

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2018 - 2020</b>	Pág. 1 de 73		

## **PLAN DE DESARROLLO**

**POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE  
SOÑAMOS 2016 – 2020**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**SALUD TUNDAMA**

**NIT No. 826002601-2**

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 2 de 73		

## INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA

**Dr. ALFONSO MIGUEL SILVA PESCA**  
Alcalde de Duitama

**Dr. MARIO JAVIER MEJÍA PUENTES**  
Secretario de Salud Municipal

**Dra. FLOR ELVA ALFONSO AMADO**  
Representante Empleados Públicos Área Administrativa

**Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTINEZ**  
Representante Empleados Públicos Área Asistencial

**Sra. MARIA DEL CARMEN AGUDELO**  
Representante de los usuarios.

**Dra. CLAUDIA MARINA GARCIA ERNANDEZ** Secretaria

  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 3 de 73		

### EQUIPO LIDER

**Dra. CLAUDIA MARINA GARCÍA FERNÁNDEZ.**  
Gerente de la Institución. (Presidente).

**Dra. CATHERINE VAN ARCKEN MARTÍNEZ.**  
Profesional especializado del área de la Salud.

**Dra. JENITH LORENA LÓPEZ RODRÍGUEZ**  
Líder de Gestión de Calidad.

**Dra. GLORIA NELLY CHAPARRO PINEDA.**  
Jefe de Control Interno

**Dra. FLOR ELVA ALFONSO AMADO.**  
Profesional Universitario (Contadora).

**Dra. MARÍA ESTELLA RODRÍGUEZ FERRO.**  
Tesorera General.

**Ing. JORGE IGNACIO CABRA COMBARIZA.**  
Técnico Operativo.

**RUTH NERY AMEZQUITA VIASUS**  
Líder de Talento Humano.

**Dr. SAUL ANIBAL RODRIGUEZ.**  
Asesor de Contratación.

**Dra. MARIA FERNANDA GALLO PESCA**  
Líder SIAU.

**ROSSY MARY DEL CARMEN FLECHAS CORREDOR.**  
Auxiliar Administrativo Gestión Documental.

**Ing. IBETH TATIANA ACEVEDO.**  
Almacén.

**Dra. GLORIA MARYAM AVILA QUIÑONES**  
Coordinador de la Estrategia IAMI a nivel institucional.

**Dra. CLAUDIA MARCELA QUINTANA SEGURA.**  
Profesional Universitario Área de la salud (Bacterióloga).

**ANDREA PEDROZA**  
Líder de Farmacia.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 4 de 73		

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
2. MARCO LEGAL	7
3. ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO	9
3.1 ANÁLISIS CONTEXTO NACIONAL	9
3.2 CONTEXTO DEPARTAMENTAL	10
3.3 CONTEXTO LOCAL	12
3.3.1 Plan de desarrollo municipal 2016-2019 ¡LA DUITAMA QUE SOÑAMOS! Para que la Perla vuelva a brillar	12
3.3.2 Caracterización territorial y demográfica del municipio de duitama	15
3.3.3 Análisis de población	17
3.4 ANÁLISIS DE MERCADO Y DE COMPETITIVIDAD	28
3.4.1 Comparación de tarifas	28
3.4.2 Comparación de calidad	28
3.4.3 Calidad de la infraestructura y el equipamiento	29
3.4.4 Imagen institucional	29
3.5 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS	29
4. ANALISIS DEL CONTEXTO INTERNO	32
4.1 Identificación	32
4.1.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES	32
4.1.2 Organización Institucional Interna	41
4.1.3 Portafolio de servicios	35
4.1.4 Capacidad Instalada	45
4.2 CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS	47
4.3 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	54
4.3.1 Adquisición de bienes y servicios	55
4.3.2 Talento Humano	56
4.3.3 Aspectos Financieros	58
4.3.4 Control Interno	60
4.3.5 Indicadores de Cumplimiento del Plan de Gestión	64
4.4 SISTEMAS DE INFORMACION	68
4.5 ASPECTOS JURÍDICOS	70
4.6 MATRIZ DE CONTEXTO INTERNO	70
5 PLATAFORMA ESTRATEGICA	72

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 5 de 73		

## PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de la E.S.E Salud del Tundama constituye la Carta de navegación que permite continuar en su avanzada a esta Empresa Social del Estado, donde el pilar fundamental es el Servicio que se les presta a los usuarios.

El servicio es la base principal para este Plan de Desarrollo, y especialmente si es pensado con excelencia para satisfacer las necesidades de la ciudadanía que accede a su prestación.

En ese orden de ideas, es importante decir que las necesidades de nuestros usuarios son la razón de ser de la E.S.E, es por ello que este Plan se ha fijado unas metas donde el impacto redunde en la ciudadanía.

La E.S.E. Salud del Tundama consciente con el compromiso adquirido con la sociedad presenta en este escrito, respuestas a los usuarios, donde se tiene en cuenta la salud, el bienestar y la Familia.

Sabemos que cuando nuestros seres queridos están bien, nosotros también y esto redundará en un Duitama más próspero, más floreciente. La familia, desde la Constitución Política se visualiza como eje de la Sociedad misma.

La Salud que se refleja en la vitalidad, la fuerza, la energía, es clave si queremos un Duitama, un Boyacá y una Colombia más desarrollada, productiva y competitiva. Cuando se invierte en nuestros niños, en nuestros jóvenes se está invirtiendo en el futuro de nuestra patria y aun del mundo entero. Obviamente sin dejar de lado a nuestros mayores, de quienes reflejamos toda su sabiduría.

Por todo lo anterior, este Plan de Desarrollo se cimienta en la calidad del servicio que se presta, en la búsqueda cada día de estándares más altos en favor del nuestro municipio.

Hoy por hoy se afrontan retos en materia de Salud para nadie es un secreto que este sector viene presentando debilidades, sin embargo la ESE de Salud Tundama quiere contribuir para emerger de esta crisis y ser

 <b>ESE</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 6 de 73		

una salida. Ver en esta situación una oportunidad para demostrar que con esfuerzo, trabajo, disciplina y empeño todo se puede y de esta manera generar mayor desarrollo.

La ESE de Salud Tundama realiza este plan de desarrollo con una mirada integral, responde a la implementación de políticas públicas sectoriales, transectoriales e intersectorial. Está orientado a articular y promover el desarrollo desde la política Pública Nacional así como los planes, programas, proyectos y acciones departamentales y municipales.

Actualmente, la ESE en búsqueda de mejorar la calidad de los servicios que presta afronta un reto aun mayor como es la Acreditación y contribuir así a la excelencia en el servicio para nuestro departamento y nuestros congéneres.

En este sentido, este Plan de Desarrollo propone una serie de estrategias que permitirán el logro de nuestros objetivos. Este documento cuenta con tres segmentos el diagnostico que nos permitirá conocer la realidad que se afronta en cifras, en escenarios y contextos actuales. Respaldados por los documentos que dan cuenta y son evidencia de este entorno.

En un segundo momento se presenta la Plataforma de Planificación con la que cuenta la ESE, esto es la estructura que permitirá afrontar los retos a alcanzar. Soportado en nuestros valores, en nuestros principios, en nuestra misión y especialmente en la visión que nos muestra hacia donde nos dirigimos con acciones concretas.

En un tercer momento se presenta como tal la herramienta de Gestión que contiene todas las propuestas, los programas y proyectos que concebimos como estrategia para la consecución de nuestros objetivos y metas que no son más que atender las necesidades en salud insatisfechas de los Duitamenses y mejorar la calidad de vida de los mismos mediante la prestación de servicios integralmente bajo una percepción holística, con oportunidad, humanizados y con responsabilidad Social.

Estos programas y proyectos han sido concertados por las diferentes áreas que componen la ESE, y obedecen a un ejercicio concertado y multidisciplinario, que ha sabido atender las demandas de nuestros usuarios, en un proceso de mejoramiento continuo enmarcado en la normativa vigente que puede ser evaluable tanto cualitativamente como cuantitativamente.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 7 de 73		

Se anexa el Plan de Inversión General para 2017.

El presente Plan de Desarrollo de la ESE Salud del Tundama, es una oportunidad más para demostrar que debemos aunar esfuerzos para alcanzar la Salud Familiar de la Duitama que soñamos.

## 2. MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia. Artículo 49.** La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

- 1. Ley 100 del 1993.** Por medio de la cual se crea el Sistema Integral de Seguridad Social en Colombia.
- 2. Ley 715 de 2001.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros
- 3. Ley 152 de 1994.** Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Establece los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo, así como, la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo 342, y en general por el capítulo 2 del

  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 8 de 73	

Título XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación. Aplica a la Nación, las entidades territoriales y los organismos públicos de todo orden

4. **Ley 1438 de 2011.** Establece la aprobación del plan de gestión del gerente por parte de la junta directiva de la empresa durante el periodo para el que fue elegido y su evaluación por parte de la Junta Directiva de la entidad.
5. **Ley 1751 de 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
6. **Ley 1753 de 2015** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”
7. **Decreto 1876 del 1994.** Por medio del cual se reglamenta las Empresas Sociales del Estado
8. **Decreto 1011 de 2006.** por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social.
9. **Resolución 710 de 2012.** Por medio de la cual se adoptan las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del plan de gestión por parte de los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, su evaluación por parte de la Junta Directiva, y se dictan otras disposiciones
10. **Resolución 743 de 2013.** Por medio de la cual se modifica la resolución 710 de 2012.
11. **Resolución 1841 de 2013.** Por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012 - 2021.
12. **Resolución No. 408 del 15 de febrero de 2018,** el Ministerio de Salud y Protección Social modifican la Resolución 710 de 2012 en la que se encuentran las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del Plan de gestión por parte de los Gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, los indicadores y estándares por área de gestión, el instructivo para la calificación, la matriz de calificación y la escala de resultados

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 9 de 73		

### 3. ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

#### 3.1 ANÁLISIS CONTEXTO NACIONAL

##### **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2015-2018 “Todos por un Nuevo País”**

Bajo la Ley 1753 de 2015 se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Todos por un Nuevo País ” cuyo propósito fundamental es construir una Colombia en paz, equitativa y educada, en armonía con los propósitos del Gobierno Nacional, con las mejores prácticas y estándares internacionales, y con la visión de planificación de largo plazo prevista por los objetivos de desarrollo sostenible, advierte la creación de una Política de atención integral en salud, la cual será de obligatorio cumplimiento para los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y de las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones. Para la definición de la política integral en salud se integran los siguientes enfoques: i) atención primaria en salud (APS); ii) salud familiar y comunitaria, iii) articulación de las actividades individuales y colectivas y iv) enfoque poblacional y diferencial. Dicha atención tendrá en cuenta los componentes relativos a las rutas de atención para la promoción y mantenimiento de la salud por curso de vida, las rutas de atención específicas por grupos de riesgos, el fortalecimiento del prestador primario, la operación en redes integrales de servicios, el desarrollo del talento humano, en el marco de la Ley 1164 de 2007, articulación de las intervenciones individuales y colectivas, el desarrollo de incentivos en salud y la definición de requerimientos de información para su seguimiento y evaluación.

El Gobierno Nacional bajo la coordinación del Ministerio del Trabajo, adoptará la política nacional de trabajo decente, para promover la generación de empleo, la formalización laboral y la protección de los trabajadores de los sectores público y privado. Las entidades territoriales formularán políticas de trabajo decente en sus planes de desarrollo, en concordancia con los lineamientos que expida el Ministerio del Trabajo. El Gobierno Nacional también fijará las reglas para garantizar que las empresas cumplan plenamente las normas laborales en los procesos de tercerización.

##### **LEY ESTATUTARIA DE LA SALUD**

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 10 de 73		

La Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de la Salud) tiene por objetivo “garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”. Fue promulgada como un nuevo contrato social entre el Estado y la sociedad, con el fin de compaginar tanto la naturaleza como el contenido del derecho fundamental a la salud y constituye una oportunidad para reorientar las prioridades del Sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano.

En su artículo octavo obliga al Estado a la definición de un modelo integral de atención, comprendido en el ámbito de la reducción de desigualdades y los determinantes sociales cuando plantea que los servicios deberán “ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, el sistema de provisión, cubrimiento o financiación, definido por el legislador. Reafirma de manera explícita el autocuidado como el primer deber de las personas y lo extiende al cuidado de su familia y de la comunidad, e incentiva la autonomía profesional.

### **POLITICA DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD – PAIS**

Ley 1753 de 2015, La política exige la interacción coordinada de las entidades territoriales a cargo de la gestión de la salud pública, los aseguradores y los prestadores de servicios. Esa coordinación implica la implementación y seguimiento de los planes territoriales de salud, los planes de desarrollo territoriales acorde con el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 con los instrumentos derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

La Política de Atención Integral en Salud está conformada por: 1. Un marco estratégico que transforma los principios y objetivos en estrategias, y 2. Un modelo

operacional que, a partir de las estrategias, adopta los mecanismos e instrumentos operativos y de gestión que orientan la intervención de los diferentes agentes del Sistema. Esto requiere la adopción de los instrumentos y la adaptación de dichos agentes a los objetivos de la política y el desarrollo de procesos que instrumenten la política más allá de sus propios objetivos institucionales.

### **3.2 CONTEXTO DEPARTAMENTAL**

**PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2016-2019 Creemos en Boyacá, Tierra de paz y libertad.**

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 11 de 73		

En su componente de salud, dentro de su lineamiento estratégico el plan contiene la base para avanzar en el cumplimiento de las metas del Plan Decenal de Salud Pública y los objetivos de desarrollo sostenible-ODS, en la búsqueda de la paz, equidad social, desarrollo humano sostenible y sustentable, a través de las prioridades intersectoriales y sectoriales.

