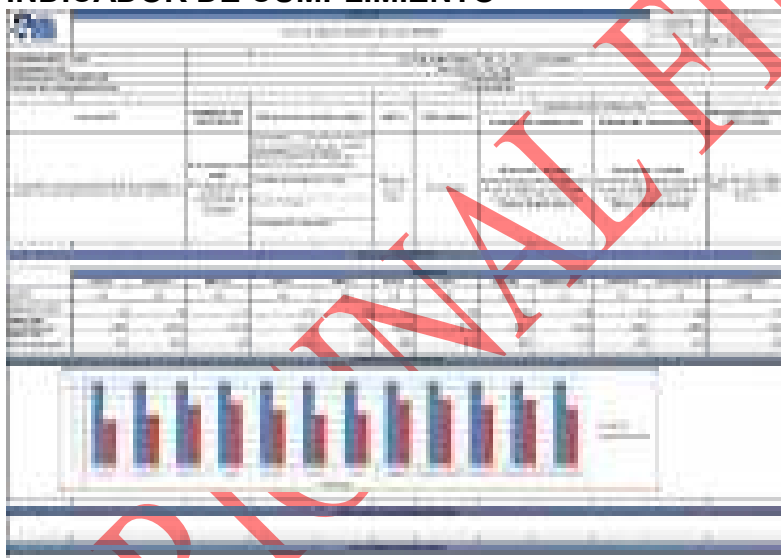
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	8	3	0	1	2	0	14	3%
QUEJAS	31	32	36	28	26	47	200	42%
RECLAMOS	5	6	2	4	4	8	29	6%
SUGERENCIAS	10	9	8	3	2	14	46	10%
TOTAL							289	61%





De acuerdo a la información remitida por el área de SIAU, se puede observar que durante el segundo semestre se recibieron 471 PQRDS, donde 200 de ellas que representa el 42% corresponde a quejas, 182 que representa el 39% corresponden a Felicidades, 46 que representa el 10% corresponde a sugerencias, 29 que representa el 6% corresponde a reclamos, 14 que representa el 3% corresponde a peticiones.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En el seguimiento efectuado a las respuestas de las PQRSD recibidas y reportado en el segundo semestre de la vigencia del 2019, se observó que la oportunidad de respuesta está por debajo de los 15 días establecido en la meta para la medición.

4.3. Comunicar internamente la información

Con la implementación de este componente la entidad divulga la información de la gestión realizada en la entidad adecuada a las necesidades específicas de los grupos de interés (grupos de valor). La comunicación interna responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional al interior de la entidad, así como contar



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 80.258 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
 Teléfono: 80.258 ext. 638

Reserva Carretera
 Carretera El Dorado 36-37
 Teléfono: 80.258 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 80.258 ext. 630

Centro de atención
 e información al cliente
 Línea directa 06.2828

con servidores públicos informados de manera clara y oportuna sobre los objetivos estratégicos, planes, programas, entre otros.

A continuación, se detallan los siguientes mecanismos que fortalecen la comunicación interna y se presentan las estadísticas correspondientes al periodo evaluado.

Como mecanismos que fortalecen la comunicación interna de la entidad cuentan con carteleras institucionales, intranet, correo institucional como el Gmail y el simat.

MODULO	JUJULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Comunicaciones Internas	3.049	3.120	2.824	3.274	3036	2805
Comunicaciones recibidas - Ventanilla Única	1.027	1.022	867	770	696	754
Comunicaciones Enviadas – Ventanilla Única	749	750	697	566	519	686
Archivo de Gestión	140	194	278	127	110	163
Archivo Central	35	39	360	56	7	89

4.4. Comunicarse con los grupos de valor

A nivel de comunicación externa como mecanismo estratégico y transversal a la estructura de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, para el cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a sus grupos de valor, la Entidad cuenta con:

Extranet: <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>

Redes sociales

Boletines publicados a través de la extranet

Información a través de medios de comunicación- radio



Figura No. 15 Pantallazo de boletines externos



Fuente: Pagina extranet de la E.S.E CEO

Además, durante el periodo evaluado, la E.S.E Carmen Emilia Ospina, mediante la resolución 390 del 16 de agosto del 2019, Adopta el registro de activos de información, registro de Índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación conforme a lo establecido en el decreto 103 del 2015.

Figura No. 16 Pantallazo de la resolución 390 del 2019



Figuran No. 17 Pantallazo del esquema de la publicación de la información.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 21 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02708 ext. 625

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48 La Florida
Teléfono: 02708 ext. 628

Reserva Centros
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 06298 ext. 627

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 02708 ext. 630

Centro de atención
a información al ciudadano
Línea única 062828

ESQUEMA DE PUBLICACION DE LA INFORMACION							CODIGO	TIC-S1-F9	
							VERSION	1	
							VIGENCIA	16/08/2019	
Item	CATEGORIA	NOMBRE O TITULO DE LA INFORMACION	IDIOMA	MEDIO DE CONSERVACION	FORMATO	FECHA DE GENERACION DE LA INFORMACION	FRECUENCIA DE ACTUALIZACION	LUGAR Y CONSULTA	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA PRODUCCION Y PUBLICACION DE LA INFORMACION
1		2	3	4	5	6	7	8	9
1	Estructura Orgánica y localización Física	Misión, Visión	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/mision-y-vision	Oficina Planeacion - Oficina de Comunicaciones
2		Presentación - Historia ESE CARMEN EMLIA OSPINA	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/historia	Oficina Planeacion - Oficina de Comunicaciones
3		Organigrama	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/images/estructuraorganica.pdf	Oficina Planeacion - Oficina de Comunicaciones
4		Objetivos Institucionales	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/objetivos-institucionales	Oficina Planeacion - Oficina de Comunicaciones
5		Manual de funciones y Competencias Laborales	Español	Electronico	PDF	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/talento-humano/category/94-manual-de-funciones-y	Oficina Talento Humano
6		Resultado Evaluación de Desempeño	Español	Electronico	PDF	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/talento-humano/category/95-resultado-evaluacion-a	Oficina Talento Humano
7		Sedes, Horarios de atención al Público - zona norte	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/talento-humano/category/95-resultado-evaluacion-a	Jefe de zona, oficina Tecnico-cientifico, SIAU, oficina Calidad - Oficina de Comunicaciones
8		Sedes, Horarios de atención al Público - zona oriente	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/nuestras-zonas-y-sedes/zona-oriente	Jefe de zona, oficina Tecnico-cientifico, SIAU, oficina Calidad - Oficina de Comunicaciones
9		Sedes, Horarios de atención al Público - zona sur	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/nuestras-zonas-y-sedes/zona-sur	Jefe de zona, oficina Tecnico-cientifico, SIAU, oficina Calidad - Oficina de Comunicaciones
10		Codigo de Etica y Buen Gobierno	Español	Electronico	PDF	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/phoca/download/SIAU/codigo_etica_buen_gobierno.pdf	Oficina Planeacion
11		Descripción de divisiones o departamentos.	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-16-24-20/planta-de-personal	Oficina talento Humano-Oficina comunicaciones
		Contratista - SECOP	Español	Electronico	html	Por cada Actualización	Por cada Actualización	https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#	Oficina Contratacion
12									
13									
14									

Fuente Pagina Web de la E.S.E CEO.

Anexamos cifras basadas en el seguimiento a la ejecución del Plan de Acción 2019.

- Actividades y/o eventos desarrollados en la institución y que contaron con el apoyo del área de comunicaciones: **127**
- Cantidad de boletines de prensa realizados: **105**
- Actualizaciones realizadas a la página web: **56**
- Actualizaciones realizadas a la página intranet: **69**
- Actualización de carteleras físicas: **24**
- Actualización de carteleras digitales o pantallas disponibles en los diferentes centros de salud de la entidad: **24**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de la red social Facebook: **364**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de la red social twitter: **364**
- Publicaciones sobre la entidad realizadas a través de YouTube: **14**

4.5 Control a la información procesos disciplinarios

Respecto al control permanente de la información de los Procesos Disciplinarios, de acuerdo con la información suministrada por el área al corte de diciembre del 2019, se observó el siguiente estado de los expedientes, de los 18 procesos disciplinarios,



"Servirte con Excelencia Humana"

se encuentra 10 en indagación preliminar, 6 en investigación Disciplinaria, 1 en apelación fallo de 1 instancia y 1 Auto inhibitorio.

Control Interno Disciplinario al corte de diciembre, quedo pendiente el cierre de 2 hallazgos producto de auditoria Interna.

5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

Para los meses de agosto y diciembre se llevó a cabo las secciones del Comité Institucional de Control Interno. Igualmente, el comité de gestión y desempeño se encuentra seccionando mensualmente.

Mediante resolución 606 del 20 de diciembre del 2019, por la cual se integra y se establece el reglamento del funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación del Control Interno de la ESE Carmen Emilia Ospina.

5.1. Seguimiento de los indicadores de Gestión del plan de desarrollo de OCI

Indicador	Objetivo	Medio de Medición	Meta	Estado	Responsable	Fecha	Observaciones
...
...
...
...

5.2. Auditorías Internas de Gestión

De conformidad al plan anual de auditorías la oficina de control Internos, adelanto las siguientes auditorias:

- Auditorias programadas:
 - ❖ Auditoria Programada a Programas de Extensión.
 - ❖ Auditoria Programada a Desarrollo Institucional



❖ Auditoria Programada a Comités Institucionales

○ Auditoria Especiales:

- ❖ Auditoria Especial al contrato 488 del 2019
- ❖ Auditoria Especial al contrato 489 del 2019
- ❖ Auditoria especial al procedimiento de activos fijos del subproceso de Almacén.

5.3. Elaborar y presentar seguimientos e informes de Ley

En cumplimiento a lo establecido en el “Plan de Acción y Seguimientos – vigencia 2019”, en el periodo evaluado, la Oficina de Control Interno elaboró y presentó los siguientes informes ordenados por la Ley, que evidencian el seguimiento y evaluación periódica a la gestión institucional, así como verificación de la efectividad del Sistema de Control Interno en la entidad.

	NOMBRE DEL INFORME	PERIODICIDAD	PLATAFORMA O PAGINA
1	FORMULARIO UNICO DE REPORTE Y AVANCES DE GESTION	ANUAL A MAS TARDAR EL 15 DE MARZO	FURAG
2	INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE	ANUAL A MAS TARDEA EL 28 DE FEBRERO	Plataforma CHIP
3	INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO	CADA 4 MESES 12 de noviembre- 12 de marzo- 12 de julio	WEB DE LA ESE CEO
4	INFORME DE SEGUIMIENTO AL GASTO	TRIMESTRAL	WEB DE LA ESE CEO
5	INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO NORMAS EN MATERIA DEDERECHO DE AUTOR SOBRE SOFTWARE	ANUAL A MÁS TARDAR EL TERCER VIERNES DEL MES DE MARZO DE CADA AÑO	Plataforma de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor
6	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CADA CUATRO MESES 1. seguimiento: corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los 10 primeros días del mes de mayo. 2. seguimiento: corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los 10 primeros días del mes de septiembre. 3. seguimiento: al corte 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los 10 primeros días hábiles del mes de enero.	WEB DE LA ESE CEO
7	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA (SIAU)	SEMESTRAL 1 semestre a más tardar el 30 de julio. 2 semestre a más tardar 30 de enero de la vigencia siguiente	WEB DE LA ESE CEO
8	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL POR DEPENDENCIAS	ANUAL A MAS TARDAR EL 30 DE ENERO	Plataforma Institucional - Envío Talento Humano y Jefes de zona
9	RENDICIÓN CUENTA -SIA MISIONAL	SEMESTRAL Informe Plan de mejora del 1 de enero al 30 de junio, se presenta 15 días hábiles contados apartir del 30 de junio Formatos: F23 - Avance Plan de Mejorameinto	PLATAFORMA SIA MISIONAL - CONTRALORIA NEVA
		ANUAL A Mas tardar el 28 de febero Formatos: F23 - Plan de Mejorameinto de forma consolidada de periodo 1 de enero al 31 de diciembre F35- Evaluacion y seguimiento F28- Relacion de Informes	
10	INFORME DE GESTION DE CONTROL INTERNO	ANUAL A Mas tardar el 28 de febero	WEB DE LA ESE CEO

La información se puede evidenciar en la página WEB de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

- ❖ <http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-52/2014-12-16-22-03-21/2014-12-17-17-26-01>



“Servirnos con Excelencia Humana”

5.4. Seguimiento a planes de Mejoramiento

No.	Nombre de la auditoria	ACCIONES DE MEJORA			
		Total Acciones de Mejora	Acciones Cerradas	Acciones Incumplidas	Acciones en Ejecucion
1	Auditoria Programada a Contratación vigencia 2015	1	1	0	0
2	Auditoria Especial al área de contratación de los contratos de Bienes y Servicios suscritos en el año 2016.	5	5	0	0
3	Auditoria Especial a contratación – liquidación contratos vigencia 2015 y 2016	2	1	1	0
4	Auditoria Especial a contratación – SIA OBSERVA de la vigencia 2017 y lo corrido del 2018	2	2	0	0
5	Auditoria Programada a Comités Institucionales	7	7	0	0
5	Auditoria programada a Informes de Ley	11	9	2	0
6	Auditoria programada al subproceso infraestructura y equipos	2	1	1	0
7	Auditoria programada al subproceso almacén	6	5	1	0
8	Auditoria programada al subproceso de Control Interno disciplinario	6	0	6	0
9	Auditoria Programada al subproceso de Planeación	2	0	0	2
10	Auditoria especial al proceso Garantia de la calidad	51	35	4	12
11	Auditoria especial al subproceso Gestión Documental.	5	2	0	3
12	Auditoria especial al contratista Limpieza Total S.A.S.	3	3	0	0
13	Auditoria programada al subproceso Servicios Administrativos	2	1	0	1
14	Auditoria programada al subproceso Comunicaciones	7	0	5	2
15	Aditoria programada al subproceso programa de extensión	3	0	0	3
16	Auditoria programada al subproceso de Facturación	4	3	0	1
17	Auditoria programada al subproceso de Presupuesto	3	1	0	2
18	Auditoria programada al subproceso de Tesorería	4	4	0	0
19	Auditoria programada al subproceso de Costos	2	1	0	1
20	Auditoria Especial Contratos 850 y 865 de 2017	11	11	0	0
TOTAL		139	92	20	27

ACCIONES DE MEJORA



"Servirte con Excelencia Humana"



III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. COMPONENTE DE FACTURACIÓN

Objetivo Institucional	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.		
Estrategia	Optimizar el proceso de facturación		
Meta	Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación		
Indicador (2)	Metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna aprobada y codificada		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

En el área de facturación se priorización las siguientes acciones:

1. La planeación de los procesos de admisiones, facturación y cierre de ingresos, con énfasis en personal y apoyo administrativo.
2. Se realizó la planeación presupuestal del personal necesario y adecuado para la apertura de admisiones, facturación y cierre de ingresos, para dar cumplimiento al objetivo propuesto.
3. Se realizó contratación de personal con perfil adecuado, con experiencia laboral y personal suficiente con el objeto de dar cumplimiento a lo propuesto en el plan.
4. Se contrató personal idóneo e integral en proceso de facturación, al igual que el suministro de todo el apoyo técnico y administrativo y logístico para el desempeño de todas las actividades en los procedimientos de facturación.
5. Toda la información fue reportada de manera oportuna a todas las instancias requeridas, al igual que suministradas a todas las auditorias que fueron requeridas.
6. Actualmente se está en la actualización de procedimientos, debido al cambio de software.
7. Se ha trabajado en la simplificación de procedimientos con el fin de facilitar el acceso de los servicios por parte del usuario.
8. Se ha dado cumplimiento a todos los procedimientos establecidos en el mapa de procesos de la ESE CEO.

OBJETIVO: CIERRE DEL 100 % DE INGRESOS ABIERTOS.



"Servirte con Excelencia Humana"

META: Cerrar el 95% de los ingresos generados en la zona urbana dentro de las 48 horas después de prestado el servicio excepto internados y pendientes de lectura de paraclínicos entre otros,

AÑO 2016: Cumplimiento del 99.62%.

Se facturaron 890.580 actividades intramurales.

Los ingresos abiertos son de usuarios que están en observación, hospitalización, control de laboratorios y de usuarios de atención de las últimas horas del mes, los cuales son cerrados cuando el usuario egresa de la institución.

AÑO 2017: Cumplimiento del 99.76%.

Se facturaron 879.881 actividades intramurales.

Los ingresos abiertos son de usuarios que están en observación, hospitalización, control de laboratorios y de usuarios de atención de las últimas horas del mes, los cuales son cerrados cuando el usuario egresa de la institución.

AÑO 2018: Cumplimiento del 99.76%.

Se facturaron 880.748 actividades intramurales.

Los ingresos abiertos son de usuarios que están en observación, hospitalización, control de laboratorios y de usuarios de atención de las últimas horas del mes, los cuales son cerrados cuando el usuario egresa de la institución.

AÑO 2019: Cumplimiento del 99.75%.

MES	INGRESOS ABIERTOS	FACTURAS	PENDIENTES X CERRAR	PORCENTAJE
ENERO	71.000	70.860	135	99,8
FEBRERO	74.928	74.818	110	99,8
MARZO	81.114	81.019	95	99,8
ABRIL	56.940	64.106	121	99,8
MAYO	75.550	84.122	290	99,6
JUNIO	62.450	69.887	105	99,8
JULIO	76.537	85.892	110	99,8
AGOSTO	70.253	79.214	170	99,7
SEPTIEMBRE	68.991	76.974	574	99,3
OCTUBRE	71.652	80.599	150	99,8
NOVIEMBRE	62.598	69.920	142	99,8
DICIEMBRE	57.738	57.678	60	99,9
TOTALES	829.751	895.089	2.062	99,75

"Servirte con Excelencia Humana"



OBJETIVO: FACTURACION DE ACTIVIDADES EXTRAMURALES.

META: Garantizar que los servicios prestados en la zona rural y que sean entregados al área de facturación sean facturados en su totalidad.

AÑO 2016: Cumplimiento del 99.2%.

Se facturaron 31.257 actividades extramurales.

Se generaron 31.550 facturas por actividades extramurales, con cumplimiento del 99.2 % del objetivo propuesto.

Las atenciones que no se han podido facturar (253) son servicios de PyP que no corresponden a las edades, o no cumplen criterios de la Resolución 412 de 2000. Las atenciones facturadas son las que fueron entregadas relacionadas por los coordinadores de actividades extramurales.

AÑO 2017: Cumplimiento del 99.97%.

Se facturaron 39.546 actividades extramurales.

Se generaron 39.536 facturas por actividades extramurales, con cumplimiento del 99.97 % del objetivo propuesto.

Las atenciones que no se han podido facturar son servicios de PyP que no corresponden a las edades, o no cumplen criterios de la Resolución 412 de 2000.

Las atenciones facturadas son las que fueron entregadas relacionadas por los coordinadores de actividades extramurales.

AÑO 2018: Cumplimiento del 100 %.

Se facturaron 31.631 actividades extramurales.

Se generaron 39.631 facturas por actividades extramurales, con cumplimiento del 100 % del objetivo propuesto.

Las atenciones facturadas son las que fueron entregadas relacionadas por los coordinadores de actividades extramurales.

AÑO 2019: Cumplimiento del 100 %.

MES	INGRESOS ABIERTOS	FACTURAS	PENDIENTES X CERRAR	PORCENTAJE
ENERO	1.994	1.994	0	100
FEBRERO	2.703	2.703	0	100
MARZO	2.815	2.815	0	100

"Servirnos con Excelencia Humana"



ABRIL	1.296	1.299	0	100
MAYO	2.944	2.968	0	100
JUNIO	2.452	2.474	0	100
JULIO	4.450	4.469	0	100
AGOSTO	3.404	3.416	0	100
SEPTIEMBRE	3.170	3.170	0	100
OCTUBRE	2.341	2.341	0	100
NOVIEMBRE	2.118	2.125	0	100
DICIEMBRE	2.763	2.763	0	100
TOTALES	32.450	32.450	0	100

Las atenciones facturadas son las que fueron entregadas relacionadas por los coordinadores de actividades extramurales.

OBJETIVO: RADICACION DE FACTURAS ANTE LAS DIFERENTES EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS.

META: Entrega y radicación de facturas y cuentas de cobro antes las diferentes aseguradoras los primeros 20 días calendario de cada mes según Resolución 3374 de 2000

AÑO 2016: Cumplimiento del 100 %.

Se generaron 1.254 cuentas de cobro o relación de facturas.

Se radicaron 1.254 cuentas de cobro dentro de los primeros 20 días del mes siguientes a la prestación del servicio, con cumplimiento del 100% del objetivo propuesto.

AÑO 2017: Cumplimiento del 100 %.

Se generaron 1.205 cuentas de cobro o relación de facturas.

Se radicaron 1.205 cuentas de cobro dentro de los primeros 20 días del mes siguientes a la prestación del servicio, con cumplimiento del 100% del objetivo propuesto.

AÑO 2018: Cumplimiento del 100 %.