A través de su programa Creamos un sistema de salud incluyente se propone implementar en los municipios identificados del Departamento de Boyacá la política de Atención Integral en Salud, en el marco de la estrategia de Atención Primaria en Salud, por lo que se destaca dos subprograma “Caminando por las rutas del Modelo Integral de Atención en Salud” cuyo objetivo busca fortalecer y reorganizar la red de prestadores de servicios de salud del Departamento de Boyacá, para la implementación del modelo integral de atención en salud (MIAS). Este subprograma contiene las metas relacionadas con la reestructuración de las subredes que integran la Red pública de prestadores de salud y su trabajo coordinado con la red privada del departamento; a su vez las metas relacionadas con la operación del modelo MIAS y la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud–RIAS, para la prestación del servicio de salud a los usuarios. El 10% de los problemas de salud de las personas se resuelven en los servicios de salud intrahospitalarios, hace necesario modificar el enfoque de la prestación de los servicios de salud involucrando la gestión del riesgo en salud, para generar acciones de promoción y prevención certeras e incidir positivamente en el estado de salud de las personas. De acuerdo a lo definido por el Ministerio de Salud y Protección Social, las RIAS “son el conjunto de acciones que integran el manejo del riesgo y de la enfermedad a partir de la evidencia científica en cada grupo de riesgo, rutas que se “concentran en el cuidado y la gestión de la persona, ya sea en su condición de persona sana con riesgo, con la enfermedad o con discapacidad establecida” (documento PAIS, MSPS), permitiendo alcanzar el bienestar a la población Boyacense, que demanda atención básica en salud y que encuentra barreras de acceso a los servicios ofertados por el Sistema de Salud. Así mismo, se hace necesario que los prestadores de servicios de salud que ofertan servicios relacionados con la recuperación de la enfermedad, operen bajo modelos integrales de calidad a través de una gestión eficiente del talento humano en salud y el fortalecimiento de sistemas de información efectivos y eficientes. De ahí que se busque desarrollar actividades en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Pública como:

Implementar del Plan de atención integral y cuidado de la enfermedad crónica-PAICEC, habilitar servicios de psicología en primeros niveles, certificar en condiciones de habilitación, en política de seguridad del

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 12 de 73	

paciente, postular IPS para acreditación, mantener coberturas útiles en vacunación, incrementar servicios amigables para adolescentes, implementar rutas integrales para atención de la desnutrición entre otras.

Tejiendo salud en todas las políticas, es el segundo subprograma que generará en el departamento ciudades, entornos y ruralidades saludables, así como hábitos de vida saludables que permitan evitar la enfermedad o disminuir sus efectos adversos. Se logrará mediante la identificación, el control y/o la eliminación de factores de riesgo físicos, psicológicos y sociales y la potencialización de los factores protectores en la comunidad, respaldados por políticas públicas y apoyo transectorial en especial las alianzas a nivel departamental entre la Secretaría de Salud y las Secretarías de infraestructura, educación, medio ambiente y vivienda, INDEPORTES y las autoridades municipales. En tal propósito se requiere generar información, educación y comunicación que incentive la adopción de estilos de vida saludable; el empoderamiento de los grupos, organizaciones y redes en el ejercicio y exigibilidad del derecho a un bienestar; acciones positivas de los gobiernos locales municipales y la implementación de estrategias intersectoriales en el desarrollo de entornos que promueva estilos de vida saludable en los entornos universitario, escolar, familiar, laboral y espacios públicos, así como el desarrollo de acciones preventivas de la exposición de factores de riesgo.

### 3.3 CONTEXTO LOCAL

#### 3.3.1 Plan de desarrollo municipal.

2016-2019 ¡LA DUITAMA QUE SOÑAMOS! Para que la Perla vuelva a brillar Acuerdo 013 de 2016 plan de desarrollo municipio de Duitama, 2016-2019 ¡LA DUITAMA QUE SOÑAMOS! Para que la Perla vuelva a brillar, trabaja el enfoque de objetivos de desarrollo sostenible fijados por la ONU para el periodo 2016-2030 y a través de dimensión social refleja la relación entre el desarrollo y la calidad de vida de la población, que se encuentra influenciada por las normas sociales, culturales y, la dinámica demográfica del territorio. Para ello, esta dimensión incluye educación, salud, agua potable y saneamiento básico, servicios públicos, vivienda, deporte y recreación, cultura, atención a grupos vulnerables y la alimentación escolar.

Una vez contextualizado dentro de la normativa nacional, departamental y local y a fin de dar cumplimiento al Plan de Desarrollo vigencia 2016 - 2020 formulado por la Gerencia y en aras al proceso de acreditación que actualmente se adelanta al interior de la entidad, se identifican las siguientes líneas estratégicas , objetivos estratégicos, programas y

 <b>ESE SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>		Pág. 13 de 73	

subprogramas; las cuales darán la orientación para la formulación del Plan de Gestión y Plan Operativo Anual de la ESE Salud del Tundama.

No.	LINEAS ESTRATEGICAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMAS	SUBPROGRAMAS
1	<b>FORTALECIMIENTO Y GESTION INSTITUCIONAL</b>	Fortalecer la gestion de procesos institucionales.	LO ADMINISTRATIVO Y LO GERENCIAL PROPENDIENDO POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	ALCANZANDO NUESTROS PROPOSITOS
				COMPRAS EFICIENTES
				GARANTIZANDO INFORMACIÓN VERAZ Y CONFIABLE
		Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma de tal forma que apoye efectivamente el proceso de atención.		GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA
		Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuario	TRABAJAMOS CON CALIDAD POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	MEJORAMIENTO CONTINUO DE CALIDAD
2	<b>FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO</b>	Fortalecer las competencias y empoderar al talento humano para asumir y desempeñar el rol que le sea asignado en la Institución.	LO ADMINISTRATIVO Y LO GERENCIAL PROPENDIENDO POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

 <b>ESTRATEGICOS</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		EDEF01-110	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO</b>		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>			Pág. 14 de 73

<b>3</b>	<b>SOSTENIBILIDAD FINANCIERA</b>	Mantener y mejorar la sostenibilidad Financiera de la Institución.	LO ADMINISTRATIVO Y LO GERENCIAL PROPENDIENDO POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	FINANZAS SALUDABLES
<b>4</b>	<b>SERVICIOS DIRIGIDOS HACIA LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS CON ATENCION MAS HUMANA Y SEGURA</b>	Gestionar un método que permita identificar e intervenir los riesgos administrativos y asistenciales en la organización.	TRABAJAMOS CON CALIDAD POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
		Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios	POR UNA MEJOR ATENCION A NUESTROS PACIENTES POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	MEJORANDO LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN
		Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y los colaboradores frente a institución		PRESTANDO SERVICIOS HUMANIZADOS
		Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios		IAMI
				VIVE TU CORAZÓN
				INFANCIA SALUDABLE
ATENCIÓN SIN BARRERAS				
		Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios	LO ADMINISTRATIVO Y LO GERENCIAL PROPENDIENDO POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	CAPACIDAD INSTITUCIONAL

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 15 de 73		

5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Establecer estrategias de responsabilidad social que trasciendan los requisitos legales y mejoren aspectos relevantes en medio ambiente, usuarios y comunidad.	TRABAJAMOS CON CALIDAD POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
---	------------------------	--	--	------------------------------------

FUENTE: Mesas de Trabajo Comité de Desarrollo Administrativo. Noviembre 2017

### .3.2 Caracterización territorial y demográfica del municipio de Duitama

#### LOCALIZACIÓN

**Departamento:** Boyacá

**Provincia:** Tundama

**Municipio:** Duitama, calle 28 No. 15 -120

El Municipio de Duitama está localizado en el Departamento de Boyacá, pertenece a la región geográfica Andina y está situado en el valle que riega el río Chicamocha, entre los cauces del río Chiticuy y el río Surba. Es capital de la provincia del Tundama y se encuentra sobre el corredor industrial de Boyacá.

Su posición geográfica es de 5 grados, 49 minutos y 42 segundos latitud Norte; 1 grado, 2 minutos y 48 segundos de longitud en relación con el meridiano de Bogotá; y 73 grados, 3 minutos de longitud al occidente de Greenwich.

La Altitud aproximada es de 2.535 m.s.n.m. en la plaza de los Libertadores y según el Acuerdo 039 de 2009 (Plan de Ordenamiento Territorial), Duitama tiene una extensión total de 269.78 Km<sup>2</sup>.

Limita por el Norte con el departamento de Santander, Municipios de Charalá y Encino; por el Sur con los Municipios de Tibasosa y Paipa; por el Oriente con los Municipios de Santa Rosa de Viterbo y Belén; y por el occidente con el Municipio de Paipa.

**Figura 1.** Localización Provincia Tundama



 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEf01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 16 de 73		

### **División Político Administrativa**

Conforme a lo dispuesto en el Acuerdo 039 de 2009, Plan de Ordenamiento Territorial, el municipio de Duitama está dividido políticamente en 5 corregimientos con 19 veredas y 8 comunas con 62 barrios.

### **Extensión Territorial y Uso de Suelos**

El total del área del Municipio de Duitama es de 269.78 Km2, distribuidos de acuerdo a la siguiente clasificación del suelo:

El suelo urbano para el municipio de Duitama constituye el 4,13% del total de territorio, lo conforman las áreas destinadas a usos urbanos que cuentan con infraestructura vial y de servicios públicos. El suelo de expansión urbana de tan sólo el 0,27% de total del territorio de Duitama, lo constituyen las áreas de crecimiento del suelo urbano, que se incorporaran a medida que cuenten con la infraestructura vial, de servicios públicos y equipamientos colectivos.

El suelo suburbano son las áreas ubicadas dentro del suelo rural, en las que se mezclan los usos del suelo y las formas de vida del campo y la ciudad. Su uso principal es el agropecuario y corresponde al 3,76%.

El suelo rural corresponde a más del 91% del total del territorio, son los terrenos no aptos para el uso urbano, por razones de oportunidad, o por destinación de usos agrícolas, ganaderos, forestales, de explotación de recursos naturales y actividades análogas.

En el municipio de Duitama actualmente se reconocen problemas importantes relacionados con la proliferación de la informalidad y del desarrollo urbanístico en suelos inadecuados en el municipio que potencializa el riesgo de inundaciones y remoción en masa y por lo tanto de afectación en la salud de los pobladores que habitan zonas vulnerables.

### **Amenazas naturales**

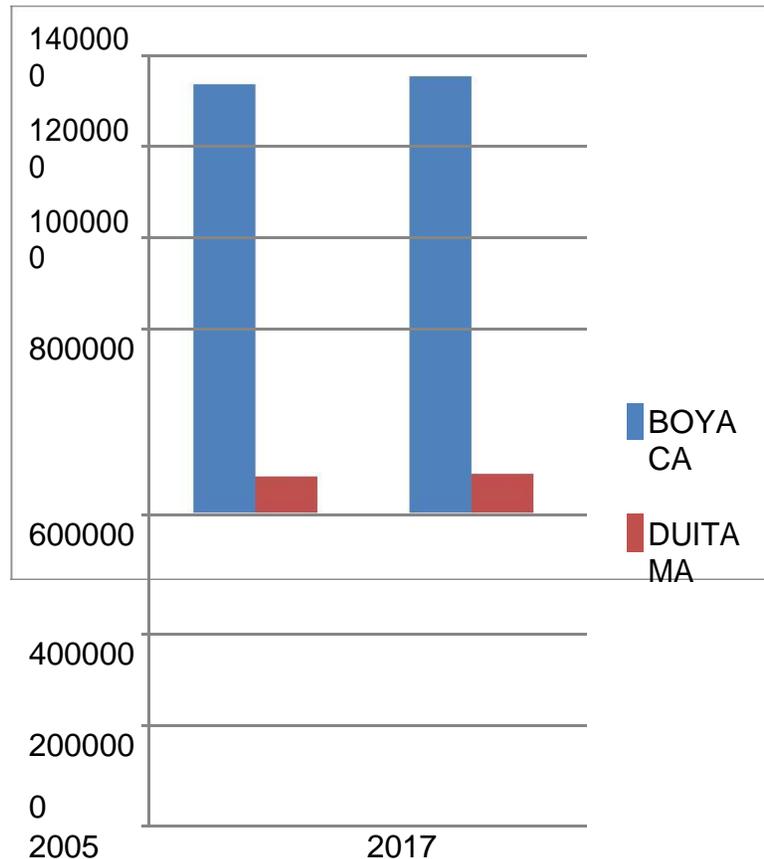
En el municipio de Duitama en el año 2010 se elaboró el Plan Municipal para la Gestión de Riesgo de Desastres, documento que fue actualizado en el año 2012 en donde se hace análisis de los distintos riesgos presentes en el municipio asociados a fenómenos amenazantes de origen hidrometeorológico, geológico, tecnológico, de origen humano no intencional, riesgos asociados a actividades deportivas, actividades económicas, entre otras y en el cual se prioriza los escenarios de riesgo que han generado mayor impacto para la ciudad en los últimos años, dentro de éstos se encuentran las inundaciones, fenómenos de remoción en masa, desabastecimiento (sequia) e incendios forestales. También se tiene considerado la amenaza sísmica alta para todo el municipio según estudios realizados por el servicio geológico Colombiano.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 17 de 73		

### 3.3.3 Análisis de población.

#### Tamaño Poblacional

**Figura 2.** Población Boyacá-Duitama Según Censo 2005 y Proyección DANE



**Fuente.** CENSO DANE 2005 y proyecciones

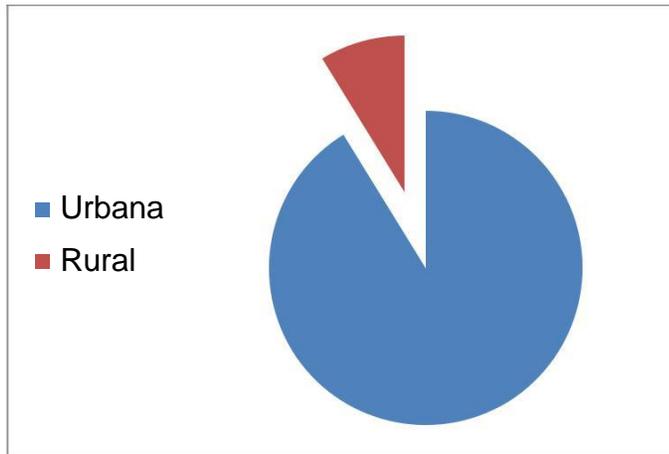
Según las proyecciones del Departamento Administrativo de Estadísticas – DANE-, en las cifras de población departamentales por área, indica que el Departamento de Boyacá para el Censo de 2005 presento 1.255.311 Habitantes y según la proyección para 2017 se cuente con 1.279.913 Habitantes. De otro lado, para Duitama el DANE reporta en las proyecciones de población municipales por área para el año 2005 107.406 habitantes y para el presente año 113.516.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 18 de 73		

### Estructura Poblacional por área de residencia urbano/rural

La población que habita en el casco urbano de Duitama asciende a 103.552 y el área Rural es de 9.964 para 2017. Para un total de 113.516 habitantes. Estas cifras son tomadas del portal de la alcaldía de Duitama.

**Figura 3.** Población por Área de Residencia, Municipio de Duitama 2017



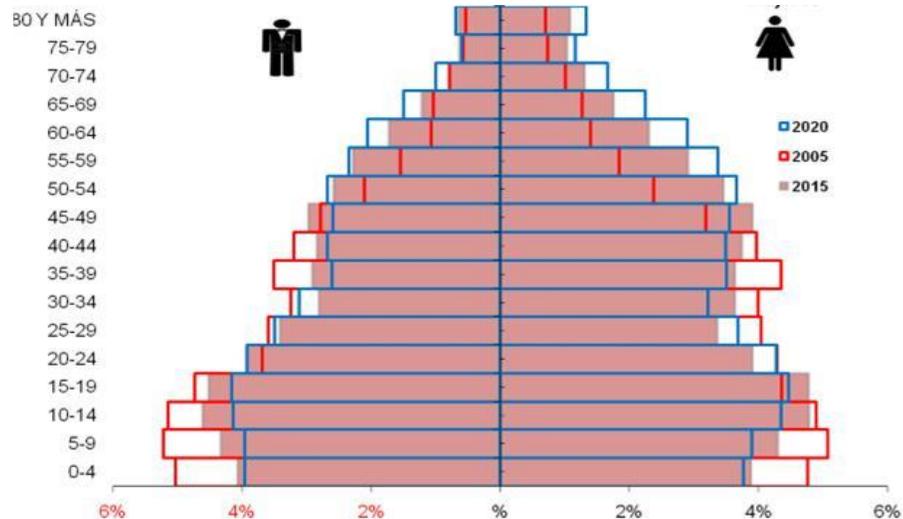
**Fuente** Elaboración propia a partir cifras proporcionadas por la alcaldía de Duitama en el portal Web.

### PIRAMIDE POBLACIONAL

La pirámide poblacional del municipio de Duitama construida para el periodo de 2005 a 2020, refleja en su forma para el año 2015 una pirámide tipo campana propia de poblaciones estacionarias que tienden de manera gradual al envejecimiento. Para el año 2015 muestra que los grupos de edad donde hay mayor población son los de 10 a 14 años seguido del grupo de 15 a 19 años. Con relación a la población del año 2005. Estructura poblacional responden al proceso de transición demográfica caracterizado por una disminución en la natalidad, fecundidad y disminución de la mortalidad infantil.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 19 de 73	

**Figura 4.** Pirámide Poblacional del Municipio Duitama, 2005, 2015,2020



Fuente. DANE Censo General, 1985,2005 y Proyecciones Poblacionales

## POBLACION POR CICLO VITAL

**Tabla 1.** Población por ciclo vital, 2005-2020

Ciclo Vital	2005		2015		2020	
	Número absoluto	Frecuencia Relativa	Número absoluto	Frecuencia Relativa	Número absoluto	Frecuencia Relativa
Primera Infancia (0 a 5 años)	12715	11,84	10817	9,6	10,633	9,26
Infancia (6a 11 años)	13257	12,34	12028	10,67	11,09	9,65
Adolescencia (12 a 18 años)	14310	13,32	14896	13,22	13,86	12,07
Juventud (14 a 26 años)	23750	22,11	24575	21,81	24,746	21,54
Adultez (17 a 30 y más)	61221	56,99	66664	59,16	65,875	57,34

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 20 de 73		

59 años)						
Persona Mayor (60 años y más)	9773	9,1	14067	12,48	17,384	15,13
Población Total	107410	100	112692	100	114,877	100

Fuente. DANE Censo General, 2005, perfil Duitama Boyacá

Teniendo en cuenta que el último censo se realizó en el año 2015, se dice que la mayor proporción de población se concentra en edades entre los 10 y 19 años, que representa un potencial humano productivo para el municipio de Duitama, sin embargo, a través del tiempo este grupo poblacional ha ido mostrado un comportamiento decreciente, dinámica que se extiende hasta los 29 años. A partir de esta edad, se observa el aumento gradual de la población adulta que se traduce en población cada vez más envejecida. Estos cambios de estructura poblacional responden al proceso de transición demográfica caracterizado por una disminución en la natalidad, fecundidad y disminución de la mortalidad infantil.

**Tabla 2. Distribución Población por Grupo de Edad**  
**POBLACIÓN POR EDAD QUINQUENAL**

DUITAMA	Total	Hombres	Mujeres
Total	113.516	52.127	61.389
0-4	8.831	4.520	4.311
5-9	9.394	4.715	4.679
10-14	10.138	4.975	5.163
15-19	10.391	5.022	5.369
20-24	9.098	4.461	4.637
25-29	7.789	3.934	3.855
30-34	7.224	3.285	3.939
35-39	7.197	3.120	4.077
40-44	7.282	3.152	4.130
45-49	7.526	3.226	4.300
50-54	7.091	2.998	4.093
55-59	6.173	2.641	3.532
60-64	5.018	2.130	2.888
65-69	3.730	1.513	2.217
70-74	2.612	990	1.622

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 21 de 73		

75-79	1.932	699	1.233
80 Y MÁS	2.090	746	1.344

**Fuente:** DANE – Censo 2005 Proyecciones Alcaldía de Duitama Elaborado por: Ángela Rodríguez, Profesional U. – Asesoría de Planeación

En lo relacionado con la distribución por grupo de Edad se destaca que habitan en Duitama 5369 mujeres entre los 15 y los 19 años. Para este rango de edad el número de hombres es de 5.022. Lo que indica que el mayor número de habitantes de Duitama oscilan en este rango de edad, por lo cual es de analizarse que están en edad productiva.

De otro lado los adultos mayores de 75 a 79 años ascienden en Duitama a un número de 1.932 siendo este el menor grupo representativo en lo referente a la cantidad.

A continuación se presenta la población de Duitama por categorías.

**Tabla 3.** Distribución Población por sexo y grupo de edad 2005 – 2013 – 2020.

POBLACIÓN DE DUITAMA AÑO 2017			
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Primera Infancia (0 a 5 años)	5.442	5.208	10.650
Infancia (6 a 11 años)	5.757	5.794	11.551
Adolescencia ( 12 a 17 años)	6.064	6.415	12.479
Juventud (18 a 28 años)	9.633	9.838	19.471
Adulto (29 a 59 años)	19.153	24.830	43.983
Adulto Mayor ( 60 años y más)	6.078	9.304	15.382
Total por Género	52.127	61.389	113.516

**Fuente:** DANE – Censo 2005 Proyecciones. Alcaldía Duitama Elaborado por: Ángela Rodríguez, Profesional U. – Asesoría de Planeación

### Población por Aseguramiento y pagador

**Tabla 4.** Población Por Asegurador o Pagador - Por Área De Influencia de Sede y La Ese

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 22 de 73	

EPS	N Afiliados
Comparta	13.211
Comfamiliar	14.572
Comfaboy	0
Nueva EPS	10572
Coosalud	43
<b>TOTAL</b>	<b>38.398</b>

Fuente. E.S.E Salud del Tundama Modelo de Atención

### Morbilidad sentida:

**Tabla 5. PERFIL MORBILIDAD CUARTO TRIMESTRE DEL 2017**

	CIE 10	DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	I10X	Hipertensión esencial (primaria)	3707	8%
2	E039	Hipotiroidismo, no especificado	572	1%
3	E782	Hiperlipidemia mixta	353	1%
4	R104	Otros dolores abdominales y los no especificados	341	1%
5	R51X	Cefalea	336	1%
6	E119	Diabetes mellitus no insulino dependiente sin mención de complicación	316	1%
7	J00X	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	314	1%
8	N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	258	1%

9	M255	Dolor en articulación	253	1%
---	------	-----------------------	-----	----

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 23 de 73		

10	K297	Gastritis, no especificada	248	1%
11	M545	Lumbago no especificado	214	0%
12	J449	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica, no especificada	183	0%
13	N771	Vaginitis, vulvitis y vulvovaginitis en enfermedades infecciosas y parasitarias clasificadas en otra parte	174	0%
14	A09X	Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	165	0%
15	G409	Epilepsia, tipo no especificado	162	0%
16	N760	Vaginitis aguda	162	0%
17	E109	Diabetes mellitus insulino dependiente sin mención de complicación	158	0%
18	B829	Parasitosis intestinal, sin otra especificación	152	0%
19	J069	Infección aguda de las vías respiratorias superiores, no especificada	128	0%
20	M199	Artrosis, no especificada	115	0%

Fuente: Oficina de sistemas, ESE Salud del Tundama

## PERFIL MORBILIDAD CUARTO TRIMESTRE DEL 2016

Tabla 6. Perfil de Morbilidad en cuarto Trimestre del 2016

### PERFIL MORBILIDAD CUARTO TRIMESTRE DEL 2016

CIE10	DESCRIPCION	CANTIDAD	%
I10	Hipertensión esencial (primaria)	123	3%
X			
E782	Hiperlipidemia mixta	760	2%
E039	Hipotiroidismo, no especificado	629	1%
E669	Obesidad, no especificada	621	1%

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 24 de 73		

J00			
X	Rinofaringitis aguda (resfriado común)	464	1%
K297	Gastritis, no especificada	445	1%

M255	Dolor en articulación	378	1%
N390	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	318	1%
N760	Vaginitis aguda	271	1%
R104	Otros dolores abdominales y los no especificados	270	1%
E781	Hipergliceridemia pura	251	1%
M199	Artrosis, no especificada	250	1%
B829	Parasitosis intestinal, sin otra especificación	245	1%
M545	Lumbago no especificado	241	1%
K30X	Dispepsia	225	1%
J449	Enfermedad pulmonar obstructiva crónica, no especificada	217	0%
E119	Diabetes mellitus no insulínica sin mención de complicación	211	0%
R635	Aumento anormal de peso	210	0%
J304	Rinitis alérgica, no especificada	209	0%

**Fuente:** Tomado del Modelo de Atención

**Realizando el comparativo de la vigencia 2016 -2017 en el perfil de morbilidad sentida se puede evidenciar un incremento en 6% en Hipertensión esencial (primaria), la razón más importante de este incremento es el incremento en los usuarios debido al cierre de la prestación de los servicios de salud en la EPS Comfaboy, los demás se mantienen constantes en su mayoría.**

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 25 de 73		

## INDICE DEMOGRAFICO.

Tabla 7. Índice demográfico

Índice Demográfico	AÑO		
	2005	2015	2020
Población total	107.417	112.692	112.832
Población Masculina	51.302	52.074	60.618
Población femenina	56.115	60.618	52.214
Relación hombres: mujer	91,42	85,91	116
Razón niños: mujer	35	29	34
Índice de infancia	30	26	25
Índice de juventud	25	24	24
Índice de vejez	7	8	9
Índice de envejecimiento	22	33	36
Índice demográfico de dependencia	58,13	52,50	52,04
Índice de dependencia infantil	47,65	39,60	38,33
Índice de dependencia mayores	10,48	12,89	13,71
Índice de Friz	139,04	133,35	131,14

**Fuente** Tomada del Modelo de Atención ESE Salud del Tundama

Los indicadores demográficos permiten el análisis de la estructura poblacional por edades y/o por distribución geográfica de los distintos ámbitos territoriales.

Para el municipio de Duitama, los indicadores demográficos muestran que el índice de infancia y juventud ha disminuido mientras que el índice de vejez y envejecimiento presenta aumento significativo del 2005 a 2015.

### Tasa Bruta de Natalidad

La tasa Bruta de natalidad en los últimos ocho años ha presentado un comportamiento descendente al pasar de 17 nacimientos por 1000 habitantes en el 2005 a 15 nacimientos por 1000 habitantes en el 2014, permaneciendo inferior a la tasa bruta de natalidad en Boyacá que para el quinquenio 2010 -2015 fue de 18,7 por cada mil habitantes.

### Tasa Bruta de Mortalidad

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 26 de 73	

La tasa de mortalidad general para el municipio de Duitama muestra un comportamiento lineal que expresa su estabilidad en el tiempo, para el año 2014 la tasa bruta de mortalidad fue de 5 muertes por cada 1000 habitantes. Este comportamiento normal evidencia que no se han presentado eventos catastróficos en los últimos ocho años que alteren el comportamiento de la mortalidad.