Se generaron 1.254 cuentas de cobro o relación de facturas.

Se radicaron 1.254 cuentas de cobro dentro de los primeros 20 días del mes siguientes a la prestación del servicio, con cumplimiento del 100% del objetivo propuesto

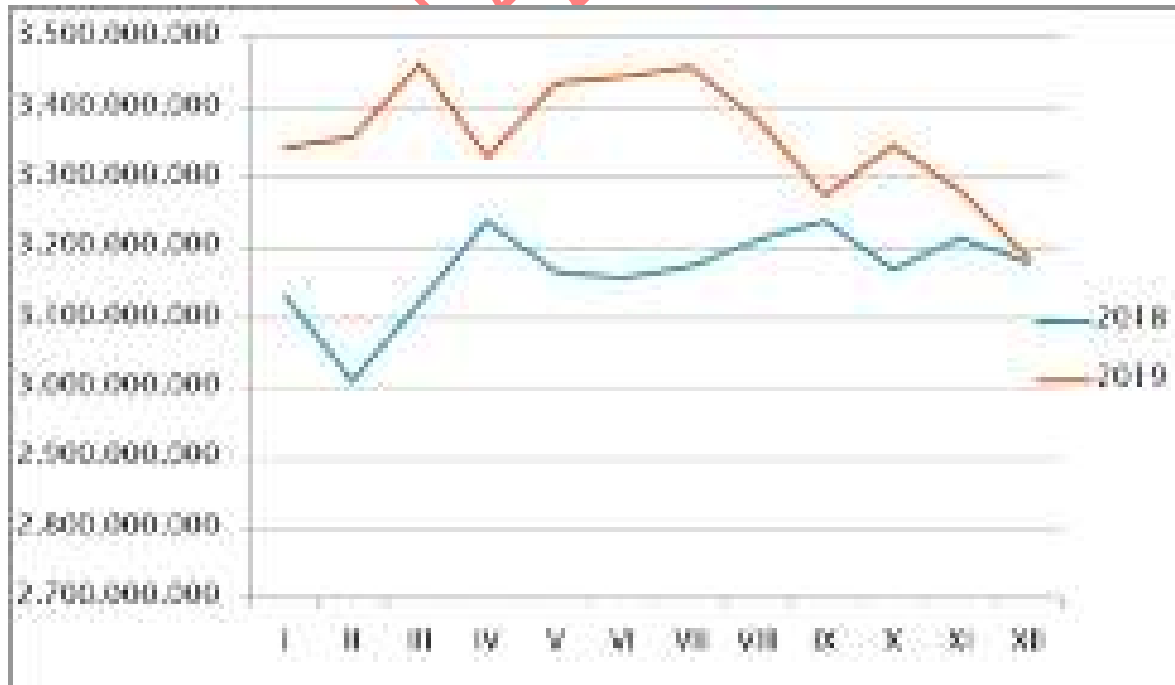


AÑO 2019: Cumplimiento del 100 %.

COBROS ESE CEO

MES	2018	2019	DIFERENCIA	%
ENERO	3.131.817.511	3.343.787.804	211.970.293	6.8
FEBRERO	3.011.318.500	3.357.803.527	346.485.027	11.5
MARZO	3.125.146.897	3.463.985.911	338.839.014	10.8
ABRIL	3.238.986.096	3.331.241.402	92.255.306	2.8
MAYO	3.167.157.257	3.435.317.760	268.160.503	8.5
JUNIO	3.157.554.483	3.444.471.807	286.917.324	9.1
JULIO	3.173.959.372	3.458.658.986	284.699.614	9.0
AGOSTO	3.212.861.208	3.381.875.439	169.014.231	5.3
SEPTIEMBRE	3.238.672.683	3.274.788.802	36.116.119	1.1
OCTUBRE	3.170.608.358	3.346.518.327	175.909.969	5.5
NOVIEMBRE	3.214.767.435	3.283.444.455	68.677.020	2.1
DICIEMBRE	3.180.015.068	3.186.404.970	6.389.902	0.2
TOTALES	38.022.864.868	40.308.299.190	2.285.434.322	6.01

Cobros 2018 - 2019



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Fragua
 Teléfono: 06292 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Fragua
 Teléfono: 06292 ext. 628

Hospital General
 Avenida El Comandante
 Teléfono: 06292 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Fragua
 Teléfono: 06292 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 06292

COBROS ESE CEO 2019

MES	CAPITA	EVENTOS	TOTALES	% CAPITA
ENERO	2.822.543.968	521.243.836	3.343.787.804	84.4
FEBRERO	2.832.774.329	525.029.198	3.357.803.527	84.4
MARZO	2.824.612.301	639.373.610	3.463.985.911	81.5
ABRIL	2.855.729.151	475.512.251	3.331.241.402	85.7
MAYO	2.847.480.441	587.837.319	3.435.317.760	82.9
JUNIO	2.849.918.840	594.552.967	3.444.471.807	82.7
JULIO	2.845.620.316	613.038.670	3.458.658.986	82.3
AGOSTO	2.843.813.745	538.061.694	3.381.875.439	84.1
SEPTIEMBRE	2.850.497.633	424.291.069	3.274.788.802	87.0
OCTUBRE	2.838.904.938	507.613.389	3.346.518.327	84.8
NOVIEMBRE	2.840.282.266	443.162.189	3.283.444.455	86.5
DICIEMBRE	2.773.332.783	413.072.187	3.186.404.970	87.0
TOTALES	31.252.177.928	5.869.716.192	37.121.894.220	84.2

FACTURACION ESE CEO

MES	2018	2019	DIFERENCIA	%
ENERO	2.980.344.083	3.198.477.285	218.133.202	7.32
FEBRERO	2.879.806.808	3.283.770.707	403.963.899	14.02
MARZO	3.087.011.965	3.594.646.495	507.634.530	16.44
ABRIL	3.226.819.699	3.128.935.094	- 97.884.605	- 3,03
MAYO	3.350.539.764	3.782.419.238	431.879.474	12,89
JUNIO	3.001.991.983	3.279.757.045	277.765.062	9,25
JULIO	2.931.779.848	3.829.478.236	897.698.388	30,62
AGOSTO	3.338.862.167	3.498.720.502	159.858.335	4,79
SEPTIEMBRE	3.096.987.041	3.279.452.612	182.465.571	5,89
OCTUBRE	3.246.771.850	3.609.959.129	363.187.279	11.2
NOVIEMBRE	3.015.802.421	3.106.042.803	90.240.382	2.99
DICIEMBRE	2.825.167.463	3.186.405.060	361.237.597	12.8
TOTALES	36.981.885.092	40.778.064.206	3.796.179.114	10,26

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 630

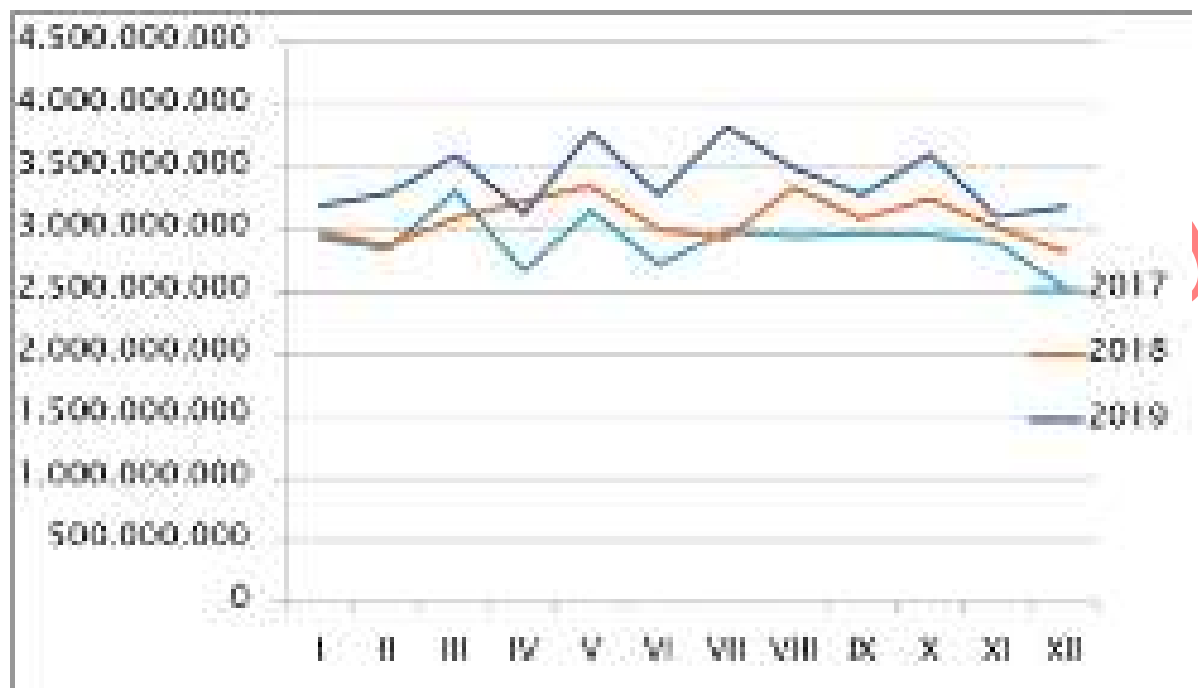
Zona Sur
 Calle 21 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 638

Hospital Caracas
 Avenida 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80200 ext. 637

Zona Sur
 Calle 21 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80200 ext. 630

Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 062088

Trazabilidad Facturación ESE CEO



COBROS VS FACTURACION

MES	COBROS	FACTURACION	DIFERENCIA	%
ENERO	3.343.787.804	3.198.477.285	145.310.519	4.3
FEBRERO	3.357.803.527	3.283.770.707	74.032.820	2.2
MARZO	3.463.985.911	3.594.646.495	- 130.660.584	- 3.8
ABRIL	3.331.241.402	3.128.935.094	202.306.308	6.1
MAYO	3.435.317.760	3.782.419.238	- 347.101.478	- 10.1
JUNIO	3.444.471.807	3.279.757.045	164.714.762	4.8
JULIO	3.458.658.986	3.829.478.236	- 370.819.250	- 10.7
AGOSTO	3.381.875.439	3.498.720.502	- 116.845.063	- 3.5
SEPTIEMBRE	3.274.788.802	3.279.452.612	- 4.663.810	- 0.1
OCTUBRE	3.346.518.327	3.609.959.129	- 263.440.802	- 7.9
NOVIEMBRE	3.283.444.455	3.106.042.803	177.401.652	5.4
DICIEMBRE	3.186.404.970	3.186.405.060	90	0.0
TOTALES	40.308.299.190	40.778.064.206	- 469.765.016	- 1.16

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 635

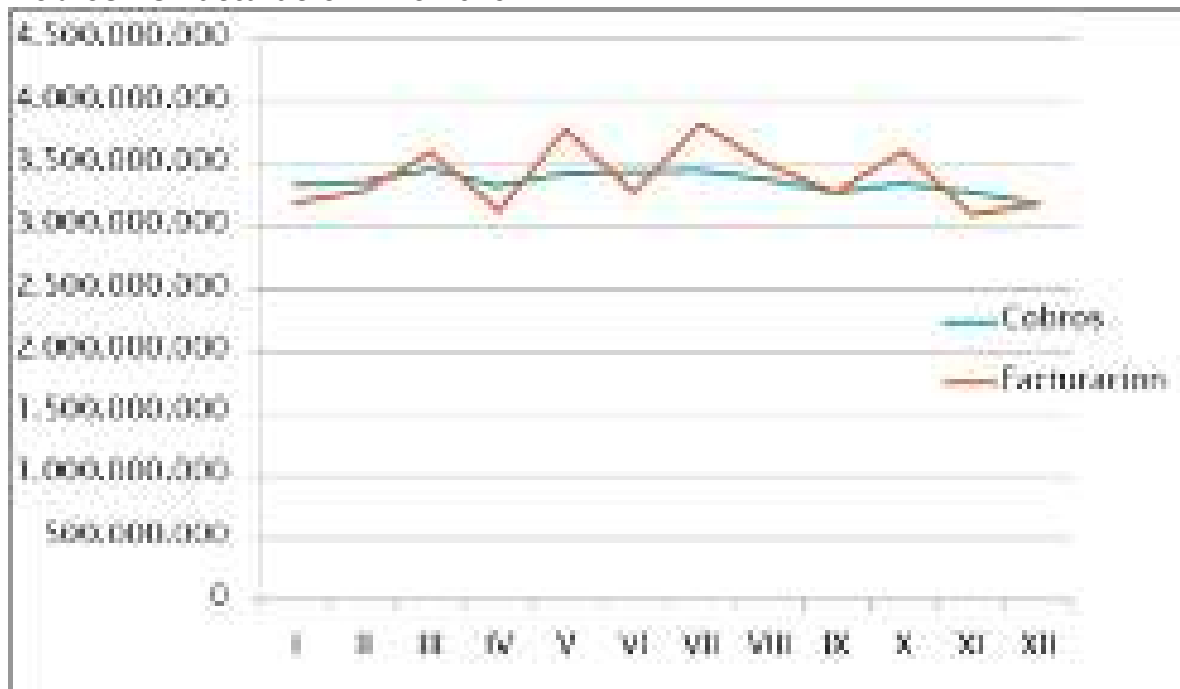
Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 638

Hospital Caracas
 Avenida El Comodoro 36-37
 Teléfono: 06298 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06298 ext. 633

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 06298

Cobros Vs Facturación Año 2019



OBJETIVO: CAPACITACION UNA VEZ AL MES AL PERSONAL DE FACTURACION, SOBRE NORMATIVIDAD, PROCESOS Y DEMAS TEMAS RELACIONADOS CON EL AREA.

META: Realizar el 100 % de Capacitaciones programadas a todo el personal del área de facturación.

AÑO 2016: Cumplimiento del 100 %.

Se realizaron 12 capacitaciones programadas con asistencia de 340 asistentes, con 100% de cumplimiento del objetivo propuesto.

AÑO 2017: Cumplimiento del 100 %.

Se realizaron 12 capacitaciones programadas con asistencia de 304 asistentes, con 100% de cumplimiento del objetivo propuesto.

AÑO 2018: Cumplimiento del 100 %.

Se realizaron 12 capacitaciones programadas con asistencia de 350 asistentes, con 100% de cumplimiento del objetivo propuesto.

AÑO 2019: Cumplimiento del 100 %.

NOMBRE CAPACITACION	RESPONSABLE	FECHA CAPACITACION
Resolución 9279 de 1993, Resolución 011 de TAB; Anexos de TAB.	Johana Ortiz Sandoval, Karla Maria Cahry	24 de Enero de 2019

"Servirte con Excelencia Humana"



Protocolo de lavado de Manos, Identificación del Usuario, Caidas, Instrucciones de PPNA, Implante y retiros DIU; Laboratorios	Coordinadores de Calidad, P y P, Facturación	25 de Febrero de 2019
Directrices Nuevo Software, FURIPS,	Coordinador P y P, Facturación	28 de Marzo de 2019
CUPS Nuevo Software, Procedimientos Calidad	Coordinador P y P, Calidad	25 de Abril de 2019
Humanización Servicios, Atención Gestantes, Proceso Vacunación	Coordinadora SIAU, Coordinadora PAI	30 de Mayo de 2019
Facturación Brigadas, Manual Único Glosas	Coordinadora Facturación	21 de Junio de 2019
NOMBRE CAPACITACION	RESPONSABLE	FECHA CAPACITACION
Panorama Contratación, Convenio 714, Motivos de Glosas	Coordinadora Facturación, Coordinadora Glosas	26 de Julio de 2019
Decreto 780, Diligenciamiento FURIPS	Apoyo Técnicos de Facturación	23 de Agosto de 2019
Radicación Facturas y Validación RIPS Plataforma MEDIMAS	Coordinadora Facturación, Personal MEDIMAS	26 de Septiembre de 2019
Ruta de PyP, Códigos CIE 10, RIPS, según Resolución 3374 de 2000.	Coordinadora de PyP, Líder Facturación	25 de Octubre de 2019
Programa Riesgo Cardiovascular, Decreto 780, Artículo 2.5.3.2.2 (Urgencias, Emergencias y Desastres)	Coordinadora de PyP, Líder Facturación	22 de Noviembre de 2019
Portabilidad y Movilidad entre Regímenes DUR 780 de 2016	Coordinadora facturación de	18 de Diciembre de 2019

CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES

CAPACITACION	RESPONSABLE	FECHA	Nros.
Resolución 9279 de 1993, Resolución 011 de TAB; Anexos de TAB.	Johana Ortiz Sandoval, Karla Maria Cahry	24 de Enero de 2019	33
Protocolo de lavado de Manos, Identificación del Usuario, Caidas, Instrucciones de PPNA, Implante y retiros DIU; Laboratorios	Coordinadores de Calidad, P y P, Facturación	25 de Febrero de 2019	28
Directrices Nuevo Software, FURIPS,	Coordinador P y P, Facturación	28 de Marzo de 2018	21
CUPS Nuevo Software, Procedimientos Calidad	Coordinador P y P, Calidad	25 de Abril de 2019	24
Humanización Servicios, Atención Gestantes, Proceso Vacunación	Coordinadora SIAU, Coordinadora PAI	30 de Mayo de 2019	29
Facturación Brigadas, Manual Único Glosas	Coordinadora Facturación	21 de Junio de 2019	29
CAPACITACION	RESPONSABLE	FECHA	Nros.
Panorama Contratación, Convenio	Coordinadora Facturación,	26 de Julio de	22

"Servirte con Excelencia Humana"



714, Motivos de Glosas	Coordinadora Glosas	2019	
Decreto 780, Diligenciamiento FURIPS	Apoyo Técnicos de Facturación	23 de Agosto de 2019	28
Radicación Facturas y Validación RIPS Plataforma MEDIMAS	Coordinadora Facturación, Personal MEDIMAS	26 de Septiembre de 2019	44
Ruta de PyP, Códigos CIE 10, RIPS, según Resolución 3374 de 2000.	Coordinadora de PyP, Líder Facturación	25 de Octubre de 2019	28
Programa Riesgo Cardiovascular, Decreto 780, Artículo 2.5.3.2.2 (Urgencias, Emergencias y Desastres)	Coordinadora de PyP, Líder Facturación	22 de Noviembre de 2019	26
Portabilidad y Movilidad entre Regímenes DUR 780 de 2016	Coordinadora de facturación	18 de Diciembre de 2019	29
CUMPLIMIENTO		100	337

LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS FUERON

Creación Oficina de Cuantías Médicas. Durante al año 2018 se dio creación a la oficina de cuentas médicas, con talento humano, infraestructura física y tecnológica con los objetivos siguientes:

- Foliación por cada Cuenta Presentada a las ERP.
- Escaneo de Folios
- Archivo virtual de Folios Escaneados.
- Archivo Virtual de RIPS

PROYECTOS

- Implementación Software INDIGO VIE.
- Actualización Procedimientos Facturación.
- Facturación Electrónica

2. COMPONENTE FINANCIERA CARTERA

Dentro del área de Financiera y Cartera, se ha avanzado en el mejoramiento de

Objetivo Institucional	Mantener el Equilibrio Financiero
Estrategia	Minimizar la Cartera Morosa
Meta	Efectuar como mínimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S
Indicador (1)	Número de conciliaciones realizadas/conciliaciones programas *100

"Servirnos con Excelencia Humana"



Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	100%	100%	100%
2017		100%	100%
2018		100%	100%
2019		100%	100%

Objetivo Institucional	Mantener el Equilibrio Financiero		
Estrategia	Minimizar la Cartera Morosa		
Meta	Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 6%.		
Indicador (1)	Valor glosa efectiva del periodo/Total facturado en el periodo *100		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	6 %	6 %	4 %
2017		6 %	2.8 %
2018		6 %	3.5 %
2019		6 %	1.2 %

Objetivo Institucional	Mantener el Equilibrio Financiero		
Estrategia	Minimizar la Cartera Morosa		
Meta	Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 120 días.		
Indicador (1)	Ventas servicios a crédito/saldo promedio cuentas por cobrar		
Estándar Propuesto	LINEA DE BASE	META	RESULTADO META
2016	126	120	100%
2017		120	100%
2018		120	100%
2019		120	100%

Objetivo Institucional	Mantener el Equilibrio Financiero		
Estrategia	Minimizar la Cartera Morosa		
Meta	Ejecutar la liquidación de contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes entidades responsables del pago del servicio (EPS) mínimo al 60%		
Indicador (1)	Número de contratos liquidados / Total contratos terminados en el periodo *100		
Estándar	LINEA DE BASE	META	RESULTADO

"Servirte con Excelencia Humana"



Propuesto			META
2016	63%	70%	83%
2017		60%	100%
2018		60%	67%
2019		60%	100%

COMPARATIVO DE LA FACTURACION Y RECAUDOS VIGENCIAS 2016, 2017, 2018 Y DE 2019

VIGENCIA	V/R COBRADO	RECAUDO	EFFECTIVIDAD EN RECAUDO
dic-16	37.172.826.599,62	33.990.657.191,80	91,44%
dic-17	38.648.133.741,85	36.927.601.959,39	95,55%
dic-18	38.888.426.944,66	35.456.725.385,22	91,18%

VARIACION DIC-16 A DIC-17	1.475.307.142,23	2.936.944.767,59
PORCENTAJES	3,82%	7,95%

VARIACION DIC-17 A DIC-18	240.293.202,81	-1.470.876.574,17
PORCENTAJES	0,62%	-3,98%

La anterior información nos permite observar el crecimiento de la Empresa de la vigencia 2016 a 2018, ya que con corte al mes de diciembre de 2018 la ESE CARMEN EMILIA OSPINA facturó un valor de MIL SETECIENTOS QUINCE MILLONES SEISCIENTOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE. (\$1.715.600.345,00) por encima del valor facturado con corte al mes de diciembre de 2016, representando así un incremento en facturación del 4,62%.