### **Fecundidad**

En Duitama, el comportamiento de la tasa general de fecundidad en mujeres en edad de los 15 a 44 años de edad durante los últimos seis años, presenta un comportamiento decreciente: para el año 2008 se encontraba en 62 nacimientos por cada 1.000 mujeres mientras que para el 2014 se estimó en 55 nacidos vivos por cada 1.000 mujeres en edad reproductiva. La tasa de fecundidad en mujeres de 15 a 19 años también ha mostrado un comportamiento decreciente, mientras que la tasa de fecundidad en mujeres de 10 a 14 años ha mantenido un comportamiento lineal. Lo anterior puede verse relacionado con el inicio temprano de la actividad sexual en los y las adolescentes.

Este comportamiento de la tasa de fecundidad muestra diferencias por grupo de edad: mientras que en mujeres entre los 20 a 29 años las tasas de fecundidad muestran un descenso en los últimos cinco años, la tasa de fecundidad en mujeres de 30 a 34 años ha aumentado, esto puede estar relacionado con la incorporación de la mujer a la educación y al mercado laboral y su decisión de postergar el embarazo.

La tasa Global de fecundidad, en este periodo de tiempo ha permanecido en dos hijos promedio por mujer.

### **Participación Social**

En el Municipio de Duitama, existen 110 Juntas de Acción Comunal legalmente constituidas, de las cuales 76 se encuentran ubicadas en el área urbana y 34 en el área rural. En la Asociación de Juntas de Acción Comunal se encuentran afiliadas 100 Juntas de Acción Comunal. Teniendo en cuenta la división geográfica y administrativa del Municipio de Duitama, se cuenta con ocho (8) comunas y cinco

(5) corregimientos, en los cuales cada uno cuenta con cinco (5) representantes a las Juntas Administradoras Locales, para un total de trece (13) Juntas Administradoras Locales. En el municipio de Duitama se detecta que existe una gran debilidad al interior de la organización por la falta de sentido de pertenencia de los dignatarios por su organización basado en engaños y abandono por parte de las Administraciones municipales. Situación evidenciada desde la administración municipal y los encuentros comunitarios participativos.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 27 de 73		

### 3.4 ANÁLISIS DE MERCADO Y DE COMPETITIVIDAD

Según información del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud-REPS- del Ministerio de Salud y de la Protección Social, se encontraron 208 puntos de atención de prestadores de servicios de salud inscritos a diciembre del año 2015 en el municipio de Duitama.

En el momento la ESE Salud del Tundama es la única IPS de ambulatoria de primer nivel de atención de carácter público del municipio, razón que se convierte en una oportunidad para ampliar y mejorar el sus servicios, sin embargo se debe tener presente que la movilidad entre regímenes y la portabilidad permite un cambio sustancial en la dinámica de permanencia de los usuarios en los regímenes, de esta forma vemos como afiliados del contributivo que atendían con exclusividad sus IPS, están tomando servicios en la ESE.

#### 3.4.1 Comparación de tarifas

Siendo la condición de la ESE de ser la IPS pública y tener por norma las EPS que contratar el 60% del valor de la unidad de pago por capitación con la red pública y las actividades de la resolución 412 con la red pública de primer nivel, en el municipio de Duitama no se lograría esta comparación de tarifas, pero revisando el valor con IPS de municipios pares se observa un diferencia entre el valor que capitán entre las instituciones del mismo nivel, que oscilar entre 11.000 a 17.000 pesos mensuales por usuario, que dependiendo del número de usuario suman una cifra significativa.

#### 3.4.2 Comparación de calidad

La E.S.E como proveedor de servicios de salud monitoriza los indicadores de calidad a saber: oportunidad en consulta médica, odontológica, imagenología, proporción de pacientes con hipertensión contralada, seguimiento a eventos adversos y tasa global de satisfacción, logrando mantener cifras en los rangos adecuados para asegurar que la atención en salud es óptima, situación que se ha venido corroborando con los indicadores de satisfacción y la aceptación por parte de los usuarios.

La E.S.E. cuenta con una estructura competitiva, con gran capacidad instalada para ofertar sus servicios a su demanda de usuarios, garantizando el acceso a todos los servicios, como pilar primordial la humanización, aumentando día a día la satisfacción del usuario y su familia

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 28 de 73		

### 3.4.3 Calidad de la infraestructura y el equipamiento

Cabe resaltar que la ESE Salud del Tundama, su sede Principal está ubicada en el área Urbana cuenta con una infraestructura, nueva, moderna, segura, con amplios espacios y con áreas de fácil acceso, dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 4445 de 2006, la NSR – 10 de 2010, resolución 14861 de 1985 y la ley 361 de 1997 (Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009)

Por otra parte cuenta con seis sedes ubicadas estratégicamente en la zona rural, las cuales se encuentran diseñadas para prestar servicios de salud de manera oportuna, segura y con altos estándares de calidad, para esto se realiza el reforzamiento estructural y el reordenamiento arquitectónico estipulado en las normas NSR - 10 esto con el único objetivo de preservar la salud y la vida de los usuarios y sus familias y colaboradores de la Institución, además cuenta con dotación suficiente y apta para cada uno de los consultorios de las diferentes sedes, de manera unificada garantizando equipos confiables y seguros.

### 3.4.4 Imagen institucional

La E.S.E. Salud del Tundama cuenta con una buena imagen y posicionamiento no solo a nivel municipal, departamental, sino nacional, han hecho referencias internacionales como el país de San Salvador y entidades del mismo departamento, frente a las otras instituciones de Salud.

## 3.5 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS

En mesa de trabajo realizado en el mes de noviembre del año inmediatamente anterior en Comité de Desarrollo Institucional se contextualiza articulando con el cuadro de análisis de contexto el cual se realizó por medio de una matriz DOFA para identificar las percepciones internas y externas, las cuales se alinean a fin de identificar las debilidades y Fortalezas y PESTAL para analizar las Oportunidades y Amenazas .

 <b>ESTRATEGICOS</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>EDEF01-110</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO</b>	VERSION	2
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	FECHA DE APROBACION	04/02/2015
		Pág. 29 de 73	

<b>NIVEL DE IMPORTANCIA DE LOS REQUISITOS PARA LA ORGANIZACIÓN</b>				
Valoración	Clasificación	Descripción	RELACIÓN ENTRE DOFA Y PROPÓSITOS	
5	Especial interés para la organización	Es pertinente para la organización dicho tema, tiene incidencia en la estabilidad y continuidad del negocio.	ALTO	3
			MEDIO	2
3	Moderado para la organización	El cumplimiento del requisito es importante, pero no es una prioridad en el corto plazo.	BAJO	1
1	Poco interés para la organización	El cumplimiento del requisito es necesario, pero su ejecución es de largo plazo.		
0	Sin interés para la organización	La organización no considera que sea necesario orientar su esfuerzo hacia ese requisito.		

CONTEXTO	Nivel de importancia para la organización	Usuario y familia	Procesos	Financiero	TH	Comunidad	TOTAL
DOFA	COPAS HUMANIZACIÓN	Métodos y gestión	Fortalecimiento económico y de recursos	fortalecimiento del Talento Humano	R. SOC COMUNIDAD AMBIENTE		
<b>Debilidades</b>							
<b>Político</b>		0	0	0	0	0	0
Alineación de políticas públicas con las necesidades de la población	5	3	15	3	15	3	15
Fortalecimiento de la atención primaria en salud desde el departamento	3	3	9	3	9	3	9
Meta departamental con una institución acreditada en salud	5	3	15	3	15	3	15
lineamientos de contratación a nivel nacional con respecto a la contratación con entidades públicas	3	2	6	2	6	3	9
<b>Económico</b>		0	0	0	0	0	0
Convenios interadministrativos con el departamento y municipio	5	3	15	3	15	3	15
<b>Social</b>		0	0	0	0	0	0
Funcionalidad de estrategias de participación social	3	3	9	2	6	3	9
<b>Ambiental</b>		0	0	0	0	0	0
Lineamiento de producción más limpia en hospitales	3	2	6	3	9	3	9
<b>Legal</b>		0	0	0	0	0	0
Inclusión como institución ..... Formadora en especialización de medicina familiar	1	3	3	3	3	3	3
<b>Fortalezas</b>		0	0	0	0	0	0
<b>Método</b>		0	0	0	0	0	0
Aseguramiento de acceso a población rural	5	3	15	3	15	3	15
<b>Moneda</b>		0	0	0	0	0	0
contratación por cápita que permite flujo de caja	5	2	10	3	15	3	15
Pago oportuno de obligaciones financieras	5	3	15	3	15	3	15
<b>Amenazas</b>		0	0	0	0	0	0
<b>Político</b>		0	0	0	0	0	0
Corrupción en el sector salud	3	2	6	2	6	2	6
Falta de coherencia en la implementación de las políticas nacionales con las necesidades de las IPS	3	1	3	1	3	1	3
Afectación a las IPS por estados económicos de las EPS	5	3	15	3	15	3	15
Falta de apoyo del ente territorial para llevar a cabo la contratación	3	3	9	3	9	3	9
No hay apoyo por parte de la súper salud	1	2	2	1	3	1	3
Dominio de las EPS frente a la contratación	3	3	9	2	6	3	9
<b>Económico</b>		0	0	0	0	0	0
Costos elevados de impuestos	3	1	3	2	6	3	9
Incumplimiento de normatividad legal con respecto a los pagos por parte de las aseguradoras	5	2	10	3	15	3	15
<b>Social</b>		0	0	0	0	0	0
Falta de rutas de acceso para los usuarios	3	3	9	2	6	3	9
Interpretación inadecuada de la normatividad por parte de la asociación de usuarios	3	3	9	2	6	3	9
escasas participación de usuarios en espacios de participación social	3	3	9	2	6	3	9
No hay conciencia de los deberes de los usuarios lo que genera inadecuado uso de los servicios	3	3	9	3	9	2	9
<b>Tecnología</b>		0	0	0	0	0	0
Falta de oportunidad en los proveedores	1	2	2	2	2	1	3
No se cuenta con una empresa en Boyacá acreditada para realizar calibración de equipos	1	2	2	2	3	1	3
Altos costos de insumos y calibraciones	3	2	6	2	6	3	9
<b>Ambiente</b>		0	0	0	0	0	0
Paros de agremiaciones	1	1	1	1	1	1	3
<b>Legal</b>		0	0	0	0	0	0
Normatividad cambiante	3	2	6	3	9	3	9

  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 31 de 73		

## 4. ANALISIS DEL CONTEXTO

### INTERNO 4.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES

#### 4.1.1 identificación.

#### Figura 5. Identificación



**Razón Social: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD TUNDAMA Institución Prestadora Servicios de Salud NIT: No. 826002601-2**

Acuerdo de creación: No. 025 de Octubre de 1999 adoptado por el Concejo Municipal de Duitama, creada como una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden municipal con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, adscrita a la secretaria de salud. Tiene jurisdicción en todo el territorio municipal, domicilio y sede de sus órganos administrativos. Los estatutos de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama fueron adoptados mediante Acuerdo 002 de Marzo de 2000 expedido por la Junta Directiva en uso de las facultades dadas por el Concejo Municipal en el Acuerdo de Creación, y por las consagradas en la Ley 100 de 1993 y Decreto 1876 de 1994. Dichos estatutos fueron modificados mediante Acuerdo No.10 del 24 de Septiembre de 2012. Forma parte de la red de prestación de servicios del departamento de Boyacá, subred Tundama; presta servicios de Baja Complejidad Gestión del Riesgo-Ambulatorio.

**GRADO DE COMPLEJIDAD:** Baja

**TIPO:** Gestión del riesgo ambulatorio – UGRA

**CODIGO DE PRESTADOR REPS:** 5238006801

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 32 de 73		

**NUTRALLEZA JURIDICA:** Pública

**CORREO ELECTRÓNICO:** gerencia@tundama.gov.co

**Tabla 8.** Localización Por Zonas

SEDE	Zona Urbana	Zona rural
Sede Principal	Calle 28 No 15 – 120	
Sede Trinidad		Vereda Trinidad
Sede Sirata		Vereda Sirata
Sede San Lorenzo		Vereda San Lorenzo
Sede Santa Helena		Vereda el Carmen
Sede Avendaños1		Vereda Avendaños 1
Sede la Florida		Vereda La Florida

**Fuente** Tomada del modelo de Atención

### RUTAS DE ACCESO DE LA SEDE PRINCIPAL A CADA SEDE DE LA ESE SALUD DEL TUNDAMA:

La ESE Salud del Tundama ha mejorado durante el año 2017 la accesibilidad de los usuarios a través de la implementación de 9 mecanismos de acceso a sus servicios para los usuarios de la entidad.

Estos mecanismos son los siguientes:

**Tabla 9. Mecanismos de Accesibilidad**

Mecanismos de acceso a los servicios	Servicios a los cuales puede acceder	Mecanismo de acceso
1. Solicitud de servicio directo de forma presencial en la entidad	Servicios de Promoción y Prevención Incluidos en la Resolución 412.	<p>El usuario se acerca a la ESE Salud del Tundama, a la sede principal y a las sedes periféricas, incluyendo Unidad Móvil, y solicita el servicio que requiere y se le <u>presta atención inmediata.</u></p> <p>En la sede principal: Se dispone de profesionales médicos, odontólogos, y de enfermería de forma permanente durante el horario de atención de lunes a viernes en días hábiles de 07:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00, para prestar estos servicios.</p>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020			Pág. 33 de 73

		<p>El día sábado en el horario de 07:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00, este mecanismo de acceso opera para actividades de enfermería de promoción y prevención, en el Centro Amigable.</p> <p>Para el Laboratorio Clínico opera para exámenes de promoción y prevención: pruebas de embarazo, hemoglobinas en programa de joven (11 a 13 años).</p> <p>En las sedes periféricas se realiza de acuerdo con los horarios de atención dispuestos para cada una de ellas.</p>
2. Llamada telefónica a través del <u>Call Center</u>	<p>Servicios médico asistenciales en la sede principal.</p> <p>Servicios de Promoción y Prevención en la sede principal.</p>	<p>El usuario llama a las líneas telefónicas establecidas en el horario de 07:00 a 17:00 en jornada continua, de lunes a viernes en días hábiles.</p> <p>Líneas telefónicas:          Línea principal: 7651060          Otras líneas: 7601640          Celular 3112324661</p>
3. Solicitud de citas programadas de forma presencial en la entidad	<p>Servicios que requieren autorización:          Psicología.          Planificación Familiar:          Retiro y colocación de implantes subdérmico.          Realización de procedimientos menores:          Curaciones,          Electrocardiogramas,</p>	<p>En la sede principal:</p> <p>El usuario debe acercarse a la sede principal de la ESE Salud del Tundama en el horario de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00, de lunes a sábado en días hábiles, en los módulos de atención al público de asignación de citas y facturación. Se le asigna el servicio por agenda, según disponibilidad.</p>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020			Pág. 34 de 73

	Nebulizaciones.	
4. Solicitud de cita para paciente inscrito en programas especiales	Servicios para pacientes inscritos en programa Vive Tu Corazón y Atención de Gestantes.	<p>En la sede principal:</p> <p>Cuando el usuario ingresa por primera vez al programa, la cita se asigna en el horario de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 1700, de lunes a sábado en días hábiles, en los módulos de atención al público de asignación de citas y facturación de forma presencial.</p> <p>Cuando el usuario ya está inscrito en el programa, al salir de la consulta o servicio prestado, se acerca al MODULO SE SERVICIO NOTABLE, ubicado en el primer piso o al MODULO DE ASIGNACION DE CITAS DE ENFERMERIA en el segundo piso, donde le asignaran la cita para su siguiente control de acuerdo a lo requerido por el profesional tratante.</p> <p>Este mecanismo de acceso es especialmente establecido para garantizar la continuidad del tratamiento y seguimiento del paciente con patología crónica y Gestantes.</p>
5. Solicitud de cita para Medicina Prioritaria	Consulta prioritaria de Medicina	<p>En la sede principal:</p> <p>El usuario debe acercarse de forma presencial a solicitar el servicio en las siguientes horas: 07:00, 13:00 y 17:00. El servicio se presta de lunes a sábado en el horario de 07:00 a 21:00. Se realiza clasificación de la prioridad</p>

 <b>ESE</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	ESTRATEGICOS	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 35 de 73

			de la atención para garantizar seguridad en la atención de nuestros usuarios.
6. Solicitud de citas de urgencias de Odontología	Urgencias Odontológicas		<p>En la sede principal:  El usuario debe acercarse a la ESE Salud del Tundama, en el horario de 08:00 a 09:00 y de 14:00 a 15:00, en los módulos de atención al público de asignación de citas y facturación. SE le entrega una orden para desplazarse hasta odontología, y en este servicio le coordinan la atención para ser atendido lo más pronto posible según la disponibilidad de los odontólogos.</p>
7. Solicitud de citas para laboratorios, de forma presencial	Laboratorios en general de primer nivel de atención.		<p>En la sede principal:  El usuario debe acercarse a la sede principal de la ESE Salud del Tundama en el horario de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00, de lunes a viernes en día hábiles, en los módulos de atención al público de asignación de citas y facturación. Se le asigna el servicio por agenda, según disponibilidad. Se agenda para por lo menos un día siguiente para garantizar la preparación del paciente para la toma del laboratorio clínica. Se le asigna la cita para laboratorio y se le da instrucción de acercarse al Laboratorio para recibir la orientación e instrucción pertinente de su preparación.</p>
8. Solicitud de medicamentos	Entrega de medicamentos.		<p>En la sede principal:  El usuario puede acceder a Farmacia ya sea directamente al ingresar a la entidad o posterior a recibir un servicio de atención dentro de la entidad. El horario de atención es de 07:20 a 12:20 y de</p>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 36 de 73	

		<p>13:20 a 17:20, de lunes a sábado en días hábiles, a la entrada de la Institución debe acercarse a la máquina de Digiturno ubicado en la entrada principal. El digiturno se utiliza para el acceso al servicio de Farmacia de la siguiente forma:</p> <p>Digiturno. Realiza presión digital en la pantalla.</p> <p>Realiza presión digital sobre el aviso de FARMACIA.</p> <p>Realiza presión digital donde corresponda: Usuario General o Usuario Notable.</p> <p>La máquina de ingreso al digiturno asigna en una papeleta: Turno, fecha y hora de solicitud del turno, el servicio al cual se va a acceder. El usuario debe tomar la papeleta y dirigirse a la Sala de espera de Farmacia.</p> <p>Ver procedimiento de uso correcto de Digiturno en Farmacia</p>
9. Asignación de citas para Demanda Inducida de Servicios de Promoción y Prevención	Programas de promoción y prevención en salud	La auxiliar de enfermería designada revisa las bases de datos correspondientes y hace llamada telefónica al usuario, programándole la cita correspondiente. Realiza seguimiento a cumplimiento de citas asignadas.

Otra estrategia que se realiza para mejorar el acceso es el desarrollo de la atención preferencial para usuario notable y atención preferencial en Centro amigable:

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 37 de 73	

**- ATENCION ESPECIAL PARA USUARIOS NOTABLES:**

**Usuario Notable:** (Resolución 1060 del 6 de agosto del 2015, ESE Salud del Tundama). De acuerdo con procedimientos Institucionales en la ESE Salud del Tundama son aquellas personas que por cumplir las siguientes condiciones tienen atención preferencial:

- Mujeres gestantes.
- Niño o niña menor de 6 años.
- Niños en brazos
- Paciente con discapacidad física y/o mental
- Adultos mayores

**- Tabla No. 10. Mecanismos de Acceso Usuario Notable**

MECANISMOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS	USUARIO NOTABLE
Solicitud de servicio directo de forma presencial en la entidad.	El usuario notable hace fila preferencial en el módulo 7 o MODULO SE SERVICIO NOTABLE
Llamada telefónica a través del Call Center.	En el momento de la atención de la llamada, la persona que atiende el servicio detecta que es usuario notable, y le presta la asesoría correspondiente.
Solicitud de citas programadas de forma presencial en la entidad.	El usuario notable hace fila preferencial en el módulo 7 o MODULO SE SERVICIO NOTABLE
Solicitud de cita para paciente inscrito en programas especiales	Los usuarios inscritos en estos programas se manejan en un 100% como usuarios notables.
Solicitud de cita para Consulta Prioritaria de Medicina	En el momento de realizar la clasificación de la prioridad por parte del Jefe de Enfermería, las citas se asignan teniendo como prioridad la patología y si el usuario cumple condición para ser usuario notable.
Solicitud de citas de urgencias de Odontología	El usuario notable hace fila preferencial en el módulo 7 o MODULO SE SERVICIO NOTABLE.
Solicitud de citas de Laboratorio	El usuario notable hace fila preferencial en el módulo 7 o MODULO SE SERVICIO NOTABLE.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 38 de 73		

Solicitud de medicamentos	A través de la presión digital en el Digiturno se direcciona como Usuario Notable.
Asignación de citas por Demanda Inducida para Servicios Promoción y Prevención	El usuario notable hace fila preferencial en el módulo 7 o MODULO SE SERVICIO NOTABLE.

**- ATENCION ESPECIAL EN CENTRO AMIGABLE:**

Los usuarios que se encuentran en la edad de 10 a 29 años, tienen una atención preferencial en el CENTRO AMIGABLE, la cual se diferencia por su atención desde su acceso en el MODULO NOTABLE y en la prestación de servicios por profesionales exclusivos ubicados en un área Institucional especifica adecuada para la atención de jóvenes, y con capacitación especial para tratar este grupo poblacional según su ciclo vital.

**Organización político-administrativo del municipio de Duitama y cubrimiento de la ESE salud del Tundama**

**SECTOR URBANO:**

**Tabla 11. Cubrimiento de Salud del Tundama**

<i>Sector ( Agrupa 62 barrios)</i>	<i>Cubrimiento ESE Salud del Tundama</i>
<b>Comuna 1.</b> Compuesta por 6 barrios así: Salesiano, Centro, El Carmen, María Auxiliadora, La Milagrosa y El Solano.	Sede Principal ubicada en el Barrio San José Alto, Comuna 5.  Desplazamiento de equipos de salud extramural en Unidad Móvil.
<b>Comuna 2.</b> Compuesta por 6 barrios así: Cándido Quintero, San Fernando, Laureles, Arauquita, San Francisco e Higueras.	
<b>Comuna 3.</b> Compuesta por 15 barrios así: Las Delicias, Villa Korina, Alcázares, Santa Lucía, Divino Niño, Progreso Sector Guadalupe, Cundinamarca, Cerro Pino, Rincón del Cargúa, Boyacá, Cargúa, La Fuente, Américas, El Recreo y Primero de Mayo.	
<b>Comuna 4.</b> Compuesta por 9 barrios así: Once de mayo, La Gruta, Colombia, Libertador, Santander, Manzanares, Sirata, Progreso Sector Seminario y la Tolosa.	
<b>Comuna 5.</b> Compuesta por 10 barrios así: Vaticano, San Carlos, San Luis, San José Alto, San Vicente, San José Obrero, La Paz, Las Lajas, Camilo Torres y San Juan Bosco.	
<b>Comuna 6.</b> Compuesta por 6 barrios así: La Floresta, Bochica, La Perla, Villa Juliana, Los Alpes y Simón Bolívar.	
<b>Comuna 7.</b> Compuesta por 3 barrios así: La Esperanza, Sauzalito y Villa Rousse.	
<b>Comuna 8.</b> Compuesta por 7 barrios así: Villa Olímpica, Villa del Prado, Villa Zulima, Villa Margoth, Juan Grande, Santa Isabel y Cacique Tundama.	

 <b>ESE SALUD del TUNDAMA</b>  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
	<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	FECHA DE APROBACION	04/02/2015
		Pág. 39 de 73	

Fuente Tomada del modelo de Atención

## SECTOR RURAL:

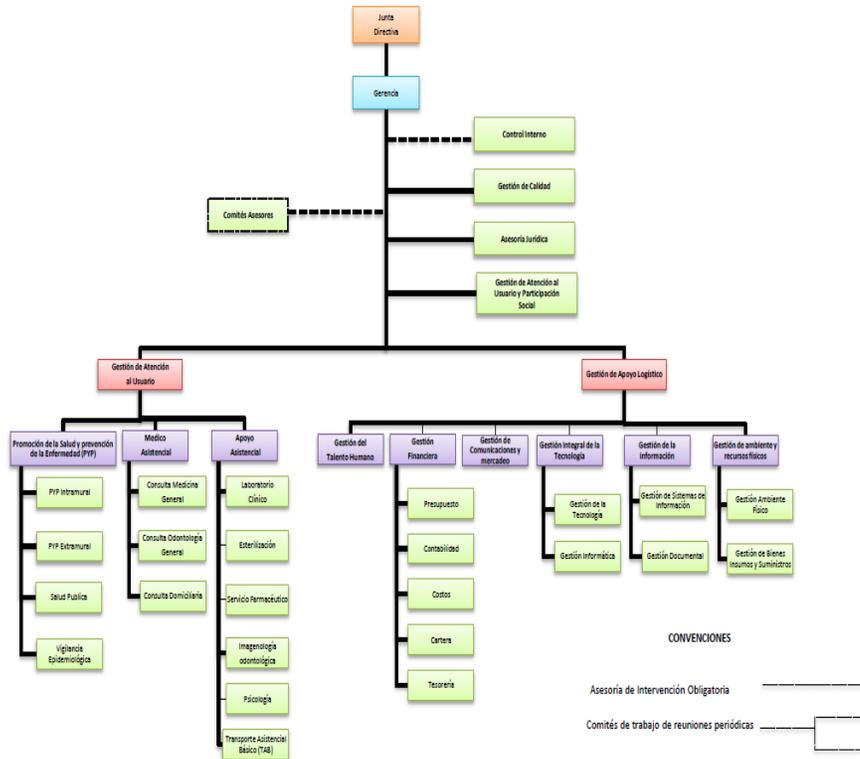
**Tabla 12.** Cubrimiento Ese Salud Tundama

<b>Corregimiento (agrupa 19 Veredas)</b>	<b>Cubrimiento ESE Salud del Tundama</b>
<b>Corregimiento 1.</b> La Parroquia, Sirata, Santa Lucia, San Antonio.	Sede Sirata
<b>Corregimiento 2.</b> La Pradera, San Antonio Norte.	Desplazamiento de equipo de salud extramural en Unidad Móvil.
<b>Corregimiento 3.</b> Surba y Bonza, Quebrada de Becerras, San Lorenzo de Arriba, San Lorenzo de Abajo, Higueras, Puente la Balsa, El Cajón y Agua tendida.	Sede Trinidad Sede San Lorenzo
<b>Corregimiento 4.</b> Santa Helena, El Carmen, Avendaños, Santa Bárbara y Santa Ana.	Sede Avendaños 1 Sede Santa Helena
<b>Corregimiento 5.</b> Tocogua y San Luis	Desplazamiento de equipo de salud extramural en Unidad Móvil.