A su vez, el recaudo con corte al mes de diciembre de 2018 comparado con las vigencias 2016 y 2017, alcanzo el 91,18% del valor efectivamente cobrado, situación que le garantiza a la entidad una sostenibilidad económica y financiera; al comparar el comportamiento de los recaudos en las últimas tres vigencias, se observa que en diciembre de 2018 la ESE CARMEN EMILIA OSPINA recaudo MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO CUARENTA Y TRES PESOS MCTE. (\$1.465.958.143,00) por encima del recaudo realizado con corte al mes de diciembre de 2016, representando de esta forma un incremento del 4,31% por dicho concepto.

Adicionalmente, en lo que va corrido de la vigencia 2019, al mes de septiembre, la ESE CEO presenta un valor en reconocimientos efectivamente cobrados, por valor de TREINTAY UN MIL TRESCIENTOS TREINTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MIL NOVENTA Y SEIS PESOS MCTE. (\$31.330.543.096,01) de los cuales se ha logrado recaudar la suma de VEINTIOCHOMIL SETECIENTOS TREINTA MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS TRES PESOS MLCTE. (\$28.730.538.503,56) equivalentes al 91,70% garantizando de esta forma el flujo de los recursos necesarios para el normal funcionamiento y prestación de los



servicios de salud a la población del Municipio de Neiva, la cual es una ejecución excelente mostrando el cumplimiento en la eficiencia del recaudo.

CONSOLIDADO DE CARTERA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019 ESE CEO

ENTIDADES	SALDO CARTERA 2018	V/R COBRADO 31-12-2019	RECAUDO Y CONCILIACION				SALDOS		SALDO CARTERA A DICIEMBRE DE 2019
			RECAUDO 2018 Y VIG ANTERIORES	RECAUDO 2019	CONCILIA FACT 2018 Y VIG ANTERIO	CONCILIACION FACT 2019	2018 Y VIG. ANTERIORES	DE 2019	
COMFAMILIAR	3.667.775.236	24.280.440.009	3.304.442.036	19.228.075.139	30.680.978	118522416	332.652.222	4.933.842.454	5.266.494.677
MEDIMAS EPS	772.617.876	6.646.778.932,0	303531102	6.326.231.706	-261.060.475	4489806	730.147.249	316.057.420	1.046.204.670
ASOCIACION IND. DEL CAUCA	9.001.210	1.320.838.608	8.686.243	1.305.397.138	149580	2	165.387	15.441.468	15.606.855
SOAT - ECAT	59.550.883	187.827.928	35.838.896,0	120.280.104	4.813.075	4279361	18.898.912	63.268.463	82.167.375
FOSYGA	206.823.705	129.006.027	1577888	5738117	44.661.960	3715593	160.583.857	119.552.317	280.136.174
CONTRIBUTIVO	1.559.769.811	3.320.956.267	977.063.944	1.459.692.247	29.739.962	2088115	552.965.905	1.859.175.905	2.412.141.810
MPIOS Y OTROS	650.465.868	506.366.711	275.449.386	154.970.503	52.539.956	20251617	322.476.526	331.144.591	653.621.117
SSMPAL	0,199999094	2.191.856.304	0	1.806.116.572	0	385.739.732	0,199999094	-0,28000021	-0,08000116
SSDPAL	101.931.312	121.173.929	0	0	0	121173929	101931312	0	101931312
SUBTOTAL	7.027.935.902	38.705.244.715	4.906.589.495	30.406.501.526	-98.474.964	660.260.571	2.219.821.371	7.638.482.618	9.858.303.989
EPS RETIR. RED NEIVA									
COMPARTA	2.175.436.865	2.706.804.383,76	840789276	2.498.392.091	6.385.811	90703	1.328.261.778	208.321.590	1.536.583.367
CAPRECOM	148.436.163	0	127221486	0	-2257812	0	23.472.489	0	23.472.489
SALUDCOOP	90.842.726	0	0	0	0	0	90.842.726	0	90.842.726
CAFESALUD	1.595.470.775	0	0	0	18	0	1.595.470.757	0	1.595.470.757
ASMETSALUD	167.159.018	342.246.088	149.107.955	67498278	16118615	11191493	1.932.448	263.556.317	265.488.765
CAJACOPI	28.429.780	15.287.682	5915878	4891368	42300	0	22.471.602	10.396.314	32.867.916
ECOOPSOS	63.842.862	72.864.725	34973957	20148202	24007	132300	28.844.898	52.584.223	81.429.121
SUBTOTAL	4.269.618.188	3.137.202.879	1.158.008.552	2590929939	20.312.939	11414496	3.091.296.697	534.858.444	3.626.155.141
TOTALES	11.297.554.090	41.842.447.594	6.064.598.047	32.997.431.465	-78.162.025	671.675.067	5.311.118.068	8.173.341.062	13.484.459.132

COMPARATIVO EDAD CARTERA AL MES DE DICIEMBRE ÚLTIMAS CUATRO VIGENCIAS (2016, 2017, 2018 y 2019)

COMPARATIVO DE CARTERA CON CORTE A DICIEMBRE DE 2016, 2017, 2018 Y 2019

VIGENCIA	HASTA 60	61 A 90	91 A 180	180 A 360	MAYOR 360	TOTAL
dic-16	3.497.295.623	724.846.285	778.232.734	1.392.585.217	5.623.312.674	12.016.272.533
dic-17	3.262.872.557	534.010.359	818.197.327	1.770.861.328	5.614.502.498	12.000.444.068
dic-18	3.126.972.224	1.159.963.161	1.053.342.022	1.757.772.557	4.199.504.123	11.297.554.087
dic-19	3.414.548.610	1.644.930.887	1.659.318.190	1.379.513.592	5.386.147.852	13.484.459.131

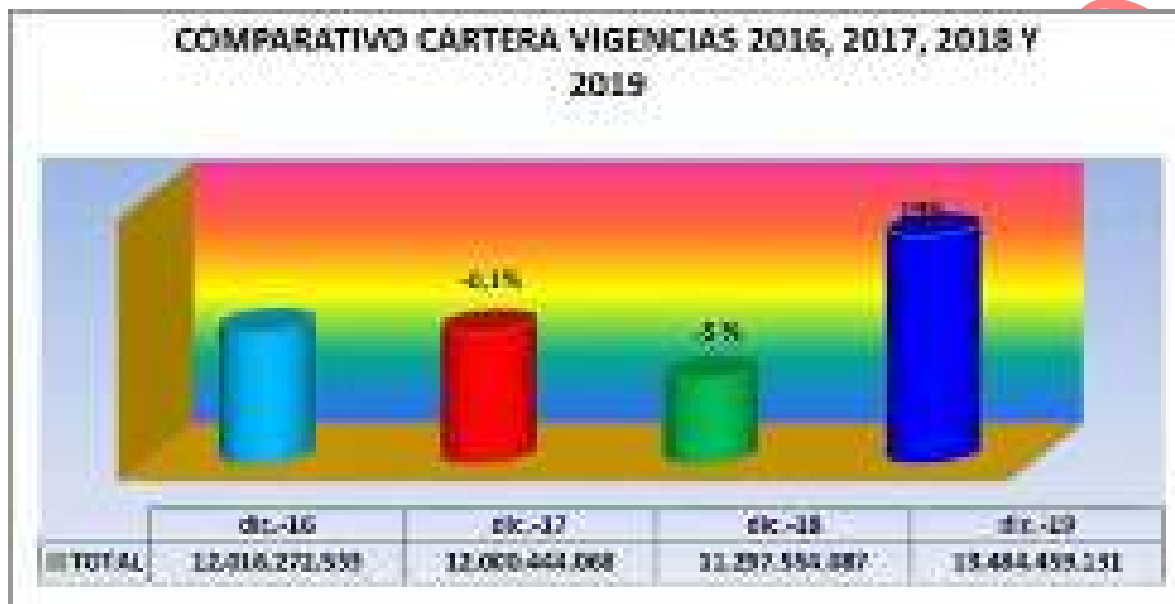
VARIACION DIC-16 A DIC-17	-234.423.066	-190.835.926	39.964.593	378.276.111	8.810.176	15.828.465
PORCENTAJES	-6,70%	-26,33%	5,14%	27,16%	-0,16%	-0,13%



"Servirte con Eficiencia Humana"

VARIACION DIC-17 A DIC-18	-	135.900.333	625.952.802	235.144.695	13.088.771	-	-
PORCENTAJES	-4,17%	117,22%	28,74%	-0,74%	-25,20%	-5,86%	

VARIACION DIC-18 A DIC-19	287.576.386,00	484.967.726,00	605.976.168,16	378.258.965,11	1.186.643.728,85	2.186.905.043,90	
PORCENTAJES	8,42%	29,48%	36,52%	-27,42%	22,03%	16,22%	



Como resultado de las gestiones realizadas, para lo que tiene que ver con el comparativo de las vigencias 2016 a 2019, es importante resaltar que si bien es cierto el comportamiento de la cartera venía con una tendencia a la disminución, al cierre de la vigencia 2019, el comportamiento de la cartera fue tendiente al incremento, pues creció en un 19.4%, sin embargo, es preciso resaltar y manifestar que las causas generadoras del incremento en la cartera, tienen que ver con situaciones asociadas al crecimiento de la facturación de los servicios prestados y efectivamente cobrados, pues durante la vigencia 2019 facturamos y cobramos \$2.954 millones por encima de la vigencia 2018; la gestión de cartera fue muy favorable para le ESE CEO, pues durante la vigencia 2019 se recaudaron \$3.605 millones por encima de lo recaudado en la vigencia 2018

COMPARATIVO DE GLOSAS VIGENCIAS 2016, 2017, 2018 Y 2019

VIGENCIA	V/r ACUMULADO TOTAL FACT AL CORTE	V/r TOTAL GLOSADO	V/r ACEPTADO	V/r NO ACEPTADO	GLOSAS PAGADA ACUM	SALDO GLOSAS	INDICADOR MENSUAL
dic-16	37.172.826.599	2.569.036.711	830.879.066	1.738.157.645	1.246.369.248	491.788.398	1,3%
dic-17	38.648.133.742	1.646.742.052	724.041.665	922.700.388	791.058.633	131.641.755	0,3%
dic-18							0,4%



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 80.293 ext. 630

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 80.293 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 80.293 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 80.293 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea directa 80.293

	38.976.455.433	1.561.546.257	390.913.242	1.170.633.014	1.017.727.366	152.905.649	
dic-19	41.842.447.594	726.154.005	402.791.747	323.362.258	222.975.382	100.386.876	0,2%
VARIACION 2016 - 2017	-	-	-	-	-	-	-1,0%
	922.294.659	106.837.401	815.457.257	455.310.615	360.146.643		
	-35,9%	-12,9%	-46,9%	-36,5%	-73,2%		
VARIACION 2017 - 2018	-	-	-	-	-	-	0,1%
	85.195.795	333.128.423	247.932.626	226.668.733	21.263.894		
	-5,2%	-46,0%	26,9%	28,7%	16,2%		
VARIACION 2018 - 2019	-	-	-	-	-	-	-0,2%
	835.392.252	11.878.505	847.270.756	794.751.984	52.518.773		
	-53,5%	3,0%	-72,4%	-78,1%	-34,3%		

Con corte al mes de Diciembre de 2019, la ESE ha logrado recuperar el 78.1% de las glosas presentadas en la vigencia, situación que ha permitido colocar el saldo en glosa en el 0.2% del valor total facturado mejorando el comportamiento de los factores que no permiten un adecuado flujo de los recursos destinados para la prestación de servicios.

ROTACIÓN DE LA CARTERA.

ROTACION CARTERA DICIEMBRE DE 2019 ESE CEO					
PROMED CARTERA A DIC 2019		158.091.234.370		13.174.269.531	
VALOR VTA		41.842.447.594		3,18	(30X12= 360 días) 360
VR PROMEDIO CARTERA		13.174.269.531			
ROTACION CARTERA	360		113 DIAS		
	3,18				
	360		3,2 VECES		3,8 meses
	113				

En consecuencia de la gestión de cobro y seguimiento de cartera, en esta vigencia a pesar de la lentitud en el pago por parte de las EPS-S, el indicador Rotación de cartera arrojó un resultado favorable para la E.S.E. C.E.O., al poder recuperar el valor total de la cartera cada 113 días (3.8 meses) cumpliendo excelentemente de esta manera la meta propuesta en el PDI rotación de cartera máximo cada 120 días.

2. GESTIÓN CARTERA JURÍDICA A DICIEMBRE DE 2019



"Servirte con Excelencia Humana"

ENTIDAD	VALOR A COBRAR	VR. PAGADO ANTES DE PROCESO	VR. PAGADO ANTES DE SENTENCIA	VR. PAGADO POR PROCESO JUR.	VR. CONCILIACIONES	CTAS DEVUELTAS X JURIDICO	SALDO EN EJECUCION
CAFESALUD	1.073.260.841	-	297.586.318	-	-	-	775.674.523
CAJACOPI	16.927.411	-	12.478.533	-	-	-	4.448.877
ECOOPSOS	86.646.617	-	46.703.422	-	2.201.053	-	37.742.142
OTRAS ENTIDADES SUB Y CONT - MPIO	491.698.447	2.213.270	215.486.797	-	67.370.255	104.027.077	102.601.048
CAPRECOM	3.278.074.395	-	268.492.101	43.699.470	2.817.446.661	148.436.163	-
CAFESALUD	84.666.495	-	-	-	-	84.666.495	-
COMPARTA	2.831.628.631	-	692.251.857	-	109.916.151	435.699.346	1.593.761.278
OTRAS ENTIDADES SUB Y CONT - MPIO	1.281.264.016	444.553.134	47.401.030	-	565.515	686.813.025	101.931.312
OTRAS ENTIDADES SUB Y CONT - MPIO	45.579.371	-	-	-	-	45.579.371	-
CAFESALUD	758.468.819	23.339.065	-	-	-	735.129.754	-
COMFAMILIAR	2.263.384.144	581.279.868	1.526.289.470	-	67.130.348	-	88.684.458
NUEVA EPS	432.195.258	-	-	-	-	-	432.195.258
COMFAMILIAR	432.797.568	-	-	-	-	-	432.797.568
COMFAMILIAR	1.192.542.344	-	308.670.652	377.169.038	506.702.655	-	-0
	14.269.134.358	1.051.385.337	3.415.360.180	420.868.508	3.571.332.638	2.240.351.230	3.569.836.464

Con relación a la gestión jurídica, al corte 31 de Diciembre de 2019 es de resaltar que se han tramitado más de \$14 mil millones de pesos, de los cuales se han recaudado más de \$4.800 millones, se han conciliado \$3.571 millones de pesos y se encuentra en cobro en espera de los fallos respectivos un valor de \$3.569 millones de pesos, por lo cual se continua con la gestión la cual equivale al 25%.

ORIGINAL TRAMITADO

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
 Teléfono: 60200 ext. 400

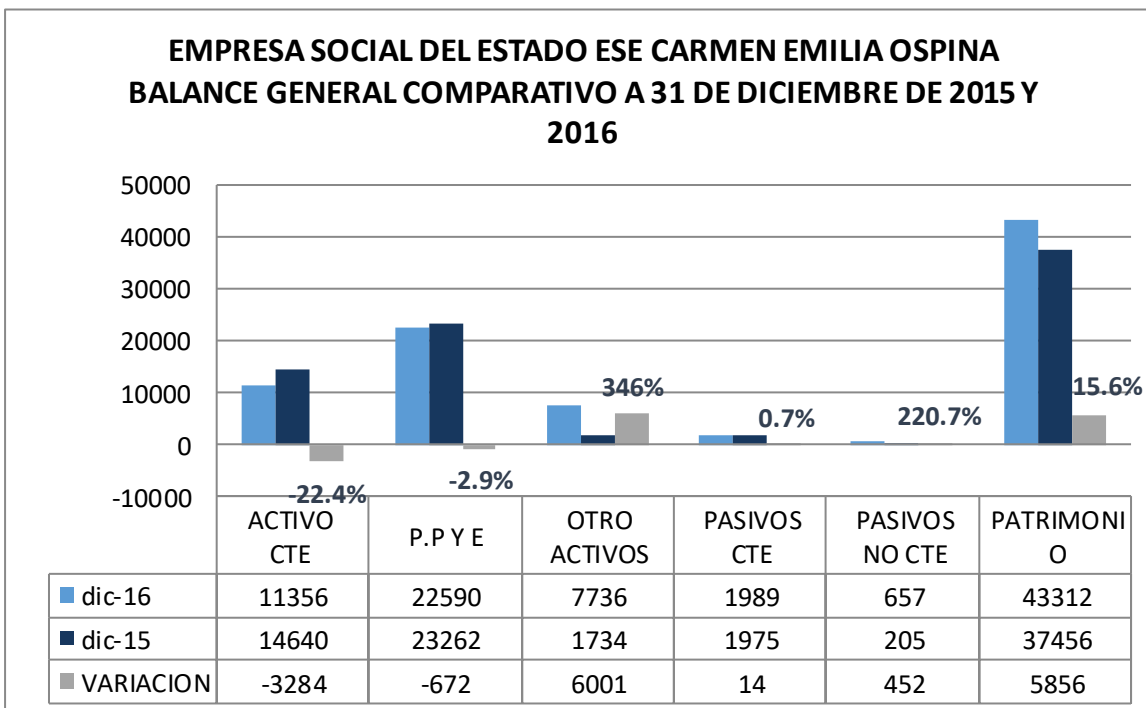
Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 100

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 600

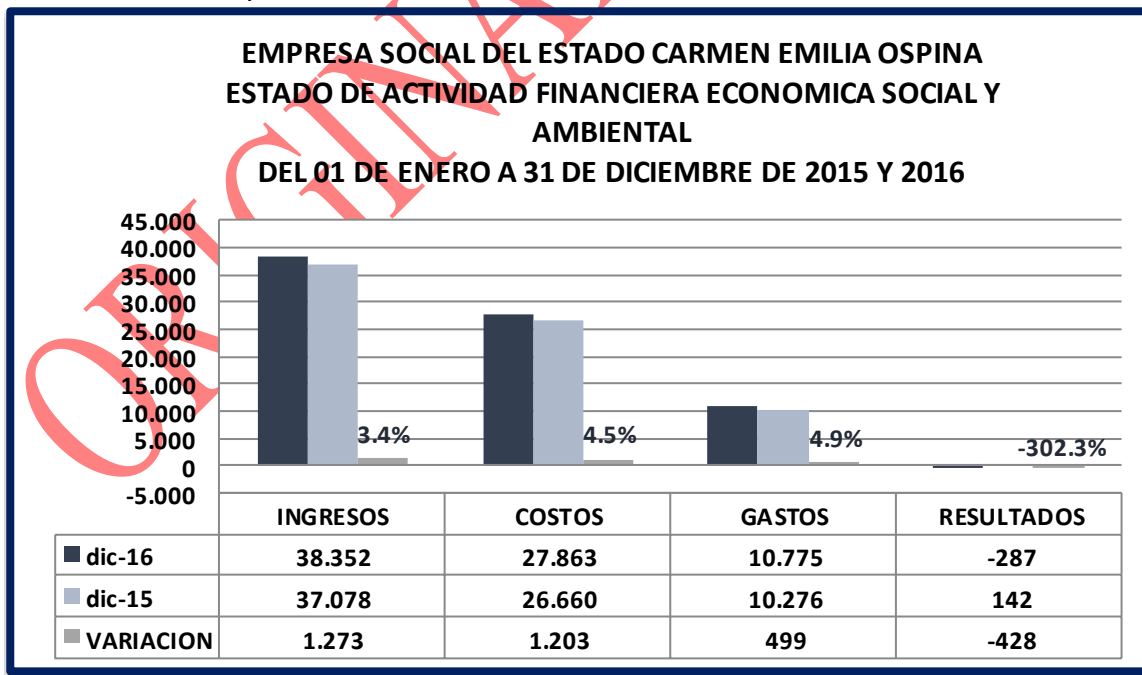
Centro de atención
 e información al customer
 Línea directa 062000

CAPÍTULO 2.

INFORME FINANCIERO



EL patrimonio de la vigencia 2015 paso de \$37.456 a \$43.312 en la vigencia 2016 presentando un incremento de \$5.856 equivalente al 15,6% lo cual muestra solidez económica a la empresa.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 86.258 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 86.258 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 86.258 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 86.258 ext. 633

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 06.2582

Los ingresos por prestación de servicios pasaron de \$37.078 en el 2015 a \$38.352 en el 2016 presentando un incremento de \$1.273, los costos pasaron de \$26.660 a \$27.863 en el 2016 presentando aumento en los costos de 1.203, al final los gastos pasan de \$10.276 en 2015 a \$10.775 en 2016 aumentando \$499 presentando un menor valor en los resultados operacionales de \$429.

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	FORMULA	DICIEMBRE 2016	DICIEMBRE 2015
Capital de Trabajo	Act. Corriente-Pas. Corriente	9.367.624	12.665.112
Rotación de propiedad planta y equipo	Ingresos operacionales/propiedad Planta y equipo	1.6	1.5
Relación de costos y gastos frente al ingreso	Costos + gastos / ingresos	100.2%	99.6%
liquidez	Act. corriente / Pasivo corriente	5.71	7.41
Nivel de Endeudamiento	Pasivo total /Activo Total	5%	6%
Margen Bruto	Utilidad bruta/ingresos por servicios x 100	22%	23%

VIGENCIA 2017



"Servirte con Excelencia Humana"



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



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, se pasó de una pérdida de \$479.780 en el 2016 a una utilidad de \$904.260 presentando una variación real de \$1.384.040.

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	FORMULA	dic-17	dic-16
Capital de trabajo	Activo Cte - Pasivo Cte	13.871.800	9.367.624
Rotación de propiedad planta y equipo	Ingresos operacionales / Propiedad planta y equipo	1,36	1.6
Relación de costos y gastos frente a los ingresos	Costo + Gastos / Ingresos	89,70%	100,2%
Liquidez	Activo Cte / Pasivo Cte	8,30	5,71
Nivel de endeudamiento	Pasivo total / Activo total	8%	5%
Margen bruto	Utilidad bruta / Ingresos por servicios X 100	30%	22%

"Servirnos con Excelencia Humana"



VIGENCIA 2018



ACTIVO: El activo presentó un incremento del 4% debido a la compra de propiedad planta y equipo con el fin de mejorar la calidad de la prestación del servicio y el incremento de las cuentas por cobrar corrientes en un 11% a pesar de la gestión que hemos venido realizando junto con el área de cartera gestionando el cobro de los recursos para el sostenimiento de la entidad.

PASIVO: El pasivo presentó un incremento del 18% debido a las provisiones de los litigios y demandas. La provisión reconocida al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre del año 2017 corresponde a demandas interpuestas contra la empresa, en su mayoría, a causa de procedimientos médicos que no han sido considerados pertinentes y de negligencia en la atención a los usuarios. Los valores presentados en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre del año 2017 pueden ser objeto de ajuste a partir de las incertidumbres relacionadas con la obligación, tales como el valor de la pretensión, la tasa esperada de condena, ajustes por tasa de descuento y la fecha estimada de pago, entre otras.

PATRIMONIO: El patrimonio presenta un incremento en 2018 de \$1.363.674 con relación a la vigencia 2017 equivalente al 3.17% lo que demuestra mayor solidez a la ESE.

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
Calle 31 No. 4-31 La Florida
Teléfono: 02288 ext. 630

Zona Sur
Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
Teléfono: 02288 ext. 638

Hospital General
Carrera 22 con calle 36 sur
Teléfono: 02288 ext. 637

Zona Sur
Calle 2 No. 35-11 La Florida
Teléfono: 02288 ext. 630

Centro de atención
e información al usuario
Línea directa 02288



INGRESOS: Los ingresos por venta de servicios de salud incrementaron en un 2% pasando de \$39.301.736 en el 2017 a \$39.899.126 en el 2018.

GASTOS: Los gastos disminuyeron un 15% debido a que en la vigencia anterior se deterioró la totalidad de la cartera correspondiente a las entidades en liquidación (CAPRECOM y SALUCOOP) y las provisiones de los litigios que se hallaban en estado de riesgo alto han disminuido por los lineamientos dados por el comité de conciliación y defensa judicial y las capacitaciones brindadas a la parte asistencial para mitigar el riesgo.

COSTOS: La Variación anual del costo de la ESE Carmen Emilia Ospina durante el periodo 2017-2018, fue del 7%.

UTILIDAD DEL EJERCICIO: Los estados financieros con corte a 31 de diciembre del 2018, presentan una utilidad del ejercicio de \$1.585 millones de pesos como resultado de la generación de \$39.899 millones de ingresos y la deducción de costos de 27.648 millones y gastos por \$10.664 millones.

"Servirnos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 4-31 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 600

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
 Teléfono: 60200 ext. 608

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60200 ext. 607

Zona Sur
 Calle 2 No. 35-11 La Florida
 Teléfono: 60200 ext. 600

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 602000

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	FORMULA	dic-18	dic-17
Capital de trabajo	Activo Cte - Pasivo Cte	13.174.692	13.871.800
Rotación de propiedad planta y equipo	Ingresos operacionales /Propiedad planta y equipo	1,4	1,3
Relación de costos y gastos frente a los ingresos	Costo + Gastos /Ingresos	96,03%	97,70%
Liquidez	Activo Cte / Pasivo Cte	3,82	4,50
Nivel de endeudamiento	Pasivo total/Activo total	10%	8%
Margen bruto	Utilidad bruta / Ingresos por servicios X 100	27%	29%
Razon de Autonomia	Patrimonio / Activo Total	90%	92%
Activo Fijo al Activo Total	PPE / Activo Total	57%	58%
Rentabilidad del Activo	Utilidad Ejercicio / Activo Total	3%	2%
Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad Ejercicio / Patrimonio	4%	2%
Gastos Operativos a Ingresos de Operación	Gastos Operacionales / Ingresos Operacionales	27%	35%

VIGENCIA 2019



ACTIVO: El activo presenta una variación del 12.45% la mayor variación de los activos se presenta por los recursos recibidos para dotación del CAIMI, los cuales ya fueron adquiridos por la ESE y se encuentran en el activo,



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 625

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 628

Hospital General
 Avenida El Comandante
 Teléfono: 06293 ext. 627

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 06293 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Linea directa 06293

PASIVO: El pasivo presento incremento sin embargo el 53% de estos pasivos son contables ya que corresponden a descuentos a favor de terceros, retenciones por pagar, beneficios a favor de empleados por causación, provisiones para litigios e ingresos diferidos por subvenciones condicionadas (Caimi).

PATRIMONIO: El patrimonio presenta un incremento a diciembre de 2019 de \$5.503.763 con relación a diciembre de 2018 equivalente al 12.41%, por los resultados del ejercicio de la vigencia actual.



INFORMES DE LEY

Con corte diciembre de 2019, la ESE Carmen Emilia Ospina en su parte contable ha cumplido con todos los informes de ley como son:

- Contaduría General de la Nación a través de la plataforma CHIP.
- Declaración de renta de la vigencia 2018 y retención de los meses enero a diciembre de 2019 a través de la plataforma de la Dian dentro de los plazos legales.
- Declaración de Reteica de los bimestres de enero a diciembre de 2019, a través de la plataforma del Municipio de Neiva, dentro de los plazos de ley.
- Informes de ley a la superintendencia Nacional de Salud a través de la plataforma de la misma superintendencia.
- Informe de los cuatro (4) trimestres de 2019, del decreto 780, a través de la plataforma SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social.

OBSERVACIONES

- El área de cartera se han realizado todas las gestiones necesarias y tendientes a garantizar el recaudo total y efectivo respecto de la facturación que presenta la E.S.E. C.E.O., sin embargo, situaciones relacionadas con factores externos como



"Servirnos con Excelencia Humana"

las glosas y el incumplimiento en los pagos y la normatividad por parte de las EPS-S que están obligadas al giro anticipado del 50% como mínimo del valor facturado por evento, como también el caso de MEDIMAS Y COMFAMILIAR, con corte a septiembre de 2019 quedo adeudando 3 cuentas de PGP correspondientes a los meses de Julio, agosto y septiembre, así como también pagos incompletos en meses anteriores, en la contratación de PGP y contratación evento, situación que ha generado incremento en la cartera, así mismo, otras EPS-S no han cumplido con el pago del 100% anticipado en lo relativo a la facturación cápita como son las EPS-S Comparta y Comfamiliar.

- El acompañamiento y el apoyo que la alta dirección de la E.S.E. C.E.O brinda al Área de Cartera es muy importante para realizar el acercamiento y gestión directa ante las Entidades responsables del pago de los servicios, es de vital importancia para lograr un flujo de recursos oportuno que le garantice a la ESE la posibilidad de cumplir con los objetivos y planes propuestos, por este motivo solicitamos y agradecemos a la administración continuar apoyando los procesos impulsados desde el Área de Cartera.

GESTIÓN PRESUPUESTAL

PERIODO VIGENCIA 2017

Disposiciones Internas:

Que el Artículo 22 del Acuerdo No.16 de octubre 28 de 2010 de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, en donde se regulan aspectos presupuestales de la Entidad, atendiendo lo establecido en el Acuerdo Municipal No.002 de 2009

Que el presupuesto de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina para la Vigencia fiscal de 2017 fue aprobado mediante Acuerdo No.16 de Diciembre 19 de 2016 por la Junta Directiva de la Entidad y, por el Consejo Municipal de Política Social – **COMFIS**- según consta en el Acta No. 032 de diciembre 19 de 2016.

Que mediante Resolución No. 441 de diciembre 26 de 2016, se expide la desagregación del presupuesto para la vigencia fiscal de 2017, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 del Acuerdo No.16 de 2016 (Presupuesto 2017), expedidos por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina en concordancia con el artículo 19 del Decreto 115 de 1996.

Que el Artículo Primero del Acuerdo No.16 de diciembre 19 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, faculta al Gerente de la Empresa para incorporar mediante Resolución Administrativa al presupuesto de la vigencia fiscal de 2017, previa aprobación del Consejo Municipal de Política Fiscal – **COMFIS**-, los valores que resulten de la firma de Convenios y/o Contratos.

"Servirnos con Excelencia Humana"



1. Que mediante **resolución No. 002** del 03 de enero de 2017, se realizó una adición al presupuesto de ingresos, gastos e inversiones 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**. **ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 002.**
2. Que mediante **resolución No. 033** del 24 de enero de 2017, se realizó un traslado presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; donde se contracredito la suma de **\$544.387.140,00** del rubro 1020104 Bonificaciones por servicios prestados – y se acredita al rubro 1020202 Honorarios. **“Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: “El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión”.**
3. Que mediante **resolución No. 058** del 20 de febrero de 2017 a requerimiento de la coordinadora del Contrato Interadministrativo No.0769 de 2016 (Plan de Intervenciones Colectivas) y con adición de tiempo según Otrosí No.002 al Convenio No.0769 de 2017, donde se solicita un traslado de recursos para poder dar cumplimiento a las actividades objeto del Convenio por valor de **\$11.978.000** del rubro presupuestal del personal profesional (1020202 – 18) con destino al rubro donde se sufragan gastos de personal técnico (1020203 – 3). **Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: “El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión”.**
4. Que mediante **resolución No. 110** del 18 de abril de 2017, se realizó una adición al presupuesto de ingresos, gastos e inversiones para la vigencia 2017; por valor de **\$340.000.000,00** correspondiente al convenio interadministrativo de apoyo y cooperación No. 0661 para el control de enfermedades transmitidas por vectores (E.T.V.) **ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 010**
5. Que mediante **resolución No. 161** del 05 de Junio 2017 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina según **Convenio Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 0837**, suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**, para el desarrollo de actividades e intervenciones de promoción de la salud y gestión del riesgo dirigida a grupos poblacionales a lo largo del curso de vida, de conformidad con lo establecido en el Plan decenal de



salud pública en sus 8 dimensiones: Salud ambiental, vida saludable y condiciones no transmisibles, convivencia social y salud mental, seguridad alimentaria y nutricional, sexualidad derechos sexuales y reproductivos, vida saludable y enfermedades transmisibles, salud y ámbito laboral y gestión diferencial de poblaciones vulnerables; todo ello dentro del marco del Plan de Intervenciones Colectivas a cargo de la Secretaria de Salud Municipal de Neiva. Con un adicional en recursos certificados presupuestalmente y contractualmente por valor de **\$870.168.173,00. – PIC y Convenio Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 0838**, suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**, para el desarrollo de actividades de respuesta y atención inmediata mediante el Transporte Asistencial Básico Habilitado (Ambulancias), promoción, prevención y atención extramural, dentro del marco de las competencias funcionales asignadas a la Secretaria de Salud Municipal de Neiva. Con un adicional en recursos certificados pres,

6. Que mediante **resolución No. 182** del 05 de julio de 2017, se realizó un traslado presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; según los saldos a la fecha en el presupuesto se evidencia que el día 19 de enero se expidió un certificado de disponibilidad presupuestal No. 1074 por valor de **\$150.000.000.00** utilizado el rubro presupuestal 4200200 para contratar el suministro de insumos de odontología para la ESE CEO, periodo hasta el 31 de julio de 2017, a partir de la legalización del contrato y el 02 de febrero se expidió el certificado de disponibilidad presupuestal No. 1145 por valor **\$14.985.333.00** utilizando el rubro presupuestal 4200200 para adicionar al contrato de suministro No. 02302 de 2016 cuyo objeto es el suministro de elementos e insumos para laboratorio clínico de la ESE CEO, periodo hasta el 28 de febrero de 2017, a partir de la legalización del contrato. Obligaciones que están programadas para disponer del rubro 4200100 y no del 4200200 como se hizo; por lo anterior es necesario devolver estos recursos equivalentes a **\$164.985.333.00** al rubro 4200100 para poder atender otras necesidades existentes en la ESE CEO. Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: “El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión”.
7. Que mediante **acuerdo No. 003** del 14 de Julio 2017 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, que fue expedida la Disponibilidad Inicial del año 2017, por valor de **\$1.539.048.776,71**, la cual se encuentra firmada conjuntamente por la Sra.Tesorera General y el Asesor Financiero y Contable de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina. – **Aprobado por junta directiva.**



8. Que mediante **acuerdo No. 004** del 14 de Julio 2017 ser realizó un traslado presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; Que de acuerdo a saldos presupuestales para Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y, Gastos de Operación Comercial y Prestación de Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, al corte del ocho (08) de Junio de 2017, existen apropiaciones presupuestales que presentan un adecuado comportamiento en la proyección del gasto y algunos otros donde la programación de sus montos es mínima y no alcanza a cubrir las necesidades presupuestales de la vigencia, se procede a realizar los traslados pertinentes por valor de **\$1.370.000.000,00. Aprobado por junta directiva.**
9. Que mediante **resolución No. 199** del 27 de julio de 2017, ser realizó uno traslados (Liberación de los saldos de las Vigencias Futuras Ordinarias) presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; Que el Acuerdo No.12 de Noviembre 19 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, autoriza a la Empresa asumir compromisos con vigencias futuras con cargo al Presupuesto para la vigencia fiscal de 2017. Que el Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Noviembre 19 de 2016, establece: "El saldo de las vigencias futuras no comprometidas será liberado para el ajuste del presupuesto, en la vigencia que corresponda". Que de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, con corte al veintiséis (26) de julio de 2017, existen apropiaciones presupuestales de las Vigencias Futuras que no fueron comprometidas y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal. Por valor de **\$736.441.126,00** Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: "El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión".
10. Que mediante **resolución No. 217** del 15 agosto de 2017, la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Convenio Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 0967**, suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**, para la prestación de servicios de salud, en forma autónoma e independiente, por parte del CONTRATISTA y a favor del MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL, para la ejecución de las actividades que hacen parte del Plan de Intervenciones Colectiva con enfoque diferencial y de acuerdo al Sistema Indígena de Salud propia a e intercultural – SISPI del municipio de Neiva. Con un



adicional en recursos certificados presupuestalmente y contractualmente por valor de **\$30.000.000,00**. **ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL "COMFIS" No. 024.**

11. Que mediante **resolución No. 252** del 06 de septiembre de 2017, se realizó un traslado y (Liberación de los saldos de las Vigencias Futuras Ordinarias) presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; Que el Acuerdo No.12 de Noviembre 19 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, autoriza a la Empresa asumir compromisos con vigencias futuras con cargo al Presupuesto para la vigencia fiscal de 2017. Que el Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Noviembre 19 de 2016, establece: "El saldo de las vigencias futuras no comprometidas será liberado para el ajuste del presupuesto, en la vigencia que corresponda". Que de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, existen apropiaciones presupuestales de las Vigencias Futuras que no fueron comprometidas y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal. Por valor de **\$67.614.036,00** Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: "El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión".
12. Que mediante **resolución No. 257** del 13 septiembre de 2017, Que la E.S.E. Carmen Emilia Ospina suscribió OTROSI (ADICIONAL No. 001) del 08 de Septiembre del 2017 al convenio interadministrativo 0661 del 03 de abril de 2017, el cual modifica lo relativo a las obligaciones, valor, plazo, forma de pago, así como el detalle de los ítems, descripción, cantidades y unidades de los servicios a proveer, regulaciones plasmadas en las clausulas primeras, segunda, cuarta y sexta del citado convenio, con un adicional en recursos certificados presupuestalmente y contractualmente por valor de **\$66.023.000,00**, para un valor total del convenio de **\$406.023.000,00**.
13. Que mediante **resolución No. 281** del 06 de octubre de 2017, se realizó un traslado presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; Que de acuerdo a saldos presupuestales para Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y, Gastos de Operación Comercial y Prestación de Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, al 06 de Octubre de 2017, existen apropiaciones presupuestales que presentan un adecuado comportamiento en la proyección del gasto y otro donde la programación de sus montos es mínima y no alcanza a cubrir las necesidades presupuestales de la vigencia, se procede a realizar los traslados pertinentes. Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016,



expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: “El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión”. por valor de \$190.838.798,00.

14. Que mediante **resolución No. 282** del 06 octubre de 2017, Que la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Contrato Interadministrativo No. 01063**, con el Departamento del Huila – Secretaria de Salud, el presente contrato tiene por objeto prestar los servicios para apoyar y concurrir en la ejecución de las actividades del plan de intervenciones colectivas (PIC) en el municipio de Neiva, PARÁGRAFO: La ESE cumplirá especial y celosamente las obligaciones contempladas en el presente contrato, así como las fueren objeto de discriminación en su propuesta con recursos certificados presupuestalmente y contractualmente por valor de **\$100.105.810,00. ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 034.**

15. Que mediante **acuerdo No. 007** del 20 de octubre 2017 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, Que el rubro presupuestal del ingreso 260001-01 denominado Recuperación de Cartera, donde no hubo apropiación inicial en el Presupuesto de Ingresos para la vigencia fiscal de 2017 pero han tenido un positivo ingreso por el ejercicio normal de la empresa con valores recaudos con corte del 30 de junio por valor **\$629.140.552.03** evidenciados en la ejecución presupuestal y certificación expedida por el área de cartera. (Anexa certificación expedida por el área de cartera)

Que el rubro presupuestal de ingresos 130001-01 denominado Otros Ingresos Corrientes según disposiciones generales “Hace referencia a los recursos que por su naturaleza no se puede clasificar dentro de los rubros definidos anteriormente como arrendamientos de bienes muebles, venta de desechos, el interés por mora en los pagos de las E.S.P. y las comisiones recibidas, entre otros”. Donde hubo apropiación inicial por valor **\$12.358.001,00** en el Presupuesto de Ingresos para la vigencia fiscal de 2017, y al 31 de julio solo habíamos recaudado **\$2.470.877,15**. En el mes de agosto obtuvimos un positivo ingreso por el ejercicio normal de la empresa con valores recaudos con corte del 31 de agosto por valor **\$836.089.376,87** evidenciados en la ejecución presupuestal y certificación expedida por el área de cartera. (Anexa certificación expedida por el área de cartera); es así que nos permite adicionar al presupuesto **\$826.089.376,97. – Aprobado por junta directiva. ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 027.**

16. Que mediante **acuerdo No. 010** del 20 de octubre 2017 se Autorizar a la Gerente de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, para asumir compromisos con cargo a vigencias futuras ordinarias en el presupuesto de la vigencia fiscal de 2018, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud de primer nivel de complejidad. **Aprobado por junta**



directiva. ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 035.