Fuente Tomada del modelo de Atención

### 4.1.2 Organización Institucional Interna

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 40 de 73		

### Figura 6. Organigrama E.S.E Salud del Tundama

La ESE Salud Tundama cuenta con estructura funcional, la cual se adoptó mediante Acuerdo No. 008 del 17 de julio de 2014. Se cuenta con dos áreas: Gestión de Atención al Usuario y Gestión de Apoyo Logístico. La primera compuesta por tres áreas: Promoción de la Salud y prevención de la enfermedad (PyP), Médico Asistencial y Apoyo Asistencial.

De otro lado, el área de Gestión de Apoyo logístico compuesta por el área Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Comunicaciones y Mercadeo, Gestión Integral de la Tecnología, Gestión información y Gestión de Ambiente y Recursos Físicos.

Finalmente, la Gerencia contará con cinco (5) dependencias asesorándola que son la Oficina Asesora de Control Interno, los comités asesores, el área Jurídica, el área Gestión de Calidad y Gestión de Atención al Usuario y Participación Social.

#### 4.1.3 Portafolio de servicios

La E.S.E. Salud del Tundama, en la Sede Principal cuenta con 25 Servicios habilitados y los 6 puestos de salud: Avendaños, Sirata, Santa Helena, San Lorenzo, La Florida y Trinidad, con 13 servicios habilitados

**Tabla No. 13. Portafolio de Servicios**

GRUPO DEL SERVICIO	CODIGO	NOMBRE DEL SERVICIO
Consulta externa	312	Enfermería
Consulta externa	328	Medicina general
Consulta externa	334	Odontología general

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 41 de 73	

Consulta externa	344	Psicología
Consulta externa	359	Consulta prioritaria
Transporte asistencial básico	601	Trasporte Asistencial Básico
Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica	706	Laboratorio Clínico
Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica	712	Toma de Muestras de Laboratorio
Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica	714	Servicio Farmacéutico
Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica	724	Toma e Interpretación de Radiografías Odontológicas
Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica	741	Tamizaje de Cáncer de cuello uterino
Protección específica y Detección Temprana	909	Detección temprana alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor 10 años)
Protección específica y Detección Temprana	910	Detección temprana alteraciones del crecimiento y desarrollo de joven (de 10 a 29 años)

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 42 de 73	

Protección específica y Detección Temprana	911	Detección Temprana alteraciones del Embarazo
Protección específica y Detección Temprana	912	Detección Temprana alteraciones en el Adulto (Mayor a 45 Años)
Protección específica y Detección Temprana	913	Detección Temprana Cáncer de Cuello Uterino
Protección específica y Detección Temprana	914	Detección Temprana Cáncer de Seno
Protección específica y Detección Temprana	915	Detección Temprana Alteraciones de la Agudeza Visual
Protección específica y Detección Temprana	916	Protección específica va-
Detección Temprana		cunación
Protección específica y Detección Temprana	917	Protección Específica Atención en Salud Bucal
Protección específica y Detección Temprana	918	Protección Específica Atención en Planificación Familiar Hombres y Mujeres
Procesos	950	Procesos Esterilización

**Fuente:** Tomado del Modelo de Atención en Salud ESE TUNDAMA.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 43 de 73		

Los servicios que presta la ESE Salud del Tundama están organizados para dar cubrimiento a los requerimientos de la población urbana y rural. La mayoría de la población asiste a la sede principal donde se concentra la mayoría de los recursos. Sin embargo, existe un equipo de desplazamiento para cubrir los servicios habilitados en cada una de las sedes periféricas, las cuales se encuentran ubicadas estratégicamente en el área rural; la demanda de servicio es menor, sin embargo se cumple con el objetivo de garantizar la accesibilidad a las personas que por su residencia geográfica lejana no pueden asistir a la sede principal.

Los servicios asistenciales de enfermería, medicina general y odontología, y los servicios de promoción y prevención se prestan en todas las sedes. Algunos servicios solo se prestan en la sede principal, dadas las condiciones de habilitación para la prestación de los mismos; ellos son los servicios de laboratorio clínico, servicio farmacéutico, y toma de muestras.

#### **ATENCION EN UNIDADES MOVILES:**

La ESE Salud del Tundama tiene disponibilidad de dos unidades móviles, las cuales se programan con el fin cubrir servicios de consulta de medicina general, odontología general, enfermería, y servicios de promoción y prevención. Se realiza desplazamientos a zona urbana de difícil acceso y desplazamientos hasta las sedes de la ESE Salud del Tundama (como por ejemplo: sector 1 de mayo, sector Juan Grande,); igualmente realiza desplazamientos a zona rural (algunos sectores cubiertos actualmente son: San Fernando, El Rosal, La Pradera – sector El Blanco, El Mirador-). Los lugares de desplazamiento han sido concertados con los líderes de acción comunal del Municipio. También se realiza cubrimiento de Instituciones educativas para cubrir actividades de Odontología dentro de la Estrategia Sano – Sano Rehabilitado. Esta programación se realiza de forma mensual. Los horarios de desplazamiento son en la jornada de la mañana de 7:00 a 12:00, y en la tarde de 13:00 a 17:00, según programación.

También se realiza cubrimiento de atención médico general de los adultos mayores del Ancianato Cándido Quintero de Duitama, y, se visita en casa por parte de médico general algunos pacientes que por situación de discapacidad no pueden trasladarse a las diferentes sedes de la entidad.

#### **4.1.4 Capacidad Instalada 2017**

De acuerdo con la información entregada al Ministerio de Salud para ser reportada en la plataforma SIHO para el año 2017 la ESE Tundama

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 44 de 73	

reporto 20 consultorios de Consulta Externa. Las unidades de Odontología son 16.

**Tabla 14.** Capacidad Instalada E.S.E Salud del Tundama

<b>CAPACIDAD INSTALADA FISICA:</b>			
Instalación Física	Disponibilidad		
	Sede principal	Sedes Extramurales	Total
<b>SERVICIOS AMBULATORIOS:</b>			
Consultorios médicos	14	6	20
Consultorios enfermería	5	4	9
Unidades de Odontología	10	6	16
Sala de Lactancia Materna	1	0	1
Sala de Estimulación Temprana	1	0	1
Sala de procedimientos menores	1	0	1
Sala ERA	1	0	1
<b>SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO:</b>			
Laboratorio clínico	1	0	1
Toma de Muestras de laboratorio clínico	5	0	1
Farmacia	1	0	1
<b>SERVICIOS CONEXOS A LA SALUD</b>			
Ambulancia	1	0	1

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 45 de 73	

Unidad móvil (unidad odontológica y consultorio médico)	2	0	2
<b>CAPACIDAD DISPONIBLE EN</b>	<b>RECURSOS HUMANOS:</b>		
<b>SERVICIO</b>	<b>PROFESIONAL QUE REALIZA LA ATENCION</b>	<b>NUMERO DE PROFESIONALES</b>	<b>HORAS DISPONIBLES</b>
Consulta de medicina general	Medico General	11	2156
Consulta de odontología General	Odontólogo General	10	1408
Laboratorio Clínico	Bacterióloga	5	880
Programas de Promoción y Prevención:			
Crecimiento y Desarrollo	Medico General	1	198
	Enfermera jefe	1	176
Planificación Familiar	Enfermera Jefe	1	198
Toma de citología	Enfermera Jefe	1	99
Atención de Gestantes	Medico general	1	198
	Enfermera Jefe	1	99
Atención del joven	Medico General	2	396

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 46 de 73	

Atención adulto mayor	Médico general	3	594
Atención odontológica	Odontólogo General	2	286
	Higienista Oral	2	352
Vacunación	Auxiliar en salud	6	1056
Atención primaria en Salud	Jefe de Enfermería	3	528
	Psicología	3	528
	Auxiliar en salud	9	1584

**Fuente:** Ministerio de Salud. Prestadores. Plataforma SIHO.

## 4.2 CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

### SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN

La E.S.E. Salud del Tundama obtiene un significativo avance en el proceso de Acreditación, buscando el continuo mejoramiento de la institución y por ende la Satisfacción de sus usuarios y sus familias, logrando consolidar la cultura de calidad enfocada hacia el mejoramiento continuo y la satisfacción del usuario interno y externo.

A continuación se presenta el comparativo en la calificación obtenida para el año 2016 y 2017.

El 21 de Diciembre de 2016 se recibió informe diagnóstico en el sistema único de Acreditación para la ESE. Estos fueron los resultados obtenidos en ese momento:

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 47 de 73		

**Tabla 15. Informe diagnostico en el sistema único de Acreditación para la ESE**

GRUPO DE ESTÁNDARES	CALIFICACIÓN 2016	CALIFICACION 2017
Direccionamiento	1.5	1.82
Gerencia	1.5	1.88
PACAS	2.0	1.73
Gerencia de la Información	1.0	1.08
Ambiente Físico	1.7	2.01
Gestión de la Tecnología	1.5	1.49
Talento Humano	1.7	1.96
Mejoramiento	2.5	1.94
Total:	1.67(calificación general aproximada)	1.76

**Fuente:** Información suministrada por el área de Calidad de la ESE Salud del Tundama

El puntaje que se obtuvo en 2016 fue de 1.67. El estándar más alto fue mejoramiento, seguido por los PACAS. El estándar que se debe trabajar más es gerencia de la Información.

Para el año 2017 se obtuvo como resultado de la autoevaluación en el Sistema Único de Acreditación puntuación de 1.76, donde el puntaje más alto lo consiguió ambiente físico, y el puntaje más bajo fue gerencia de la información.

En general, esto muestra que hubo aumento del 1.05. Se continuará realizando esfuerzos para subir estos resultados.

Para lo cual desde la Gerencia de la ESE Salud del Tundama se contempla el despliegue del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud como se refleja en la elaboración de los POA en el cual se contemplan actividades para cada acción que permita establecer y mejorar las herramientas del Sistema Único de Acreditación

## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La E.S.E. Salud del Tundama es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo ya que busca brindar una excelente atención al Usuario, por lo que mensualmente se realiza una indagación sobre la satisfacción por medio de la

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 48 de 73	

aplicación, tabulación y análisis de una encuesta cerrada con opción múltiple que mide todos los servicios y procesos (Consulta Médica, Consulta Prioritaria, Farmacia, Consulta Por Odontología, Prioritaria de Odontología, Laboratorio Clínico, Vacunación, Asignación De Citas, Enfermería, Atención Al Usuario Y Procedimientos) ejecutados en la entidad calificados en un rango de bueno, regular o malo.

Como última medición los datos obtenidos en el mes de enero de 2018 registra:

**Tabla 16 La Atención Brindada por el Profesional que la Atendió fue**

LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL QUE LA ATENDIÓ FUE						
Servicio	Número de Usuarios Encuestados			Porcentaje de Usuarios Encuestados		
	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala
Consulta Médica	83	2	0	42%	1%	0%
Consulta Prioritaria	2	1	0	1%	0.5%	0%
Farmacia	17	1	0	9%	0.5%	0%
Consulta Por Odontología	8	0	0	4%	0%	0%
Prioritaria de Odontología	1	0	0	0.5 %	0%	0%
Laboratorio Clínico	26	0	0	13%	0%	0%
Vacunación	1	0	0	0.5%	0%	0%
Asignación De Citas	38	5	0	19%	3%	0%
Enfermería	4	0	0	2%	0%	0%
Atención Al Usuario	6	0	0	3%	0%	0%
Procedimientos	1	1	0	0.5 %	0.5%	0%
Total	197	10	0	94.5%	5.5%	0%

**Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario**

En la Tabla No. 17, se puede evidenciar que el proceso que presenta mayor flujo de usuarios y a la vez mayor satisfacción es el servicio de medicina, el cual se representa con un total de 83 usuarios, correspondientes al 42% del total de la población encuestada. Así mismo se señala como dato relevante el proceso de asignación de citas ya que obtiene una calificación buena en el ámbito de la atención brindada esto representado en un porcentaje de 19% correspondiente a 38 usuarios, sin embargo no se descarta la calificación "regular" obtenida por el

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 49 de 73	

mismo proceso (3%) puesto que la política de la institución se fundamenta en el trato adecuado, humano y digno con la comunidad.

De igual manera se resalta la valoración obtenida por el proceso de laboratorio ya que este significo el 13% sobre el total de la población encuestada, igualmente el servicio de farmacia representa un apropiado desenvolvimiento en el proceso de adecuada atención al usuario , lo que se ve representado en una calificación buena por parte de 17 usuarios correspondientes al 9% del total de la población.

**Gráfico No. 1 La amabilidad, el respeto y la paciencia que le ha tenido el profesional fue**



Del gráfico anterior (2.1) se puede afirmar que los procesos que representan un trato amable, paciente y respetuoso dentro de la institución se encuentran encabezados por el proceso de medicina (42%); asignación de citas (20%); laboratorio clínico (14%); farmacia (9%); Consulta por odontología (4%); atención al usuario (3%); enfermería (2%); consulta prioritaria (2%); procedimiento (1%); vacunación (1%) y prioritaria de odontología (1%). Cabe resaltar que los

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 50 de 73		

porcentajes anteriormente expuestos se encuentran directamente relacionados con la cantidad de usuarios que calificaron el servicio. Sin embargo es importante no descartar el 2% , 1% y 1% calificado como “regular” en el proceso de asignación de citas, farmacia y medicina, ya que el trato de amabilidad, respeto y paciencia debe primar en todos los procesos y servicios prestados en la institución.

## SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se destacan los siguientes avances respecto a la implementación de la política

- Evaluación y seguimiento de la política de seguridad del paciente.
- Evaluación del clima de Seguridad del Paciente y plan de mejoramiento por proceso.
- Identificación de Barreras de acceso para su mitigación.
- Unificación del usuario Notable con usuario Seguro.
- Protocolo de Atención al usuario.
- Evaluación de la estrategia del paciente Trazador.
- Motivación, aumentos de reporte y auto reporte de sucesos inseguros.

### Productividad por servicio:

Para garantizar la promoción de acciones encaminadas a mejorar el estado de salud de los usuarios y prevenir enfermedades, la ESE proporciona una atención, desde el diagnóstico y tratamiento a pacientes que por su condición o estado de salud, pueden ser atendidos ambulatoriamente con enfoque humanizado y seguro acorde a sus necesidades, bajo un modelo de atención integral.

En virtud a lo anterior, en la productividad del servicio se puede observar la siguiente tabla que muestra la producción que se tuvo para el año 2016 y la producción a septiembre de 2017.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 51 de 73		

**Tabla 17.** Producción 2016 y lo transcurrido de 2017 hasta septiembre

Producción 2016		Producción Enero a Septiembre 2017	
Dosis de Biológico Aplicada	13,379	Dosis de biológico aplicadas	9859
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	4,982	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	4138
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	14,885	Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	14581
Citologías cervicovaginales Tomadas	4,499	Citologías cervicovaginales tomadas	3336
Consultas de medicina general electivas realizadas	65,903	Consultas de medicina general electivas realizadas	51329

Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u	Otras consultas electivas realizadas por profesionales
---	--

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 52 de 73	

odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	5,963	diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	13353
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	9,667	Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	4478
Número de sesiones de odontología realizadas	152,427	Número de sesiones de odontología realizadas	97342
Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	3,702	Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	3552
Sellantes aplicados	11,451	Sellantes aplicados	12808
Superficies obturadas (cualquier material)	30,581	Superficies obturadas (cualquier	25786

		material)	
Exodoncias (cualquier tipo)	2516	Exodoncias (cualquier tipo)	2123
Exámenes de laboratorio	81,908	Exámenes de laboratorio	66619

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 53 de 73	

Número de imágenes diagnósticas tomadas	748	Número de imágenes diagnósticas tomadas	611
Número de sesiones de terapias respiratorias Realizadas	349		
Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	6,493	Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	6713
Número de sesiones de talleres colectivos - PIC-	1,018	Número de sesiones de talleres colectivos - PIC-	142

**Fuente:** Elaboración propia a partir de portal del Ministerio de Salud. Prestadores. Plataforma SIHO.

#### 4.3 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A través de la Resolución No. 677 del 29 de junio del 2017, "Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama" quedando así:

El Mapa de Macro procesos y procesos, establece cuatro Macro procesos:

- I. Macro proceso Estratégico
- II. Macro proceso Misional
- III. Macro proceso de Apoyo
- IV. Gestión de Evaluación y Control

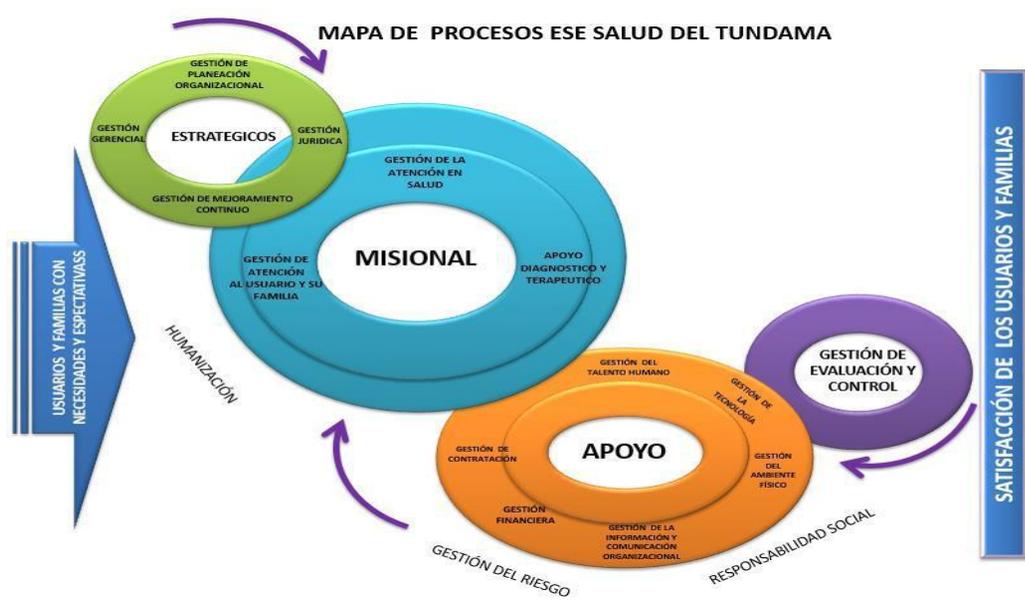
El macro proceso Estratégico se compone de cuatro procesos: Gestión de la Planeación Organizacional, Gestión Jurídica, la Gestión de Mejoramiento Continuo, Gestión de Gerencia.

 ESE SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 54 de 73	

El macro proceso Misional se divide en Gestión de la Atención en Salud contiene los 23 servicios habilitados ante el Apoyo Diagnostico y Terapéutico, Gestión al Usuario y su Familia.

El macro proceso de Apoyo se compone de Gestión del Talento Humano, Gestión de la Tecnología, Gestión del Ambiente Físico, Gestión de la Información y comunicación Organizacional, Gestión Financiera y Gestión de Contratación.

**Figura 7.** Mapa de Macro procesos y procesos



**Fuente.** Tomado del Modelo de Atención en Salud ESE TUNDAMA.

#### 4.3.1 Adquisición de bienes y servicios:

El procedimiento de adquisición de bienes y servicios se encuentra ubicado en los Macroprocesos de apoyo, en los Procesos de gestión financiera, el cual está encaminado en asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través del uso racional y eficiente de los recursos, bienes y sistemas de compras y contratación, que permitan el manejo adecuado de la infraestructura administrativa, promoviendo constantemente las buenas prácticas administrativas, suministrando oportunamente a las diferentes áreas organizacionales los elementos necesarios para el funcionamiento y operación. Se encuentra

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 55 de 73		

caracterizado, documentado, aprobado y estandarizado. Cuenta con Indicadores de gestión establecidos así:

- Cumplimiento al plan de compras
- Oportunidad de entrega
- Evaluación de Proveedores

#### 4.3.2 Talento Humano

La Gestión del Talento Humano está contemplada en el Macroproceso de Apoyo, donde se estructuran los procesos de Administración del Talento Humano, Desarrollo del Talento Humano. Todos documentados, implementados y estandarizados, midiendo los resultados del proceso a través de indicadores de gestión. Se cuenta con la política de talento humano, manual de funciones y requisitos, manual de procesos, desde esta oficina se coordina la planeación y ejecución de los programas de inducción, re inducción, capacitación y programas de bienestar social, evaluación del clima organizacional y evaluación de cumplimiento de actividades contractuales junto con los líderes de cada proceso.

A continuación se presenta la planta de personal Actual.

**Tabla 18. Planta de personal actual**

Variable	2017
Empleados Públicos	15

Fuente Área de Talento Humano

Se cuenta con un total de quince (15) funcionarios de planta así: Área administrativa 8 cargos, 2 de periodo fijo, 2 de libre nombramiento y remoción 3 de carrera administrativa y uno en provisionalidad. Área Asistencial 6 cargos de carrera administrativa, 1 en provisionalidad.

El proceso de contratación de servicios personales indirectos se realiza de manera anual, teniendo en cuenta las necesidades del servicio, el presupuesto institucional, el cual es proyectado para la siguiente vigencia en los meses de octubre y noviembre, basados en la contratación del régimen subsidiado. Durante la vigencia de los contratos se realiza verificación al cumplimiento de las actividades contratadas, garantizando la prestación de los servicios según los contratos suscritos con el régimen subsidiado, la Gobernación y el Municipio.

Entre los indicadores que miden la gestión de talento humano se tiene implementado

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 56 de 73		

Los siguientes indicadores

### Desarrollo de Talento humano

- Rotación de personal de planta
- Rotación de contratistas
- Evaluación de Cultura Organizacional
- Evaluación cumplimiento Contractual
- Cumplimiento del perfil
- Cumplimiento programa de Capacitación
- Cobertura de las capacitaciones
- Eficacia de las Capacitaciones

### Administración de talento humano

- Productividad de Medicina
- Productividad de Odontología
- Productividad Enfermería
- Productividad Bacteriología
- Productividad PIC
- Productividad Psicología

De acuerdo con la medición de indicadores se concluye que la empresa trabaja en la fidelización del recurso humano para no afectar el desarrollo de las metas planes y programas, todo el personal cumple con el perfil y competencias laborales, el programa de capacitación es proyectado de acuerdo al diagnóstico de necesidades del personal y se cumple en alto porcentaje en un nivel satisfactorio, ya que se cumple con las metas esperadas y se nota en el nivel de satisfacción de los usuarios presentando un promedio del 95% en los último tres años.

Esta situación de nota la necesidad de la formalización del empleo para todo el personal pero considerando el 85% de la fuerza laboral de la empresa está contratada por contratos de prestación de servicios en un numero de ciento cincuenta y seis (156), se debe iniciar por los técnicos y profesionales de salud, pues la rotación e inestabilidad laboral entorpecen procesos como los de mejoramiento de la calidad. El personal de servicios generales y conductores, tiene contratos de prestación de servicios, por lo que se hace urgente la externalización de estas áreas.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 57 de 73		

Las situaciones Jurídicas en que se vería envueltos los funcionarios y la Empresa Social del Estado, si se continúa contratando las actividades permanentes mediante contratos de prestación de servicio son:

Detrimento patrimonial, ante los riesgos a que se sometería el patrimonio de la entidad por los efectos de los contratos realidad, las sanciones económicas derivadas del Decreto 2025 de 2011 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1233 de 2008 y el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, el Decreto No 1376 de 22 de Julio de 2014 por el cual se reglamentan los mecanismos de estructuración de las plantas de empleos de carácter temporal y los acuerdos de formalización laboral en las Empresas Sociales del Estado del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Y otras acciones de tipo indemnizatorio que se pueden emprender contra la ESE.

Falta gravísima, al vincular por contrato de prestación de servicios personal que debe estar en la planta de personal de la entidad, sea esta temporal o definitiva.

#### **4.3.3 Aspectos Financieros.**

##### **Contabilidad**

Se cuenta con un software que permite el registro de transacciones, para su posterior verificación y su respectivo reflejo en los estados financieros; diariamente se verifica, ajusta y controla inventarios, facturación, bancos, caja, pagos, depreciaciones, activos fijos.

Se realizó el análisis del contexto interno de la ESE, el que determino la necesidad de adquirir un programa avanzado, y por ello en el 2018 se contará con la plataforma ASIS. La empresa tiene en implementación el sistema Contable "GENESIS".

Se busca hacer homologación de cuentas y ajustes al nuevo software para cumplir con los requerimientos exigidos.

##### **Tesorería**

De manera periódica se realizan cruces entre presupuesto, tesorería, bancos y contabilidad para generar los estados financieros en concordancia con cada una de las áreas, garantizando la presentación oportuna de estados financieros e informes a todos los Entes de vigilancia y control.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 58 de 73	

Las cifras reportadas en los diferentes informes requeridos concuerdan con los estados financieros, ejecuciones presupuestales y estados de tesorería, garantizando la coherencia de las cifras y la veracidad de las mismas, reflejando la transparencia en sus operaciones.

### **Costos**

Este procedimiento se ha realizado prorrateando los costos de la Institución entre todos los procesos que se desarrollan, agrupando por áreas de generación de ingreso de acuerdo al servicio prestado. No obstante, este sistema genera cifras globales y limita la identificación de costos por producto, por lo cual, es necesario adquirir un módulo de costos que permita conocer los costos reales de cada producto. Actualmente la ESE se encuentra en proceso de implementación de un nuevo sistema de información, el cual incluirá nuevos módulos, los cuales permitirán el mejoramiento en la sistematización, integración y procesamiento de la información, en el área financiera se implementará el módulo de costos hospitalarios. Subsana las dificultades generadas por ausencia del sistema de aplicación de costos.

### **Cartera**

El procedimiento de cartera cuenta con el manual donde se establecen los parámetros necesarios para garantizar la efectividad de la gestión de cartera. Nuestro mayor inconveniente es el lento proceso de liquidación de contratos con las diferentes EPS's que afecta directamente el recaudo de cartera, debido a que no se realizan oportunamente las conciliaciones por parte de estas.

Se han adelantado procesos de conciliación con las EPS y se participó como acreedor dentro de la masa liquidadora de Comfaboy EPS

### **Presupuesto**

Todos los compromisos adquiridos por la Institución a la fecha cuentan con su debido soporte presupuestal lo que garantiza el pago oportuno de compromisos tanto de proveedores, contratistas, personal y obligaciones financieras.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 59 de 73		

## Procesos administrativos ligados a la prestación de servicios

### Contratación

La Ley 100 de 1993 en su artículo 195, numeral 6, regula el régimen jurídico de las Empresas Sociales del Estado y establece que en materia contractual éstas se regirán por el derecho privado.

La Junta Directiva mediante Acuerdo 006 del 5 de Junio de 2014 aprueba el Acuerdo o Estatuto de Contratación establece las diferentes modalidades de contratación a aplicar y especifica que la escogencia del contratista por parte de la E.S.E. Respecto a la proceso de contratación de venta de servicios de la ESE a las EPS se hace necesario revisar y documentar el proceso, elaborando fichas de contratación y estudios de costos según los servicios que se tengan habilitados y se estén ofertando, para facilitar este proceso gerencial y asegurar que los ingresos que se perciban por la venta de servicios este acorde a los gastos de la institución y los acuerdos de voluntades sean un gana-gana para las partes.

### Facturación

Se cuenta con el proceso de facturación, recaudo y pagos, el cual se encuentra integrado y sistematizado desde la asignación de la cita al usuario, hasta el respectivo cobro a la EPS's de los diferentes servicios contratados, estos directamente relacionados con los servicios habilitados en la Institución.