17. Que mediante **resolución No. 319** del 15 Noviembre de 2017, la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Convenio Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 1232**, suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para la adquisición de ambulancias para el transporte asistencial básico de la red pública del municipio de Neiva **CONDICIONES TÉCNICAS: Adquirir DOS (2) AMBULANCIAS TERRESTRES TOTALMENTE EQUIPADAS PARA EL TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO.** Con un recurso certificado presupuestalmente y contractualmente por valor de **\$340.000.000,00.**

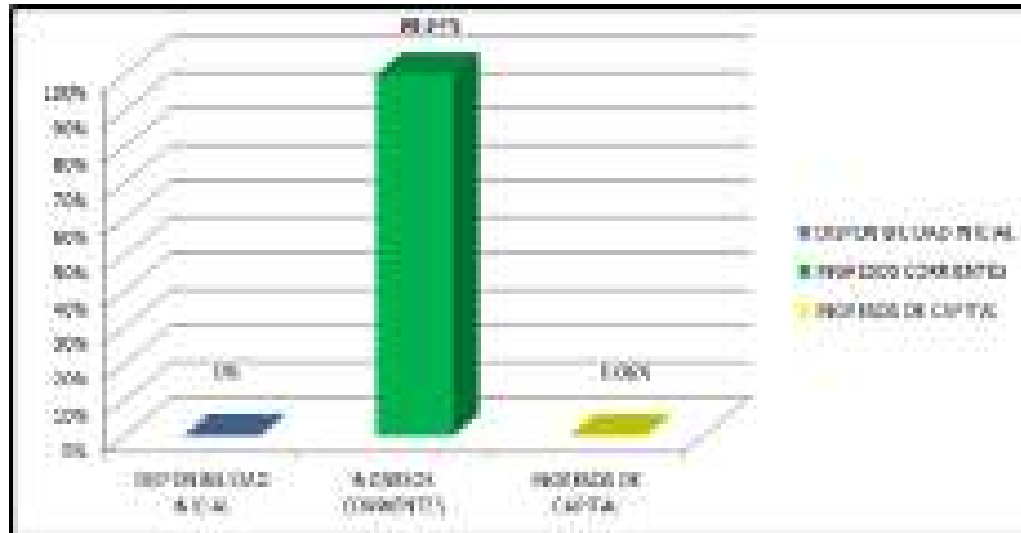
ACTA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE POLITICA FISCAL “COMFIS” No. 039. Facultada la gerencia mediante Acuerdo No 017 – 2016

18. Que mediante **resolución No. 362** del 22 de noviembre de 2017, se realizó un traslado presupuestal a la resolución administrativa No. 441 de 2016, donde se realiza la desagregación del presupuesto de Ingresos, gastos e inversiones para vigencia fiscal de 2017; Que de acuerdo a saldos presupuestales para Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y, Gastos de Operación Comercial y Prestación de Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, al 22 de noviembre de 2017, existen apropiaciones presupuestales que presentan un adecuado comportamiento en la proyección del gasto y otro donde la programación de sus montos es mínima y no alcanza a cubrir las necesidades presupuestales de la vigencia, se procede a realizar los traslados pertinentes. Que el Artículo Décimo Segundo del Acuerdo No.16 de diciembre 26 de 2016, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, establece: “El detalle de las apropiaciones podrá modificarse, mediante acto administrativo expedido por la Gerencia, siempre que no modifique en cada caso el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión”. por valor de **\$80.243.010,00.**

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
	TOTAL DE INGRESOS	\$33.129.892.450,00





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 ESE CEO cumplir con el objeto misional logrando cumplir 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 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



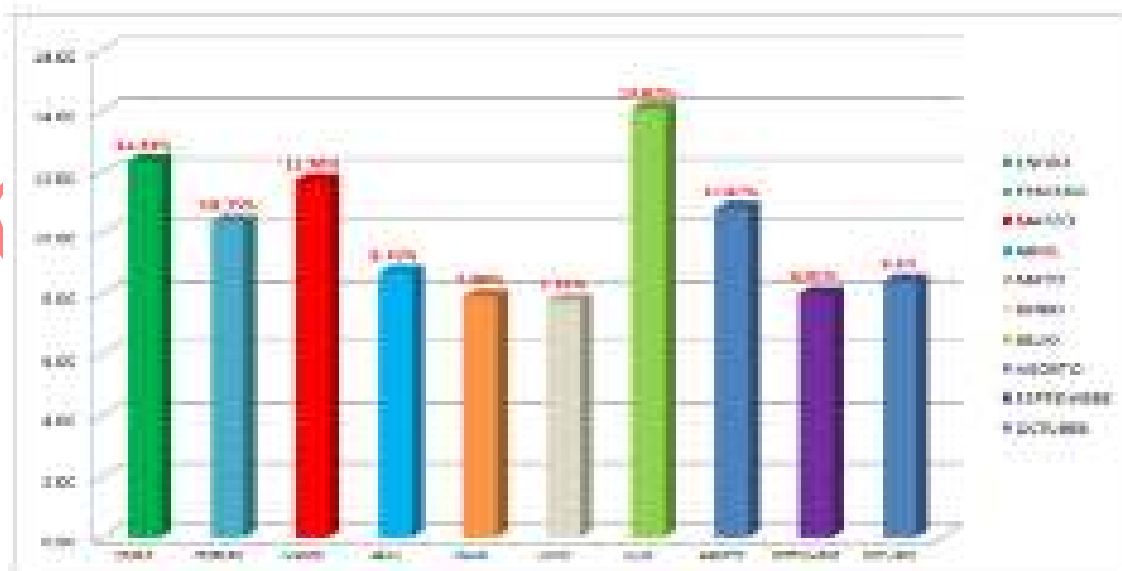
\$4.817.512.109.25

La variación que se presenta al presupuesto de la presente vigencia para tercer trimestre es por valor de **\$3.262.176.370,25** 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**.

RECONOCIMIENTOS (ENERO – OCTUBRE)

MES	V/M Reconocimiento	%
ENERO	\$ 4.833.410.041,33	12,34
FEBRERO	\$ 4.051.158.967,31	10,29
MARZO	\$ 4.578.343.307,99	11,70
ABRIL	\$ 3.404.163.175,03	8,70
MAYO	\$ 3.093.293.033,67	7,90
JUNIO	\$ 3.030.430.030,25	7,74
JULIO	\$ 5.509.031.173,33	14,07
AGOSTO	\$ 4.226.178.363,90	10,80
SEPTIEMBRE	\$ 3.134.190.661,62	8,01
OCTUBRE	\$ 3.285.969.349,79	8,40
TOTAL	\$ 59.145.217.104,27	100,00

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina a 31 de octubre, reconocido el **103%** del valor total del presupuesto de ingresos.



"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 60203 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
 Teléfono: 60203 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11A Piedad
 Teléfono: 60203 ext. 630

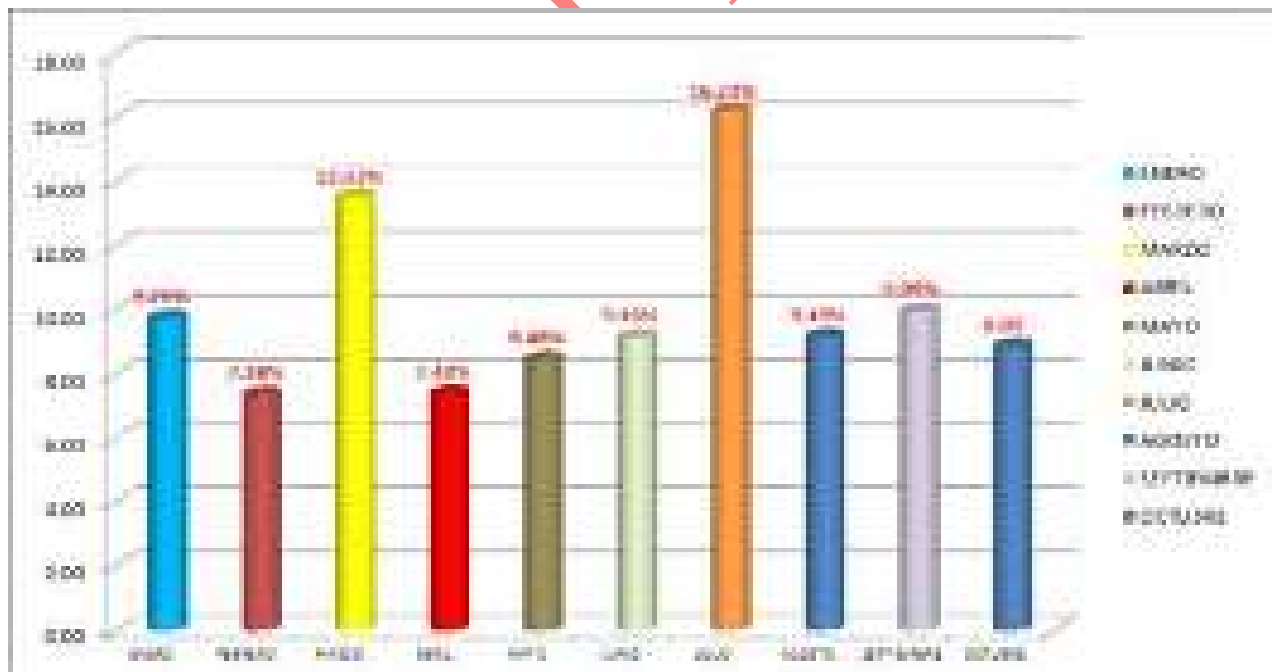
Centro de atención
 e información al customer
 Linea directa 062038

Como se evidencia en la gráfica el comportamiento de los reconocimientos en los primeros siete meses son los siguiente: Enero **(12.34%)** del valor total reconocido – Febrero **(10.35%)** del valor total reconocido - Marzo **(11.40%)** del valor total reconocido - Abril **(8.70%)** del valor total reconocido - Mayo **(7.90%)** del valor total reconocido - junio **(7.74%)** del valor total reconocido, julio **(14.07%)** del valor total reconocido, agosto **(10.80%)** del valor total reconocido, septiembre **(8.01%)** del valor total reconocido y octubre **(8.40)** del valor total reconocido.

RECAUDOS (ENERO – OCTUBRE)

MES	V/R Recaudos	%
ENERO	\$ 3.226.763.216.10	9.76
FEBRERO	\$ 2.437.748.778.86	7.38
MARZO	\$ 4.469.706.171.46	13.53
ABRIL	\$ 2.446.409.561.61	7.40
MAYO	\$ 2.802.606.365.26	8.48
JUNIO	\$ 3.025.300.805.12	9.16
JULIO	\$ 5.362.654.452.82	16.23
AGOSTO	\$ 3.036.461.138.90	9.19
SEPTIEMBRE	\$ 3.500.164.351.06	9.99
OCTUBRE	\$ 2.936.445.955.88	8.89
TOTAL	\$ 33.044.261.277.07	100.00

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina a 31 de octubre ha recaudado el **87%** del valor total del presupuesto de ingresos.



Como se evidencia en la gráfica el comportamiento de los recaudos a 31 de Octubre es el siguiente: Enero **(9.76%)** del valor total reconocido - Febrero **(7.38%)** del valor total reconocido - Marzo **(13.53%)** del valor total reconocido - Abril **(7.40%)** del valor



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 53 La Florida
 Teléfono: 60203 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50 El Estrecho
 Teléfono: 60203 ext. 638

Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50 La Florida
 Teléfono: 60203 ext. 635

Centro de atención
 e información al ciudadano
 Línea directa 062038

total reconocido - Mayo **(8.48%)** del valor total reconocido - junio **(9.16%)** del valor total reconocido - julio **(16.23%)** del valor total reconocido- agosto **(9.19%)** del valor total reconocido - Septiembre **(9.99%)** del valor reconocido y Octubre **(8.89)** del valor reconocido a 31 de Octubre.

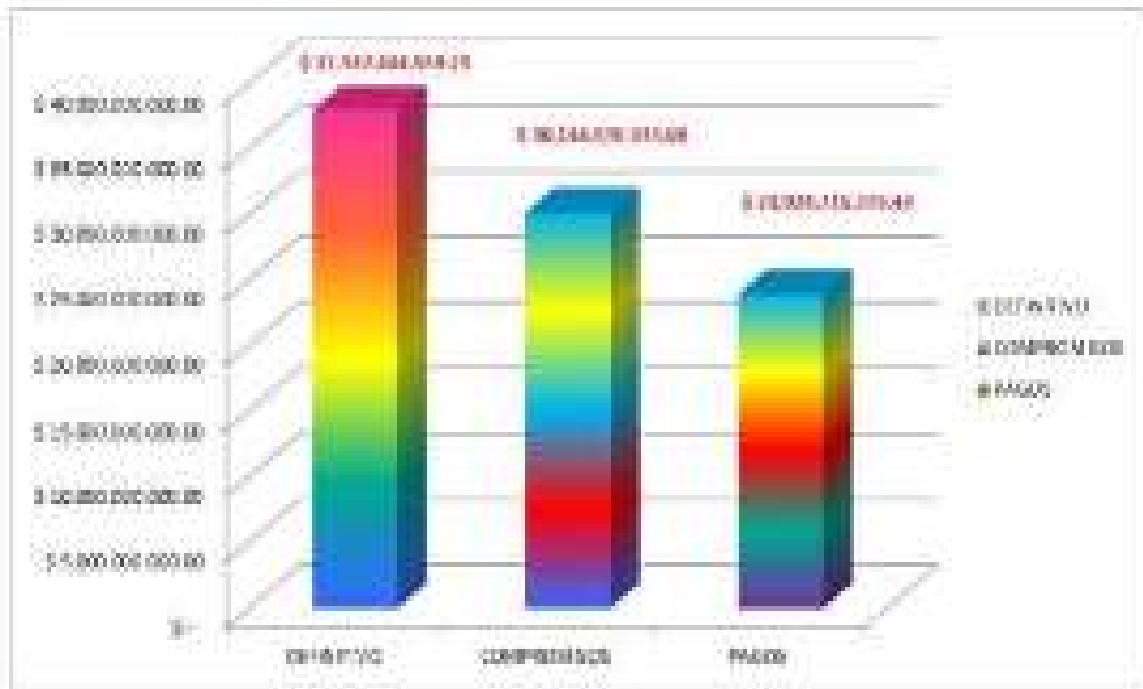
GASTOS (A 31 DE OCTUBRE)

CÓDIGO	CONCEPTO	PRIMA	COMPROMISO	COMPROBADO	%	VALOR	%
1	GASTOS DE PERSONAL	\$ 31.827.844.000,00	\$ 33.281.249.780,00	\$ 26.426.477.000,00	54,43	\$ 24.271.189.107,00	58,28
2	GASTOS GENERALES	\$ 3.178.127.000,00	\$ 3.845.381.500,00	\$ 6.892.250.500,00	20,11	\$ 4.447.125.098,00	28,54
3	TRANSFERENCIA CORRIENTE	\$ 486.790.000,00	\$ 798.270.000,00	\$ 200.800.000,00	1,27	\$ 388.188.498,00	4,40
4	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO	\$ 1.880.100.000,00	\$ 3.315.454.180,00	\$ 7.292.901.140,00	24,19	\$ 4.911.008.055,00	28,27
5	INVERSIÓN	\$ 175.000.000,00	\$ 278.000.000,00	\$ 0,00	0,00	\$ 0,00	0,00
TOTAL		\$ 37.467.761.000,00	\$ 40.738.255.460,00	\$ 34.519.628.640,00	79,44	\$ 33.717.422.658,00	80,46

% Ejecutado
80.46

% Por Ejecutar
19.54

Como se evidencia a la fecha del 31 de octubre se ha ejecutado el **80.46%** y por ejecutar el **19.54%**



Como se evidencia a 31 de octubre del presente los gastos de personal comprometidos equivalen al **(54.43%)**, los gastos generales al **(20.11)** transferencias corrientes al **(1.27%)**, gastos de operación **(24.19%)**, inversión **(0%)** – un compromiso total del **(79.44%)**.



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 60203 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-48A Chiriquí
 Teléfono: 60203 ext. 638

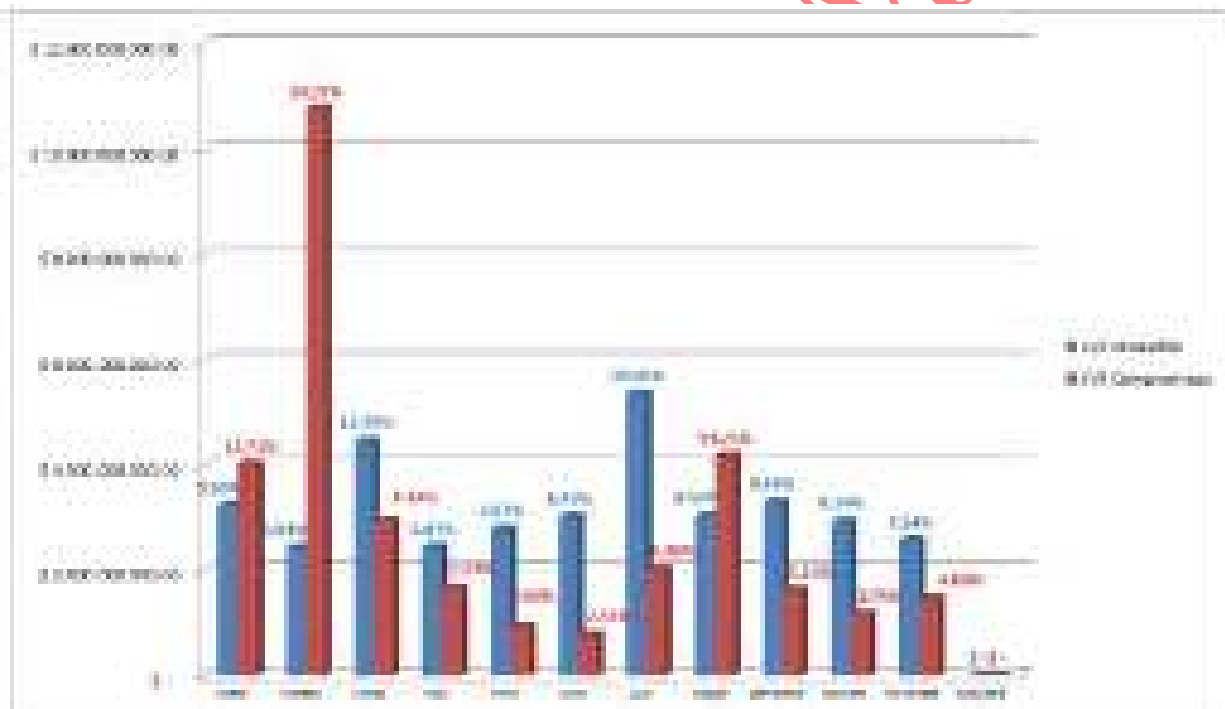
Hospital General
 Carrera 22 con calle 36 sur
 Teléfono: 60203 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50-11 La Florida
 Teléfono: 60203 ext. 630

Centro de atención
 e información al usuario
 Línea Árgo: 062028

COMPROMISOS VS RECAUDOS (ENERO – NOVIEMBRE)

MES	IMPORTE Efectivo	%	IMPORTE Compromiso	%	DIFERENCIA
ENERO	\$ 1.326.763.366,00	6,06	\$ 4.019.845.068,37	13,71	\$ - 2.693.081.702,37
FEBRERO	\$ 2.437.748.776,96	6,64	\$ 10.775.429.209,83	34,07	\$ - 8.337.680.432,87
MARZO	\$ 4.469.208.171,96	12,56	\$ 2.599.981.589,15	9,44	\$ 1.869.226.582,81
ABRIL	\$ 2.446.409.281,61	6,87	\$ 1.665.926.624,80	5,27	\$ 780.482.656,81
MAYO	\$ 2.892.048.895,26	7,87	\$ 594.448.643,89	1,82	\$ 2.297.600.251,37
JUNIO	\$ 1.025.848.835,12	2,85	\$ 761.441.203,81	2,51	\$ 2.644.407.631,31
JULIO	\$ 3.382.654.432,82	9,55	\$ 2.029.253.488,38	6,39	\$ 1.353.400.944,44
AGOSTO	\$ 4.196.040.140,90	11,74	\$ 4.178.946.700,89	12,73	\$ - 1.982.906.560,00
SEPTIEMBRE	\$ 3.240.164.131,00	9,20	\$ 1.624.615.229,85	5,20	\$ 1.615.548.901,15
OCTUBRE	\$ 2.956.449.930,90	8,34	\$ 1.188.740.908,80	3,75	\$ 1.767.709.022,10
NOVIEMBRE	\$ 2.577.687.817,88	7,31	\$ 1.492.420.246,80	4,69	\$ 1.085.267.571,08
NOVIEMBRE	\$ -	0,00	\$ -	0,00	\$ -
TOTAL	\$ 35.621.649.224,90	100,00	\$ 31.629.520.671,08	89,00	\$ 3.992.128.553,82
Procedido	\$ 1.736.349.347,74		\$ 2.825.410.038,99		\$ - 1.089.060.691,25



Como se evidencia en la tabla y en la gráfica con corte al 20 de Noviembre del presente la empresa ESE CEO ha recaudado **\$35.621.649.224,90** y se ha comprometido **\$31.629.520.671,08**; equivalente al **(89%)** de lo recaudado, creando un margen presupuestal de **\$3.992.128.553,82** equivalente al **(11%)** del total del recaudo efectivo.

GASTOS COMPARATIVOS 2016 Y 2017 (A 31 DE OCTUBRE)



"Servirte con Excelencia Humana"

Zona Norte
 Calle 31 No. 531 La Florida
 Teléfono: 86788 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 50 El Chorro
 Teléfono: 86788 ext. 638

Hospital General
 Avenida El Dorado 36 sur
 Teléfono: 86788 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 50 La Florida
 Teléfono: 86788 ext. 635

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 063888

CODIGO	CONCEPTO	DEFINITIVO	COMPROMISOS	PAGOS
2016	CARGOS DE PERSONAL	\$ 22.326.024.776,70	\$ 27.879.813.880,00	\$ 24.885.408.629,00
2017	CARGOS DE PERSONAL	\$ 20.194.338.397,00	\$ 18.408.877.183,00	\$ 14.177.889.847,00
2016	SERVICIOS VARIOS	\$ 7.830.850.319,00	\$ 8.800.979.125,45	\$ 8.585.580.379,51
2017	SERVICIOS VARIOS	\$ 8.430.800.584,50	\$ 6.883.203.520,00	\$ 4.447.725.086,36
2016	TRANSFERENCIA COMUNITARIA	\$ 38.000.000,00	\$ 38.000.000,00	\$ 48.000.000,00
2017	TRANSFERENCIA COMUNITARIA	\$ 188.200.000,00	\$ 848.898.898,00	\$ 848.898.898,00
2016	CARGOS DE OPERACION COMERCIAL GRUPO PRESTACION DE SERVICIO	\$ 7.587.454.171,00	\$ 7.387.419.400,00	\$ 5.227.745.811,00
2017	CARGOS DE OPERACION COMERCIAL GRUPO PRESTACION DE SERVICIO	\$ 8.315.454.189,70	\$ 7.293.262.940,00	\$ 4.911.886.855,25
2016	DEPRECIACION	\$ 330.000.000,00	\$ 330.000.000,00	\$ 330.000.000,00
2017	DEPRECIACION	\$ 330.000.000,00	\$ -	\$ -
2016	TOTAL	\$ 66.881.219.264,70	\$ 61.194.888.084,47	\$ 55.812.181.074,81
2017	TOTAL	\$ 65.859.993.961,20	\$ 58.146.590.335,08	\$ 52.624.715.376,43

Como se evidencia el total definitivo de la vigencia 2016 (\$36.361.215.264,70) y para el 2017 (37.947.404.559,25) un incremento (4.18%), el total de los compromisos de la vigencia 2016 (\$32.133.186.066,47) y para el 2017 (\$30.146.590.335,08), y los pagos de la vigencia 2016 (\$25.642.161.374,31) y para el 2017 (\$23.924.715.376,43).

ORIGINAL FIRMADO

"Servirte con Excelencia Humana"



Zona Norte
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 02258 ext. 635

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-48 La Florida
 Teléfono: 02258 ext. 638

Residencia Caracas
 Calle 21 No. 5-31 La Florida
 Teléfono: 02258 ext. 637

Zona Sur
 Calle 2 No. 5-11 La Florida
 Teléfono: 02258 ext. 630

Centro de atención
 e información al paciente
 Linea directa 063288

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El área financiera y en especial la oficina de presupuesto esta comprometidas en cumplir con la normatividad del sector en la cual se encuentra la empresa social del estado Carmen Emilia Ospina; aplicando los principios que conformar el **ESTATUTO ORGANICO DEL PRESUPUESTO**.

Todos los movimientos en adiciones y traslados que se han realizado al presupuesto de la Empresa Social de Estado Carmen Emilia Ospina para la presente vigencia han sido motivados mediante actos administrativos (Resoluciones) facultados por la Junta Directivas y presentados ante el **COMFIS** (Consejo Municipal de Política Fiscal).

Las necesidades de personales, bienes y servicios; y todo lo indispensable para la prestación de los servicios en la Empresa Social de Estado Carmen Emilia Ospina, se han apropiado teniendo en cuenta la programación del presupuesto y el plan de compra de la entidad.

Como gestor de presupuesto recomiendo mantener la austeridad del gasto como se ha venido manteniendo; si descuidar la prestación de los servicios de forma oportuna y eficiente y eficaz; y si seguir creando ese impacto social positivo en nuestra comunidad Neiva.

Para el área de facturación mantener y seguir con los estándares de una óptima y adecuada facturación de nuestros servicios, que se verán reflejados a corto plazo en los conceptos que integran el presupuesto de la E.S.E.

Para el área de cartera se lo muchos que han hecho y han logrado; para nadie es un secreto que ustedes son muy indispensables para la recuperación de los recursos necesarios para ejecución los programas y proyectos para el cumplimiento del plan de acción de la E.S.E. de la vigencia.

ORIGINAL FPMMD



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 7 No. 6-21 Las Grullas
Teléfono: 862882 ext. 625

Zona Centro
calle 2 No. 35-10 San Felipe
Teléfono: 862882 ext. 628

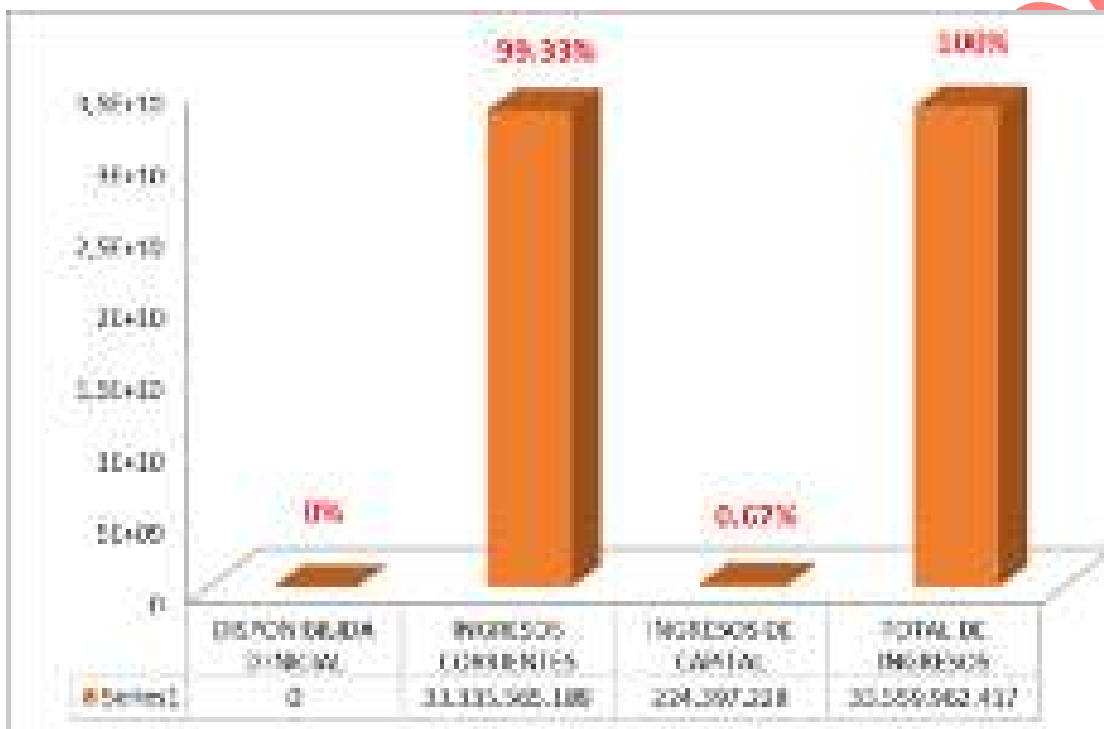
Paseo Davanzo
carrera 12 con calle 25 sur
Teléfono: 862882 ext. 627

Zona Sur
calle 2 No. 36-01 Las Palmas
Teléfono: 862882 ext. 629

Detalles de servicios
e información al ciudadano
Línea Árgica 862882

INFORME VIGENCIA 2018

CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO INICIAL DE LA VIGENCIA 2018		
INGRESOS		
CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
0	DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 0,00
1	INGRESOS CORRIENTES	\$ 33.335.565.189,00
2	INGRESOS DE CAPITAL	\$ 224.397.228,00
	TOTAL DE INGRESOS	\$ 33.559.962.417,00



Como se evidencia en la tabla y la gráfica el presupuesto de ingresos para la vigencia 2018, corresponde a **(\$33.559.962.417,00) TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE 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 **(99.33%)** y los ingresos de capital al **(0.67%)** del total de los ingresos.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 7 No. 6-21 Las Grutas
 Teléfono: 86288 ext. 625

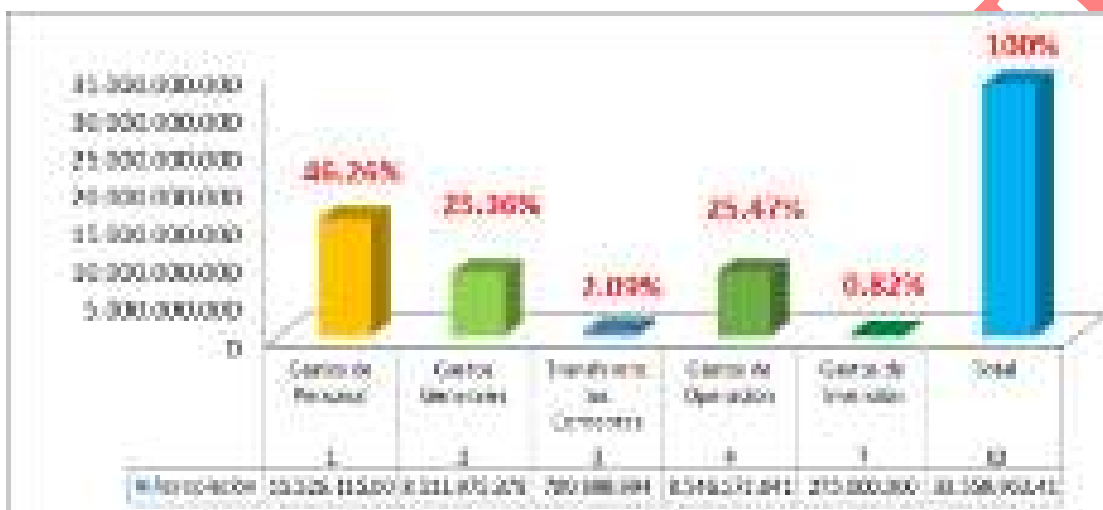
Zona Centro
 calle 2 No. 35-10 San Pablo
 Teléfono: 86288 ext. 628

Puerto Davila
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 86288 ext. 627

Zona Sur
 calle 2 No. 35-0 Los Pinos
 Teléfono: 86288 ext. 629

Detalles de servicios
 e información al ciudadano
 Línea Arriba: 86288

GASTOS		
CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
1	GASTOS DE PERSONAL	\$ 15.526.115.004.00
2	GASTOS GENERALES	\$ 8.511.975.378.00
3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 700.699.994.00
4	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 8.546.172.041.00
7	GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 275.000.000.00
9	DISPONIBILIDAD FINAL	\$ -
TOTAL	GASTOS DE INVERSIONES	\$ 33.559.962.417.00



Como se evidencia en la tabla y la gráfica el presupuesto de gastos para la vigencia 2018, corresponde a **(\$33.559.962.417,00) TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE 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 **(46.26%) Gastos de Personal (25.36%) Gastos Generales (2.09%)** **Trasferencias Corrientes (25.47%) Gastos de Operación (0.82%) Gastos de Inversión (0.00%)** **Disponibilidad Final.**



“Servimos con Excelencia Humana”

Zona Norte
 calle 7 No. 6-21 Las Grutas
 Teléfono: 86288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2 No. 35-10 Las Palmas
 Teléfono: 86288 ext. 438

Puerto Davila
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 86288 ext. 607

Zona Sur
 calle 2 No. 35-0 Las Palmas
 Teléfono: 86288 ext. 628

Detalles de servicios
 e información al ciudadano
 Línea Ancha 86288

CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS A 30 DE NOVIEMBRE DE 2018
PRESUPUESTADO VS RECONOCIMIENTO
 Cifras en Millones de Pesos

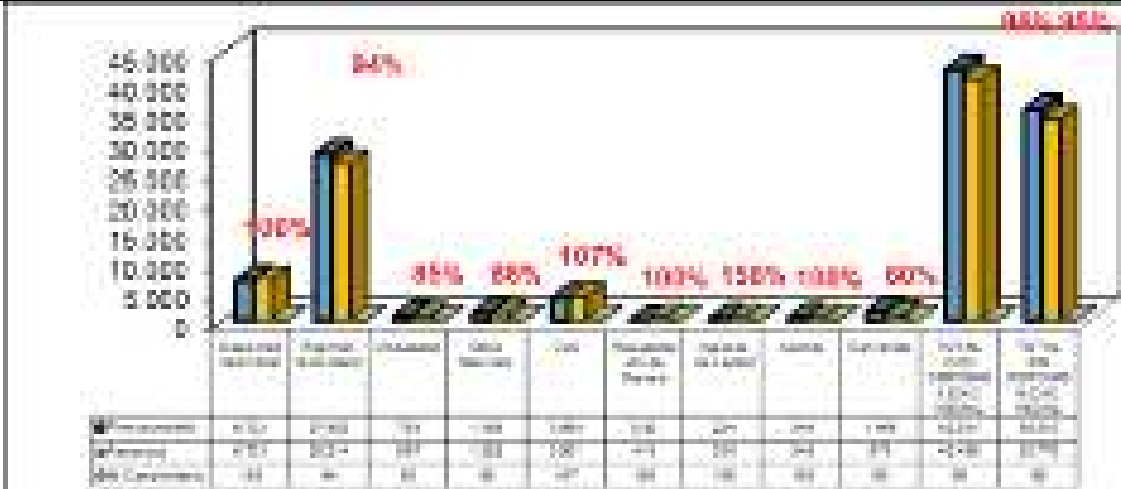


\$8.671.172.135,08

La variación que se presenta al presupuesto de la presente vigencia a junio es por valor de **(\$8.671.172.135,08)** el cual corresponde adicción realizada mediante resolución No. 001 del 02 de enero de 2018 por valor **(\$840.988.351,08)** la disponibilidad inicial aprobado mediante acuerdo No. 003 del 14 de julio por valor de **(\$6.721.233.784,00)**, adicción realizada mediante resolución No. 258 del 22 de mayo de 2018 por valor **(\$256.437.617,00)**, adición realizada mediante resolución No. 280 del 14 de junio de 2018 por valor **(\$19.000.000,00)** y adición mediante resolución No. 346 del 31 de julio de 2018 por valor **(\$833.512.383,00)**.

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina a 31 de Octubre ha reconocido el **(104%)** con la disponibilidad Inicial y **(105%)** sin la disponibilidad inicial del valor total del presupuesto de ingresos.

PRESUPUESTADO VS RECAUDADO
 Cifras en Millones de Pesos



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 calle 7 No. 6-31 Las Grutas
 Teléfono: 86288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2 No. 35-13 Las Palmas
 Teléfono: 86288 ext. 438

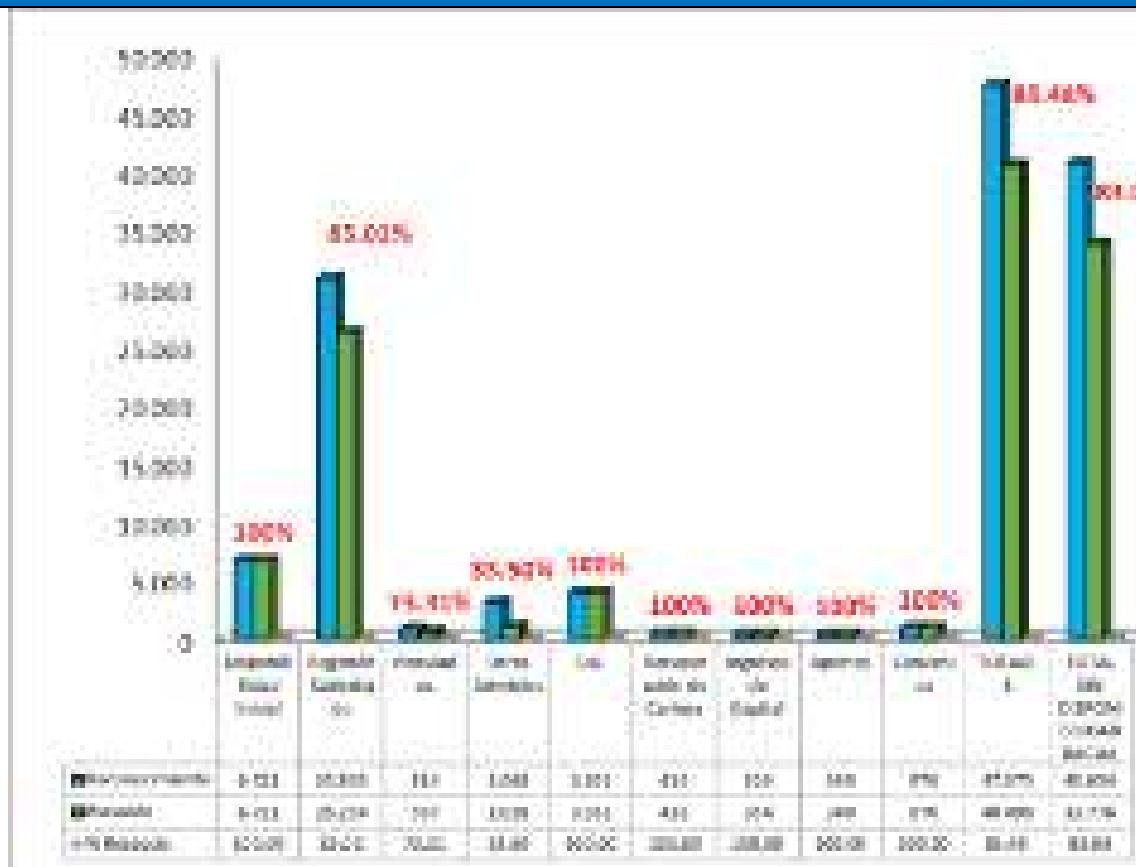
Zona Sur
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 86288 ext. 607

Zona Sur
 calle 2 No. 35-0 Las Palmas
 Teléfono: 86288 ext. 628

Detalles de servicios e información al ciudadano
 Línea Ancha 86288

Como se evidencia en la gráfica el comportamiento de los recaudos a 30 de noviembre es el siguiente: **(96%)** con la disponibilidad inicial y **(95%)** con la disponibilidad inicial del valor total presupuestado. Es de aclarar que si hacemos el cálculo correspondiente a la vigencia del décimo primer mes debemos estar como mínimo en el **(91.67%)** del recaudo sin la disponibilidad inicial, evidenciando que nos encontramos en el **(95%)**; esto nos quiere decir que estamos cumpliendo con el principio de planeación en la ejecución del presupuesto de ingresos de la Empresas Social del Estado Carmen Emilia Ospina para la vigencia 2018. (L.38/89, art. 9°, L 179/94, art. 5°, y artículo 13 del Decreto 111 de 1996).

RECONOCIMIENTO vs RECAUDADO
 Cifras en Millones de Pesos

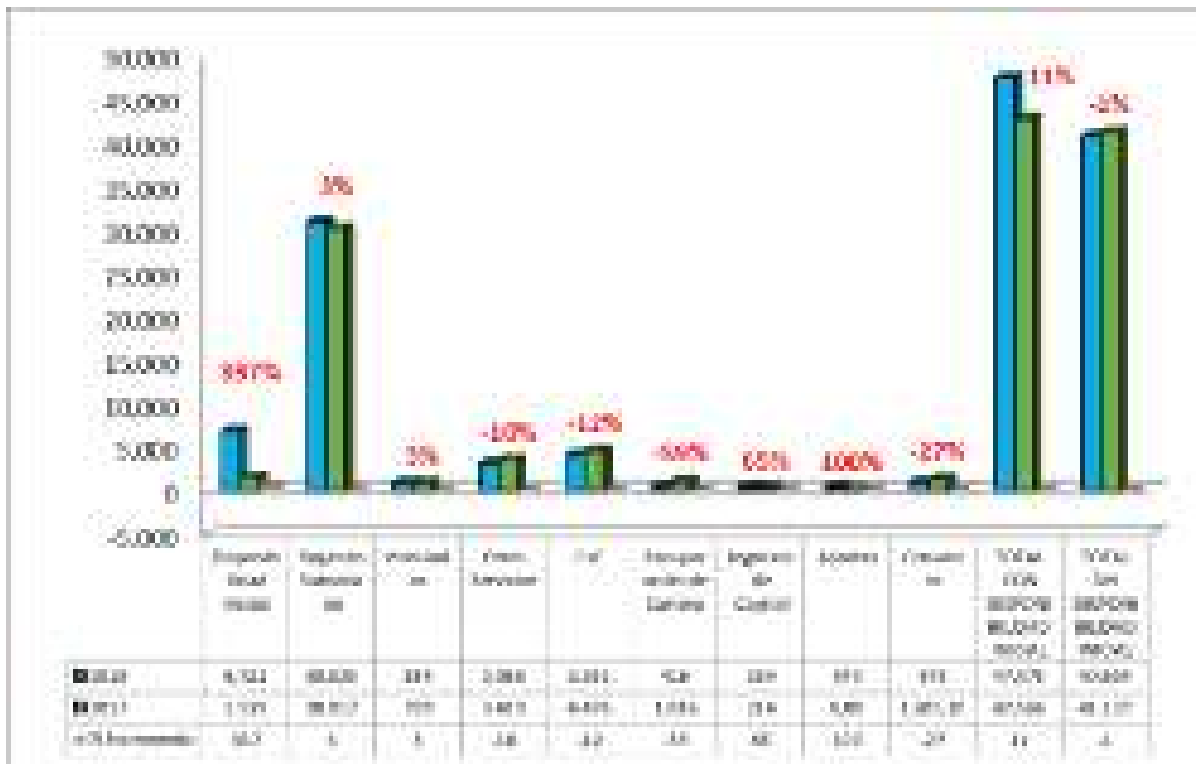


Como se evidencia en la gráfica el 30 de noviembre del presente el reconocimiento fue por valor **(\$47.375)** millones y el recaudo fue de **(\$40.498)** millones con un indicador de eficiencia del recaudo del **(85.48%)** con Disponibilidad Inicial y el reconocimiento fue por valor **(\$40.654)** millones y el recaudo fue de **(\$33.776)** millones con un indicador de eficiencia del recaudo del **(83.08%)** sin Disponibilidad Inicial; en el régimen subsidiado obtuvimos un eficiencia del **(85.02%)** y en otros servicios **(33.50%)** de recaudo.



"Servimos con Excelencia Humana"

**RECONOCIMIENTOS COMPARATIVOS DE LAS VIGENCIAS
 (30 Noviembre 2017 – 2018) Cifras en Millones de Pesos**



**RECAUDO COMPARATIVOS DE LAS VIGENCIAS
 (30 de Noviembre 2017 – 2018) Cifras en Millones de Pesos**



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte
 calle 7-80, 6-30 Las Grutas
 Teléfono: 602882 ext. 625

Zona Centro
 calle 2-14, 35-10 San Patro
 Teléfono: 602882 ext. 438

Zona Davanzo
 carrera 12-14, calle 25-10
 Teléfono: 602882 ext. 627

Zona Sur
 calle 2-14, 35-0 Las Palmas
 Teléfono: 602882 ext. 628

Detalles de servicios e información al paciente
 Línea Anípa: 602882

**CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS A 30 DE NOVIEMBRE DE 2018
 PRESUPUESTADO VS COMPROMISOS**
 Cifras en Millones de Pesos



Como se evidencia los compromisos según los presupuestado con corte a 30 de Noviembre es de **(86%)** equivalente a **(\$36.453)**; siendo el personal administrativo **(89%)**, el personal operativo **(92%)**, los gastos generales **(93%)**, transferencias **(6%)**, Gastos de Comercialización **(82%)**, inversión **(43%)** y convenios **(86%)**.

Es prudente informar que el total de lo comprometido del personal administrativo y el personal asistencial es hasta el 31 de diciembre del presente año, con el fin de mejorar condiciones laborales de contratistas y no cogerestionar área de contratación.

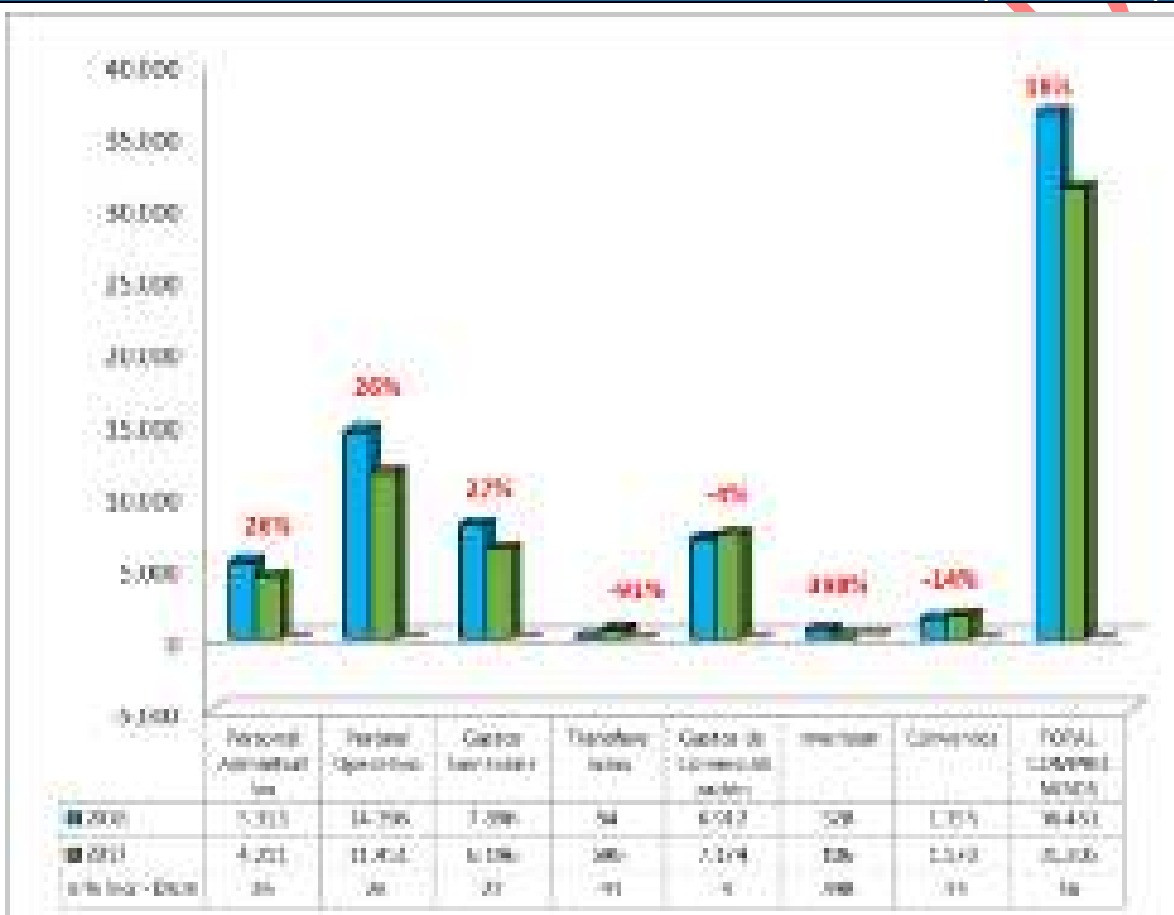
PRESUPUESTADO VS OBLIGACIONES
 Cifras en Millones de Pesos



Como se evidencia las obligaciones según los presupuestado con corte a 30 de Noviembre es de **(75%)** equivalente a **(\$31.884)**; siendo el personal administrativo **(80%)**, el personal operativo **(84%)**, los gastos generales **(79%)**, transferencias **(6%)**, Gastos de Comercialización **(70%)**, inversión **(33%)** y convenios **(67%)**.

Es prudente informar que el total de las obligaciones a 30 de noviembre del presente, se debe que el personal administrativo y asistencial se contrató hasta el diciembre, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los contratistas y no cogestionar el área de contratación.

COMPROMISOS COMPARATIVOS A 30 DE NOVIEMBRE VIGENCIAS (2017 – 2018)



Como se evidencia en la gráfica comparativa los compromisos para la vigencia 2018 se incrementaron en un **(16%)** en comparación a la vigencia 2017, se evidencia que los gastos administrativos se incrementaron un **(26%)** debido que la contratación se prolongó hasta el mes de noviembre del presente, el personal operativos se incrementó en un **(26%)**, los gastos generales aumentaron **(27%)**, las transferencias disminuyeron un **(-91%)**, los gastos de comercialización



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 7 No. 6-21 Las Grutas
 Teléfono: 60288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2 No. 35-10 Las Palmas
 Teléfono: 60288 ext. 438

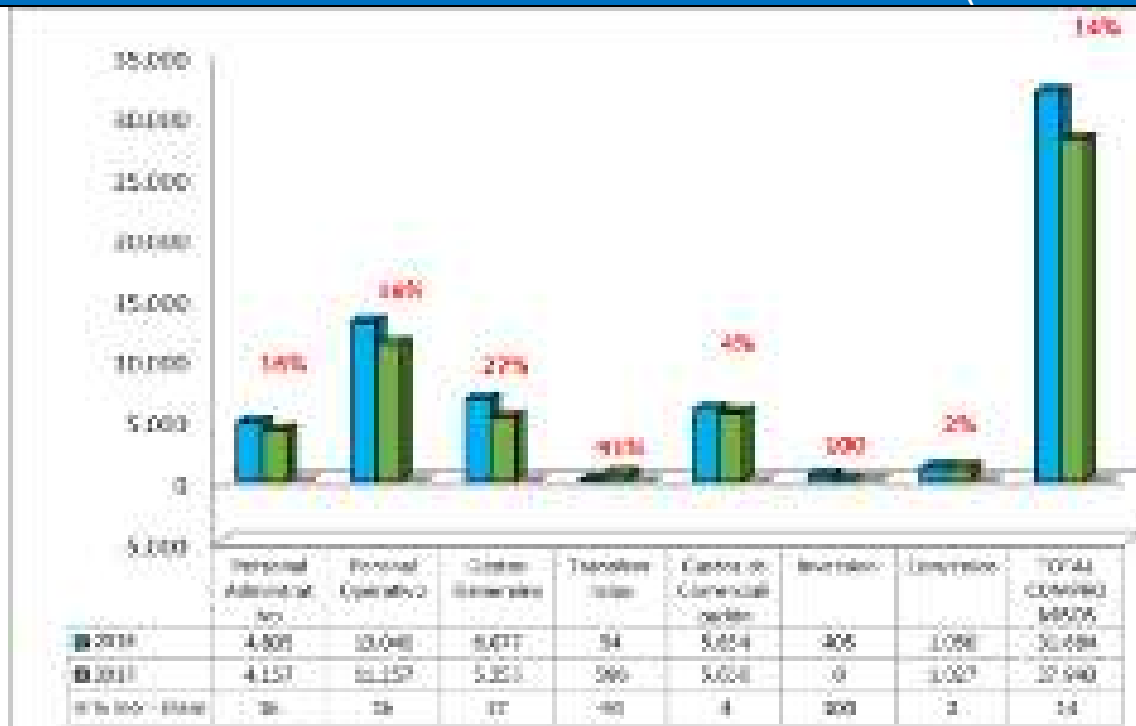
Zona Sur
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 60288 ext. 607

Zona Sur
 calle 2 No. 35-0 Las Palmas
 Teléfono: 60288 ext. 628

Detalles de servicios e información al ciudadano
 Línea Árgica: 60288

disminuyeron un **(-4%)**, las inversiones aumentaron en un **(398%)** y los convenios disminuyeron un **(-14%)**.

OBLIGACIONES COMPARATIVAS A 30 DE NOVIEMBRE VIGENCIAS (2017 – 2018)



Como se evidencia en la gráfica comparativa las obligaciones para la vigencia 2018 se incrementaron en un **(14%)** en comparación a la vigencia 2017, se evidencia que los gastos administrativos se incrementaron un **(16%)** debido que la contratación se prolongó hasta el mes de diciembre del presente, el personal operativos aumento en un **(16%)**, los gastos generales aumentaron **(27%)**, las transferencias disminuyeron un **(-91%)**, los gastos de comercialización aumentaron un **(4%)**, las inversiones aumentaron en un **(100%)** y los convenios aumentaron un **(2%)**.

INDICADOR DE EQUILIBRIO PRESUPUESTAL COMPARATIVO (ENERO - NOVIEMBRE)



Como se evidencia en el **DÉCIMO PRIMER** mes la Empresa Social del Estado se encuentra **SIN RIESGO**, como sucedió en la vigencia de 2017, debido que para la presente vigencia los compromisos **(\$36.453) Millones** son inferiores al recado del mismo periodo por valor del **(\$40.498) Millones**, tal como lo muestra en la gráfica.

VIGENCIA CORTE 2019

Disposiciones Externas:

Constitución Política de Colombia en especial Título XII Régimen Económico y de la Hacienda Pública en especial sus artículos 345 – 346 – 347.

Que el Decreto 111 de 1996 "**ESTATUTO ORGANICO DE PRESUPUESTO**", En su artículo 26 Numeral 4.: Determina como función del **COMFIS**, aprobar y modificar mediante resolución los presupuestos de ingresos y gastos de las Empresas Industriales y comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta con el régimen de aquellas dedicadas a actividades no financieras, previa consulta con el Ministerio respectivo."

Que Decreto 115 de 1996, artículo 24, establece que las adiciones, traslados o reducciones que afecten el presupuesto serán aprobados por el Consejo Superior de Política Fiscal "**CONFIS**", o quien este delegue.

Que el Acuerdo Municipal 002 de 2009, artículo 112, que trata sobre: "Del Régimen Presupuestal de las Empresas Industriales y Comerciales y Sociedades de Economía Mixta"; regula su parte presupuestal.

Disposiciones Internas:

Que el Artículo 22 del Acuerdo No.16 de octubre 28 de 2010 de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, en donde se regulan aspectos presupuestales de la Entidad, atendiendo lo establecido en el Acuerdo Municipal No.002 de 2009

Que el presupuesto de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina para la Vigencia fiscal de 2019 fue aprobado mediante Acuerdo No.12 de Diciembre 28 de 2018 por la Junta Directiva de la Entidad y, por el Consejo Municipal de Política Social – **COMFIS**- según consta en el Acta No. 047 de diciembre 17 de 2018.

Que mediante Resolución No. 659 de diciembre 28 de 2018, se expide la desagregación del presupuesto para la vigencia fiscal de 2019, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 del Acuerdo No.12 de 2018 (Presupuesto 2019), expedidos por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina en concordancia con el artículo 19 del Decreto 115 de 1996.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Libre
calle 7 No. 6-21 Las Grutas
Teléfono: 962882 ext. 625

Zona Urbana
calle 2 No. 35-10 San Felipe
Teléfono: 962882 ext. 628

Puerto Navarro
carrera 12 con calle 25 sur
Teléfono: 962882 ext. 627

Zona Sur
calle 2 No. 35-01 Las Palmas
Teléfono: 962882 ext. 629

Detalles de servicios
e información al ciudadano
Línea Arriba: 962882

Que el Artículo Primero del Acuerdo No.13 de diciembre 28 de 2018, expedido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, faculta al Gerente de la Empresa para incorporar mediante Resolución Administrativa al presupuesto de la vigencia fiscal de 2019, previa aprobación del Consejo Municipal de Política Fiscal – COMFIS-, los valores que resulten de la firma de Convenios y/o Contratos.

Que mediante **Resolución No. 012** del 10 de enero de 2019, se realizó una adición al presupuesto de ingresos, gastos e inversiones:

La E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Otros Sí (Adicional) 002 al Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Salud No. 0908**, con el Municipio de Neiva, cuyo objeto es la **“PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS AL CONTROL INTEGRADO DE VECTORES Y LAS ZONOSIS EN EL MUNICIPIO DE NEIVA, EN EL MARCO DE LAS COMPETENCIAS A LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE NEIVA”** - ETV con recursos certificados presupuestalmente mediante CDP No. 5918 con los códigos **0404010224001010201 – 040401022401061101** - y contractualmente por valor de **\$125.999.420,69**. Quedando el Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Salud No. **0908** de la siguiente manera:

Contrato Interadministrativo Inicial No. 0908 por valor \$256.437.617,00 . Adicionados mediante Resolución No. 258 del 22 de mayo del 2018.

Otro Si (Adicional) No. 002 por valor \$125.132.214,96 Donde adicionan dos (2) meses más con un plazo total del contrato de Diez (10) meses, que se incluirá para la vigencia 2019.
--

Valor total del **Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios No. 0908** suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal por valor de **\$381.569.831,96 (TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MILLÓN QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UN PESO CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS M/CTE)**.

Que del **Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios No. 0908** suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal quedo un **saldo pendiente por ejecutar** de la vigencia 2018 debidamente certificados por el Gestor de Presupuesto en la suma de **\$40.248.521,00** para ejecutar en la vigencia 2019, como se detalla a continuación:



“Servimos con Excelencia Humana”

Zona Norte
calle 7 No. 6-21 Las Grutas
Teléfono: 862882 ext. 625

Zona Centro
calle 2 No. 35-10 San Felipe
Teléfono: 862882 ext. 628

Zona Sur
carrera 12 con calle 25 sur
Teléfono: 862882 ext. 627

Zona Sur
calle 2 No. 35-01 Las Palmas
Teléfono: 862882 ext. 629

Detalles de servicios
e información al ciudadano
Línea Ancha 862882

Resolución No. 258 - 2018		PTTO -2018	EJECUTADO - 2018	SIN EJECUTAR
1020202	Honorarios	\$ 35.200.000.00	\$ 29.846.666.00	\$ 5.353.334.00
1020203	Otros Gastos por Servicios Prestados	\$ 201.600.000.00	\$ 170.986.664.00	\$ 30.613.336.00
4200200	Gastos Complementarios	\$ 19.637.617.00	\$ 15.355.766.00	\$ 4.281.851.00
VALOR TOTAL CONVENIO No. 0908 - 2018		\$ 256.437.617.00	\$ 216.189.096.00	\$ 40.248.521.00

Que la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Otros Sí (Adicional) 001 al Convenio Interadministrativo de apoyo y cooperación No. 0987**, suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**, para el desarrollo de actividades e intervenciones de promoción de la salud y gestión del riesgo dirigida a grupos poblacionales a lo largo del curso de vida, de conformidad con lo establecido en el Plan decenal de salud pública en sus 8 dimensiones: Salud ambiental, vida saludable y condiciones no transmisibles, convivencia social y salud mental, seguridad alimentaria y nutricional, sexualidad derechos sexuales y reproductivos, vida saludable y enfermedades transmisibles, salud y ámbito laboral y gestión diferencial de poblaciones vulnerables; todo ello dentro del marco del Plan de Intervenciones Colectivas a cargo de la Secretaria de Salud Municipal de Neiva. Por valor de **\$218.000.000,00 (DOSCIENTOS DIECIOCHO MILLONES DE PESOS M/CTE)**. Para un valor total del convenio de Interadministrativo de apoyo y cooperación No. 0987 de 2018 de la siguiente manera:

Convenio Inicial No.0837 por valor **\$833.512.383,00** Adicionados mediante Resolución No. 346 del 31 de Julio del 2018.

Otro Si (Adicional) No. 001 por valor **\$218.000.000,00** Donde adicionan dos (2) meses y quince (15) días más al Convenio Inicial, que se incluirá para la vigencia 2019.

Valor total del **Convenio Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 0987** suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, el presente convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO – SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL** es por valor de **\$1.051.512.383,00 (MIL CINCUENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS DOCE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/CTE)**.

Que del **Convenio inicial Interadministrativo de Apoyo y Cooperación No. 0987** suscrito con el Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal, donde el convenio tiene por objeto el apoyo y cooperación entre **LA E.S.E. y EL MUNICIPIO DE NEIVA** quedo un **saldo pendiente por ejecutar** de la vigencia 2018 debidamente certificados por el Gestor de Presupuesto en la suma de



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Libre
 calle 7 No. 6-21 Las Grutas
 Teléfono: 962882 ext. 625

Zona Urbana
 calle 2 No. 35-10 San Felipe
 Teléfono: 962882 ext. 628

Paseo Navarero
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 962882 ext. 627

Zona Sur
 calle 2 No. 35-01 Las Palmas
 Teléfono: 962882 ext. 629

Centros de Atención
 e información al ciudadano
 Linea Arriba 962882

\$122.853.928,00 para ejecutar en la vigencia 2019, como se detalla a continuación:

Resolución No. 346 - 2018		PTTO -2018	EJECUTADO - 2018	SIN EJECUTAR
1020202	Honorarios	\$ 274.360.000.00	\$ 254.551.433.00	\$ 19.808.567.00
1020203	Otros Gastos por Servicios Prestados	\$ 357.000.000.00	\$ 312.328.662.00	\$ 44.671.338.00
4200200	Gastos Complementarios	\$ 202.152.383.00	\$ 143.778.360.00	\$ 58.374.023.00
VALOR TOTAL CONVENIO No. 0987 - 2018		\$ 833.512.383.00	\$ 710.658.455.00	\$ 122.853.928.00

Que la E.S.E. Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Convenio Interadministrativo No. 1424** suscrito con el **Municipio de Neiva- Secretaria de Salud Municipal y la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina**, que tiene por objeto "DOTACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS SALAS ERA Y ZONAS DE LACTANCIA MATERNA DE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA "ENMARCADO EN LAS DIMENSIONES VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES, Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN EN EL MUNICIPIO DE NEIVA, DEPARTAMENTO DEL HUILA", INCLUIDA EN EL PLAN TERRITORIAL DE SALUD, DENTRO DEL MARCO DE LAS COMPETENCIAS FUNCIONALES ASIGNADAS A LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL" por valor de **\$36.304.360,00** Por lo anteriormente dicho se hace necesario incorporar a la vigencia 2019 debido que son recursos con destinación específica.

Que mediante **Acuerdo No. 001** del 28 de enero 2019 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, que fue expedida la Disponibilidad Inicial del año 2019, por valor de **\$6.313.563.705,04**, la cual se encuentra firmada conjuntamente por la Señora Tesorera General y el Asesor Financiero y Contable de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina. – **Aprobado por junta directiva. Acta COMFIS No. 003 -2019.**

Que mediante **Resolución No. 193** del 02 de abril de 2019 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina **Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Salud No. 0791**, con el Municipio de Neiva -SECOP II, cuyo objeto es la "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS AL CONTROL INTEGRADO DE VECTORES Y LAS ZONOSIS EN EL MUNICIPIO DE NEIVA, EN EL MARCO DE LAS COMPETENCIAS A LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE NEIVA" - ETV con recursos certificados presupuestalmente mediante CDP No. 1749 con los códigos 040401022401010301 – 040401022401010401 - 04040102240401061101 y contractualmente por valor de **\$270.000.000,00.** – **Aprobado por junta directiva. Acta COMFIS No. 010 -2019.**

Que mediante **Resolución No. 218** del 29 de abril de 2019 se trasladan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a saldos



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 7 No. 6-21 Las Grutas
 Teléfono: 962882 ext. 625

Zona Centro
 calle 2 No. 35-10 San Felipe
 Teléfono: 962882 ext. 628

Zona Sur
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 962882 ext. 627

Zona Sur
 calle 2 No. 35-0 Los Pinos
 Teléfono: 962882 ext. 629

Detalles de servicios
 e información al ciudadano
 Línea Arriba 962882

presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, que a la fecha existen apropiaciones presupuestales ordinarias y de las Vigencias Futuras que no fueron comprometidas; y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal por valor de **\$1.195.219.811,00**. En cumplimiento al Artículo Tercero del Acuerdo No.10 de Octubre 22 de 2018, establece: “El saldo de las vigencias futuras no comprometidas será liberado para el ajuste del presupuesto, en la vigencia que corresponda”.

Que mediante **Resolución No. 223** del 13 de mayo de 2019 se trasladan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, que a la fecha existen apropiaciones presupuestales ordinarias; y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal por valor de **\$427.574.031,00**. En cumplimiento al Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Diciembre 28 de 2018.

Que mediante **Acuerdo No. 003** del 15 de mayo de 2019 se trasladan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, que a la fecha existen apropiaciones presupuestales ordinarias; y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal por valor de **\$660.559.185,00**. En cumplimiento al Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Diciembre 28 de 2018.

Que mediante **Resolución No. 296** del 25 de junio 2019 se adiciona al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, el **Contrato Interadministrativo No. 0955**, con el Municipio de Neiva -SECOP I, cuyo objeto es la **“CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ENTRE LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA Y LA SECRETARIA DE SALUD – MUNICIPIO DE NEIVA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS PIC, EN EL DESARROLLO DE SUS DIFERENTES DIMENSIONES, COMPONENTES, ESTRATEGIAS, INTERVENCIONES, ACTIVIDADES E INSUMOS, EN EL MARCO DEL PLAN TERRITORIAL DE SALUD”** - con recursos certificados presupuestalmente por valor de **\$949.655.000,00**. – **Aprobado por junta directiva. Acta COMFIS No. 016 -2019.**

Que mediante **Resolución No. 383** del 12 de agosto de 2019 se trasladan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, que a la fecha existen apropiaciones presupuestales ordinarias; y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la



“Servimos con Excelencia Humana”

Zona Norte
calle 7 No. 6-21 Las Grutas
Teléfono: 962882 ext. 625

Zona Centro
calle 2 No. 35-10 San Felipe
Teléfono: 962882 ext. 438

Zona Sur
carrera 12 con calle 25 sur
Teléfono: 962882 ext. 627

Zona Sur
calle 2 No. 35-01 Las Palmas
Teléfono: 962882 ext. 628

Centro de atención
e información al ciudadano
Línea Arriba 962882

presente vigencia fiscal por valor de **\$602.521.263,00**. En cumplimiento al Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Diciembre 28 de 2018.

Que mediante **Resolución No. 433** del 11 de septiembre de 2019 se adicionan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha firmado el **Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Salud No. 1085**, con el Municipio de Neiva -SECOP II, cuyo objeto es la **“PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES E INTERVENCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL INTEGRADO DE VECTORES Y LAS ZONOSIS EN EL MUNICIPIO DE NEIVA, EN EL MARCO DE LAS COMPETENCIAS A LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE NEIVA”** - ETV por valor de **\$438.715.870,00**.

Que mediante **Acuerdo No. 005** del 11 de septiembre de 2019 se adicionar recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución No. 2295 del 23 de Agosto de 2019 por la cual “se efectúa una asignación de recursos del Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Ministerio de Salud y Protección Social, rubro – Apoyo a Programas de Desarrollo de la Salud Ley 100 de 1993, para la vigencia Fiscal de 2019”. En su artículo 1- página 4 – tabla 2 “Grupo No. 2 Dotación” asignando a la E.S.E. Carmen Emilia Ospina del municipio de Neiva Departamento del Huila **\$2.383.000.000,00 “DOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES DE PESOS”** recursos que ya fueron depositados el día 31 de Agosto de 2019 en la cuenta de ahorro **076-000710-97 – BANCOLOMBIA**.

Que mediante **Resolución No. 448** del 27 de Septiembre de 2019 se trasladan recursos al presupuesto de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a saldos presupuestales en Gastos de Funcionamiento, Gastos Generales y Gastos de para la Prestación del Servicios de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, que a la fecha existen apropiaciones presupuestales ordinarias; y se requiere su correspondiente traslado para realizar el ajuste presupuestal en la presente vigencia fiscal por valor de **\$301.431.052,00**. En cumplimiento al Artículo Tercero del Acuerdo No.12 de Diciembre 28 de 2018.

CONFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO INICIAL DE LA VIGENCIA 2019		
INGRESOS		
CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
0	DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 0,00
1	INGRESOS CORRIENTES	\$ 34.999.721.891,00
2	INGRESOS DE CAPITAL	\$ 321.658.620,00
TOTAL DE INGRESOS		\$ 35.321.380.511.00



“Servimos con Excelencia Humana”

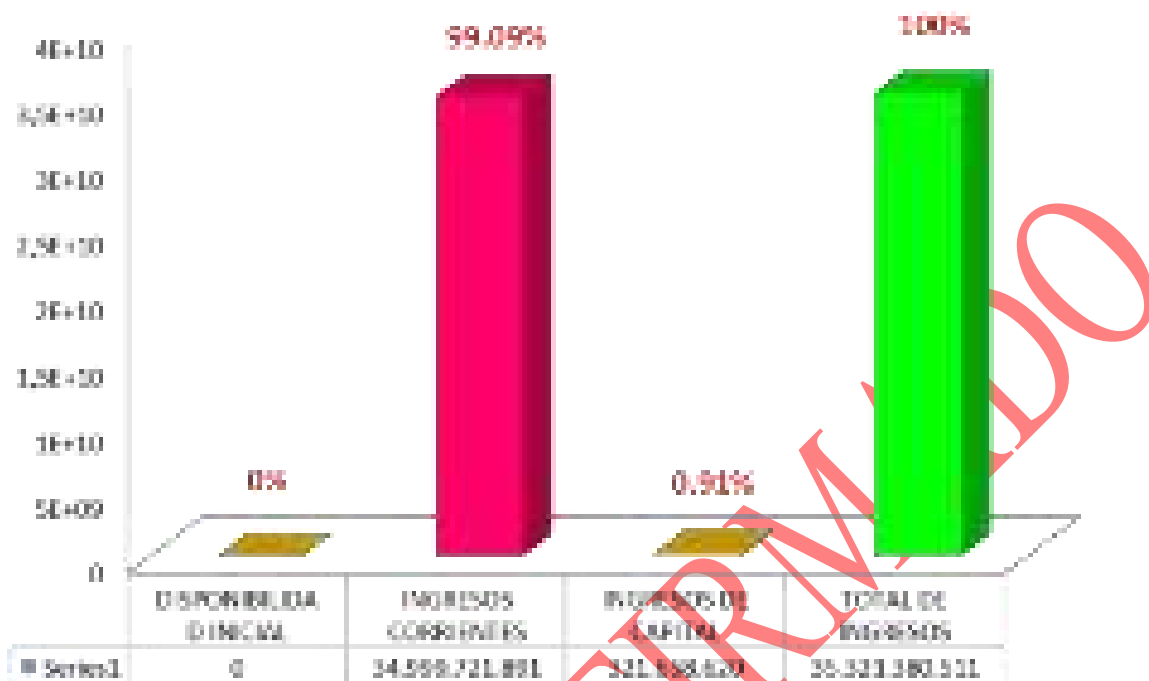
Zona Libre
 calle 7-80-6-21 Las Grutas
 Teléfono: 862882 ext. 625

Zona Urbana
 calle 2-14-35-10 San Felipe
 Teléfono: 862882 ext. 628

Paseo Navarino
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 862882 ext. 627

Zona Sur
 calle 2-14-35-0 Los Pinos
 Teléfono: 862882 ext. 629

Detalles de servicios
 e información al ciudadano
 línea Arriba 862882



Como se evidencia en la tabla y la gráfica el presupuesto de ingresos para la vigencia 2019, corresponde a **(\$35.321.380.511,00) TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTIÚN MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL QUINIENTOS ONCE 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 suplir las obligaciones adquiridas en la vigencia con Eficiencia, Eficacia y Economía. Como se evidencia el presupuesto de ingresos corrientes corresponde al **(99.09%)** y los ingresos de capital al **(0.91%)** del total de los ingresos.

GASTOS		
CÓDIGO	CONCEPTO	APROPIADO
1	GASTOS DE PERSONAL	\$ 17.234.856.117.00
2	GASTOS GENERALES	\$ 9.346.789.308.00
3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 300.000.000.00
4	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 8.164.735.086.00
7	GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 275.000.000.00
9	DISPONIBILIDAD FINAL	\$ -
TOTAL	GASTOS DE INVERSIONES	\$ 35.321.380.511.00



"Servimos con Excelencia Humana"

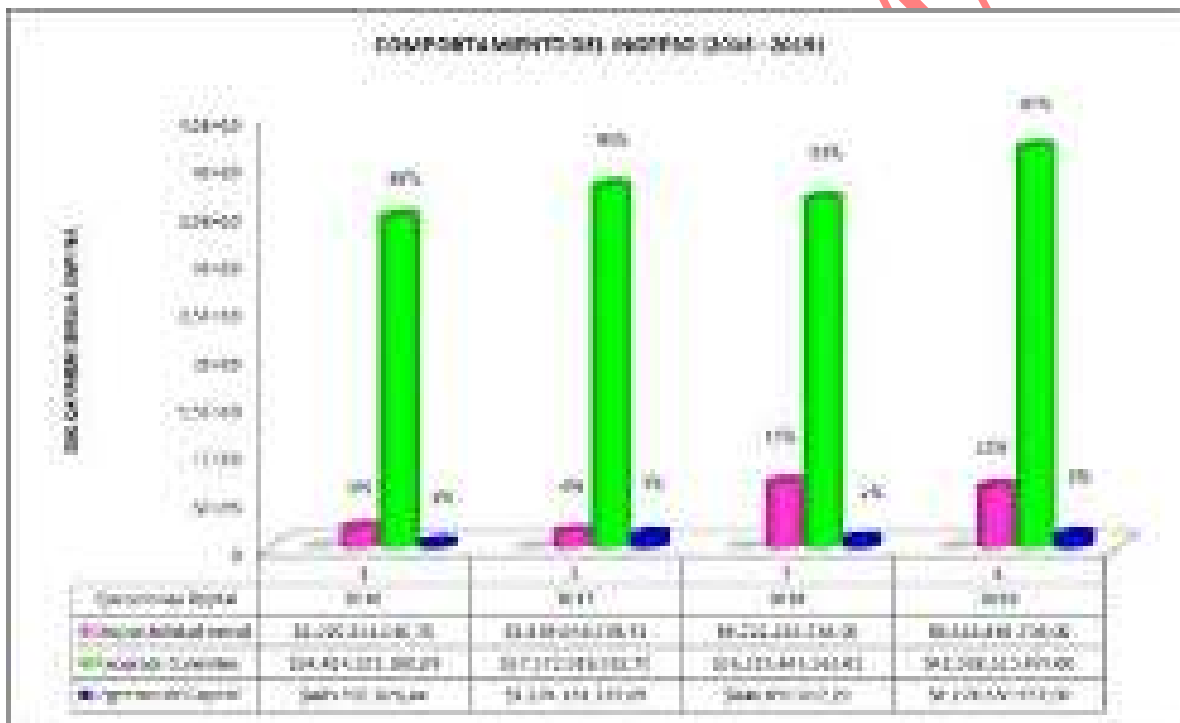
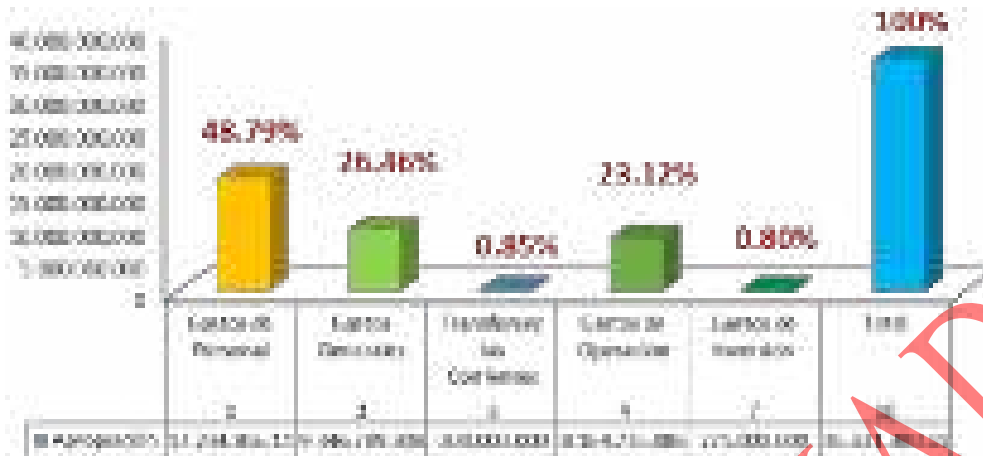
Zona Norte
 calle 7-80, 6-20 Las Grutas
 Teléfono: 80.288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2-14, 35-10 San Felipe
 Teléfono: 80.288 ext. 438

Zona Sur
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 80.288 ext. 607

Zona Sur
 calle 2-14, 35-0 Los Pinos
 Teléfono: 80.288 ext. 628

Detalles de servicios e información al ciudadano
 Línea Arriba: 80.288



OK



Servimos con Excelencia Humana

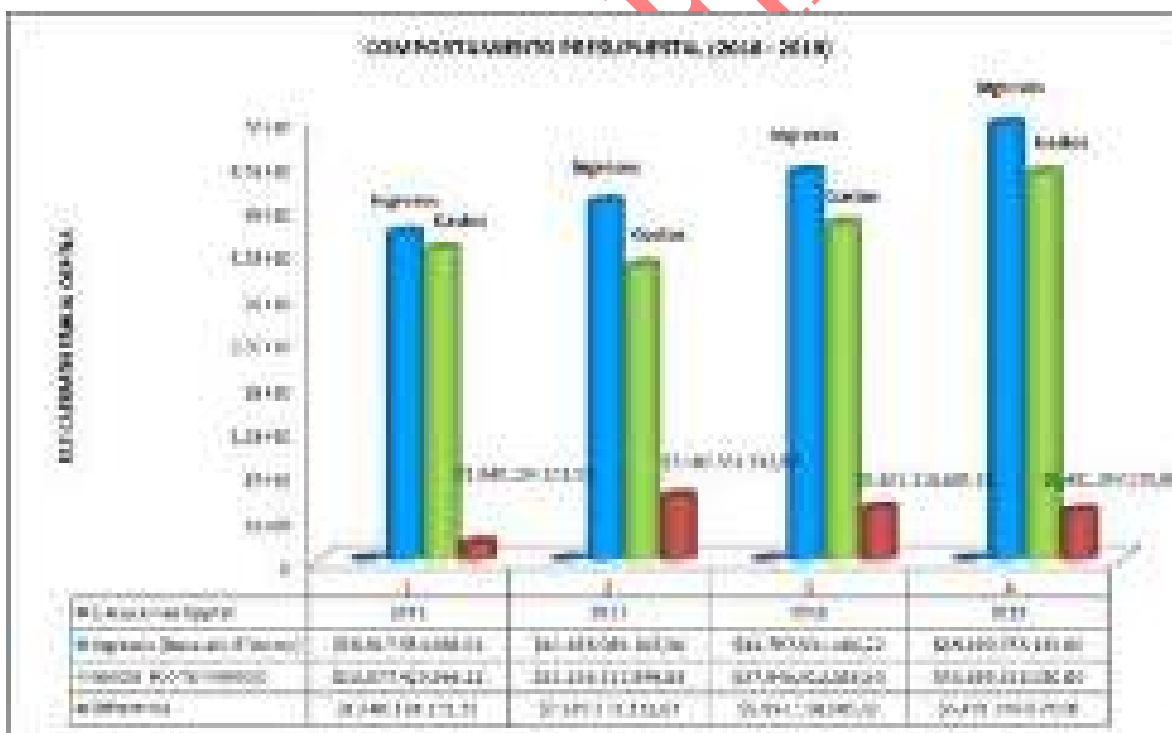
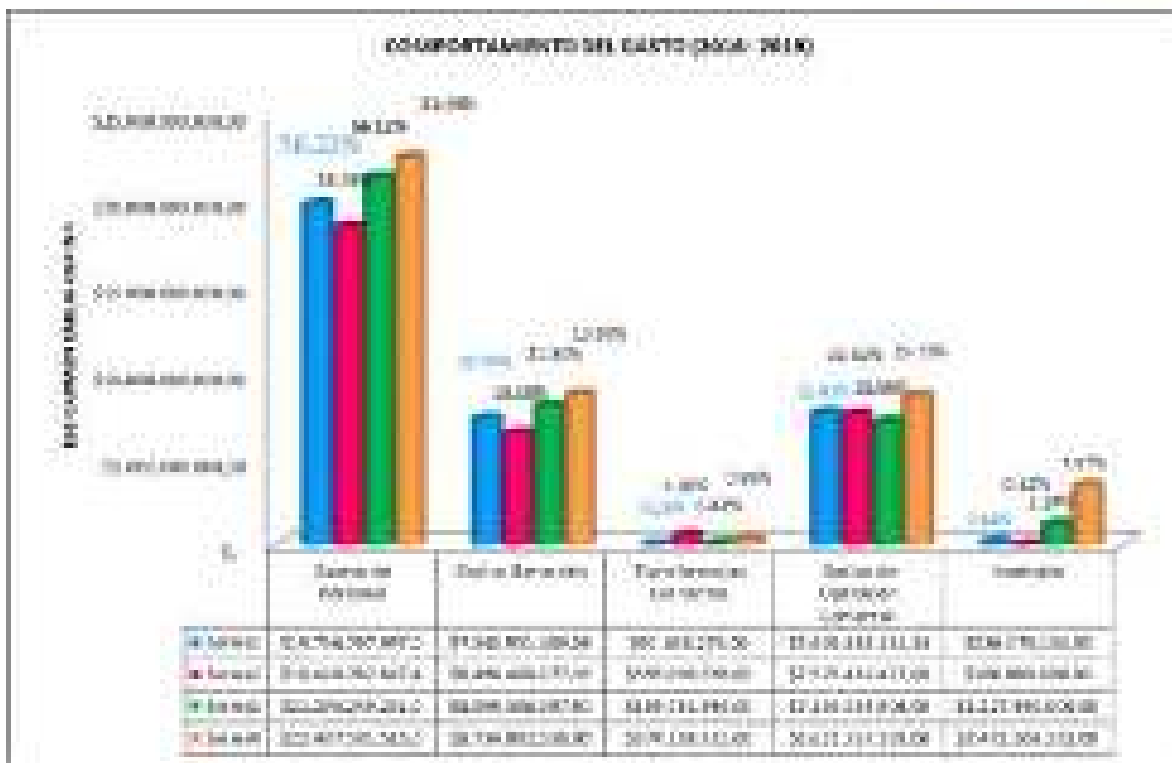
Zona Norte
 calle 7-84, 6-31 Las Grutas
 Teléfono: 60288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2-84, 35-13 en Piedad
 Teléfono: 60288 ext. 438

Puerto Davia
 carrera 12 con calle 25 sur
 Teléfono: 60288 ext. 607

Zona Sur
 calle 2-84, 35-0 las Pintas
 Teléfono: 60288 ext. 628

Detalles de servicios
 e información al paciente
 Línea Ancha: 60288



ⁱ PROFAMILIA. MORTALIDAD INFANTIL Y EN LA NIÑEZ Cáp. 9. Encuesta Nacional de Demografía 2010



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
 calle 7-80, 6-30 Las Grutas
 Teléfono: 80.288 ext. 625

Zona Centro
 calle 2-80, 35-10 Las Palmas
 Teléfono: 80.288 ext. 628

Zona Avenida
 carrera 12-80, calle 25-80
 Teléfono: 80.288 ext. 627

Zona Sur
 calle 11-80, 38-0 Las Palmas
 Teléfono: 80.288 ext. 629

Detalles de servicios
 e información al paciente
 Línea Anípa: 80.288