La contratación establecida con las diferentes EPS's se basa en el número de usuarios afiliados a cada una de ellas, a los servicios habilitados de la ESE Salud del Tundama, teniendo en cuenta los % de UPCS correspondiente a los afiliados de cada EPS's y a los usuarios activos en la BDUA, bajo la modalidad de cápita.

La ESE Salud del Tundama factura de manera mensual los servicios prestados a las diferentes EPS's con las cuales contrata, teniendo en cuenta la certificación de del número de sus usuarios afiliados y las características establecidas de cada uno de los contratos.

Es importante revisar la distribución de los facturadores en el área física con el fin de lograr que todas las área cuente con facturación de forma rápida y definir unidad de mando en los facturadores, al igual que hacer evaluación permanente de este proceso pues las dificultades que ha presentado el software PANACEA, más la dinámica de la movilidad entre regímenes, la falta de depuración de las bases de datos entre otros actores hacen que este sea un procesos álgido para la ESE, ocasionando perdida de información y tramitología.

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 60 de 73		

#### 4.3.4 Control Interno

La ESE Salud del Tundama en cumplimiento del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 en la que se ordenó la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 de 2003, a un solo Sistema de Gestión, el cual deberá articularse con los sistemas nacional e institucional de Control Interno consagrados en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, expidió acto administrativo de creación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, Resolución No. 1901 de diciembre de 2017.

#### Talento Humano

##### Acuerdos compromisos y protocolos éticos

Mediante acto administrativo No 884 DE 2015 se aprobó el código de ética y buen gobierno, actualizado mediante resolución No.

Este será socializado y evaluado en Inducción, reinducción y capacitación General.

##### Desarrollo del talento humano

La Institución cuenta con los productos mínimos y adoptados del elemento Talento Humano, como son: Manual de funciones y competencias, plan Institucional de formación y Capacitación, programa de Inducción y reinducción y bienestar, lo cual le permite desarrollar las actividades necesarias para el fortalecimiento del personal, tanto del área asistencial como administrativa, con autoevaluaciones periódicas lo cual han permitido un constante mejoramiento y actualización de cada uno de los productos, así como los mecanismos de evaluación de desempeño tanto al personal de planta y contratistas.

En el primer semestre de 2017 se realizó encuesta de Clima organizacional cuyos resultados tienen como conclusión:

“Se encontró que el Clima Organizacional de la E.S.E. Salud del Tundama para el año 2017 se percibe como muy satisfecho, con un promedio de favorabilidad del 81,48%. Lo cual significa que los colaboradores perciben e interpretan positivamente su entorno laboral, el cual influye en la conducta de los mismos.”

El Manual de funciones y competencias fue actualizado mediante Acuerdo 013 del 16 de septiembre de 2015.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 61 de 73		

## **POLITICAS DE OPERACIÓN**

Se tienen documentadas y adoptadas diez y ocho políticas.

1. Política seguridad paciente.
2. Política de calidad
3. Política de IAMI
4. Política de gestión ambiental
5. Política de gestión de la tecnología
6. Política de confidencialidad y seguridad de la información
7. Política gestión talento humano
8. Política de prestación y humanización del servicio
9. Política de implementación de guías de práctica clínica
10. Política de uso y reúso
11. Política de seguridad y salud en el trabajo
12. Política administración del riesgo
13. Política de gestión documental
14. Política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas.
15. Política de tolerancia y no agresividad.
16. Política Docencia
17. Política NIF
18. Política Humanización en Atención en Salud

Estas son socializadas y evaluadas periódicamente en capacitación general, boletines informativos.

## **Autoevaluación de control y gestión**

Las autoevaluaciones son realizadas en los comités de Gestión, en las autoevaluaciones para la acreditación en salud y PAMEC, igualmente mediante los indicadores de los procesos.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 62 de 73		

### **Auditoria Interna**

Se realizaron los informes pormenorizados correspondientes al periodo noviembre 2016 a febrero 2017 y el correspondiente a marzo a junio de 2017. De acuerdo al resultado del informe ejecutivo anual de la vigencia 2016, se realizó plan de mejoramiento. Se cuenta el programa anual de auditorías CONTROL INTERNO CALIDAD – CALIDAD.

### **Planes de mejoramiento**

La auditoría interna, cuenta con sus procedimientos, y planes de tal manera que permite establecer parámetros de seguimiento a la gestión, con sus respectivos planes de mejoramiento

### **Información Y Comunicación**

En cuanto a la comunicación externa la Entidad ha venido adelantando planes de mejoramiento, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la norma con respecto a la actualización de la página WEB y la información mínima requerida en cumplimiento de la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Se tiene documentado y adoptado el procedimiento de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con seguimiento de las mismas y los planes de mejoramiento según el caso, mediante el comité de Ética Hospitalaria.

Se Cuenta con la política de comunicaciones establecida y divulgada

En la vigencia 2013 con el equipo directivo, se estructuro y adopto el plan anticorrupción y atención al ciudadano tomando como base el código de ética institucional, el cual fue actualizado de acuerdo al Decreto 124 del 2016.

El Sistema de información, está en proceso de renovación y mejoramiento de la capacidad, incluyendo nuevos procesos y mejorando los existentes con la respectiva actualización normativa.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 63 de 73		

### 4.3.5 Indicadores de Cumplimiento del Plan de Gestión

**Tabla No. 19 Indicadores de Gestión**

INDICADOR	ESTANDAR PARA CADA AÑO	FUENTE DE INFORMACIÓN
Mejoramiento de Calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	>-1,20	Documento de autoevaluación vigencia evaluada y vigencia anterior
Mejoramiento de Calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	Indicador nominal	Documento de Autoevaluación
Efectividad en la Auditoria para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de la atención en salud	>-0,9	Superintendencia Nacional de Salud
Gestión de ejecución del Plan de Desarrollo Institucional	>-0,9	Informe del responsable de planeación de la ESE. De lo contrario informe de control interno de la entidad. El informe como mínimo debe contener; el listado de las metas del Plan Operativo Anual del Plan de Desarrollo aprobado programadas en la vigencia objeto de evaluación, indicando el estado de cumplimiento década una de ellas (SIMO): y el cálculo del indicador
Riesgo Fiscal y Financiero	Adopción del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero	Acto administrativo mediante el cual se adoptó el Programa de Saneamiento Fiscal para las ESE categorizados

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020			Pág. 64 de 73

		en Riesgo medio o alto
Evolución del Gasto por Unidad de Valor Relativo producida	<0,90	Ficha técnica de la página web del SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social
Proporción de medicamentos y material médico-quirúrgico adquiridos mediante los siguientes mecanismos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Compras conjuntas</li> <li>b) Compras a través de cooperativas de ESE</li> <li>c) Compras a través de mecanismos electrónicos</li> </ul>	>-0,7	Certificación suscrita por el Revisor Fiscal, en caso de no contar con Revisor Fiscal, suscrita por el Contador y responsable de Control Interno de la ESE. La certificación como mínimo contendrá: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valor total de las adquisiciones de medicamentos y material médico quirúrgico en la vigencia evaluada discriminada por cada uno de los mecanismos de compra a), b), y c)</li> <li>2. Valor total de adquisiciones de medicamentos y material médico-quirúrgico en la vigencia evaluada por otros mecanismos de compra</li> <li>3. Valor total de adquisiciones de la ESE por medicamentos y material médico-quirúrgico en la vigencia evaluada</li> <li>4. Aplicación de la fórmula del</li> </ol>

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020			Pág. 65 de 73

		indicador
Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, y variación del monto frente a la vigencia anterior	Cero (0) o variación negativa	Calificación suscrita por el Revisor Fiscal, en caso de no contar con Revisor Fiscal, suscrita por el Contador, que como mínimo contenga el valor de las variables incluidas en la fórmula del indicador y el cálculo del indicador
Utilización de información de Registro Individual de Prestaciones - RIPS	4	Informe del responsable de planeación de la ESE o quien haga sus veces, soportado en las actas de sesión de la Junta Directiva, período de los RIPS utilizados para el análisis y relación de Actas de Junta Directiva en las que se presentó el informe
Resultado Equilibrio Presupuestal con recaudo	>-1	Ficha técnica de la página web del SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social (2)
Oportunidad en la entrega del reporte de información en cumplimiento de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud o la norma que la sustituya	Cumplimiento dentro de los términos previstos	Superintendencia Nacional de Salud
Proporción de Gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	>-0,85	Informe del Comité de Historias Clínicas que como mínimo contenga: listado con la totalidad de las mujeres gestantes identificadas por la ESE en la vigencia objeto de evaluación y que indique si se inscribió o no en el

  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020			Pág. 66 de 73

		Programa de Control Prenatal, la semana de gestación al momento de la inscripción y si fue valorada por médico; aplicación de la fórmula del indicador(4)
Evaluación de aplicación de Guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad hipertensiva	>-0,9	Informe del Comité de Historias Clínicas que como mínimo contenga: Referencia al acto administrativo de adopción de la guía, definición y cuantificación de la muestra utilizada y aplicación de la fórmula del indicador (4)
Evaluación de aplicación de Guía de manejo de crecimiento y desarrollo	>-0,8	Informe del Comité de Historias Clínicas que como mínimo contenga: Referencia al acto administrativo de adopción de la guía, definición y cuantificación de la muestra utilizada y aplicación de la fórmula del indicador (4)
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	<- 0,03	Ficha técnica de la página web del SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social (2)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	<- 3	Ficha técnica de la página web del SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social (2)

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 67 de 73		

## 4.4 SISTEMAS DE INFORMACION

### Hardware

La E.S.E. Salud del Tundama cuenta con 158 equipos de cómputo y 38 impresoras en la sede principal y en los puestos de salud 4 equipos de cómputo portátiles y 6 impresoras; distribuidas en todas sus dependencias para el apoyo de las actividades y labores que se realizan en cada proceso en la institución. Estos equipos cuentan con especificaciones acordes con su utilización.

Igualmente, para la transmisión, almacenamiento, procesamiento, administración y protección de la información la E.S.E. Salud del Tundama cuenta con dos servidores y una red informática de cableado estructurado conformado por 110 puntos de red y una red informática inalámbrica, ambas redes con sus protocolos de seguridad informática para garantizar la confidencialidad y salvaguardar la información.

En lo que se refiere a comunicaciones la E.S.E. Salud del Tundama cuenta con una red de comunicaciones en cableado estructurado y una central telefónica de tecnología IP la cual permite la gestión de las comunicaciones tanto internas como externas de la institución.

Para garantizar el debido suministro de energía eléctrica la E.S.E. Salud del Tundama cuenta con una UPS (Sistema de alimentación ininterrumpida) que permite que los equipos continúen funcionando ante una falla de energía eléctrica, y como respaldo de esta UPS se cuenta con una planta eléctrica de gran potencia, estos dos equipos sumados garantizan que el suministro de energía eléctrica sea continuo y dentro de los parámetros de calidad requeridos.

### Software

Para la administración de los equipos en la red la E.S.E. Salud Del Tundama cuenta con licencia de servidor Windows Server 2012 R2 con sus respectivas licencias de uso por cliente, así mismo cada equipo cliente cuenta con su licencia de sistema operativo Windows, igualmente para realizar la gestión de los datos se cuenta con la licencia del Manejador de Base de Datos Microsoft SQL en su versión 2014, el cual realiza todo el trabajo de almacenamiento, procesamiento y administración de los datos generados en la institución por las diferentes dependencias.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 68 de 73		

En la empresa se viene trabajando con Dinámica Gerencial Hospitalaria software, con el cual se realizó la última actualización en el año 2011. Luego vinieron actualizaciones normativas entre ellas la de la resolución 4505 y también la necesidad de tener el módulo de costos, laboratorio, comités, calidad entre otros que no se tenían con Dinámica Gerencial Hospitalaria por lo cual la empresa decidió cambiar el software ASIS a partir del año 2018.

Así mismo, hay que decir que Almera - Health, es un Software que la E.S.E Salud del Tundama está implementando como una herramienta concebida para armonizar la administración del día a día (los procesos, indicadores, riesgos) con el direccionamiento estratégico en las organizaciones, facilitando la implementación de modelos de calidad y de gestión, eliminando la carga operativa que se genera alrededor del manejo de indicadores y registros y presentando información oportuna para apoyar la toma de decisiones a nivel directivo, garantizando la mejora continua bajo un modelo de procesos en constante maduración. La solución cubre de forma integral el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud en las organizaciones, apoyando desde la documentación de los procesos de una forma estándar hasta el desarrollo y verificación de acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo a los resultados de las auditorias y a la iniciativa de los funcionarios de la entidad.

Para 2018 se implementara el Software SIBACOM Plus 2017: Sistema de Información de Base Comunitaria servidor en Salud. Que incluye el Plan Integral de Cuidado Familiar de acuerdo a los lineamientos de la Secretaria de Salud de Boyacá, este es un software actualizado, funcional, eficiente. Garantizara el funcionamiento de la información frente a servicios asistenciales y administrativos que redundaran en mejorar la prestación de los servicios para los diferentes usuarios afiliados a las EPS del régimen subsidiado y contributivo, usuarios particulares y usuarios dentro de los diferentes convenios que suscribe la empresa para prestación de servicios de salud. También hay que decir que la ESE a la fecha no cuenta con aplicativos informáticos que garanticen la trazabilidad de la información para el uso de medicina familiar y con el que hoy cuenta la entidad, y que se mencionó anteriormente “DINAMICA” se encuentra desactualizado.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 69 de 73		

#### 4.5. ASPECTOS JURÍDICOS.

Las modalidades de selección utilizadas por la E.S.E. fueron establecidas en el Estatuto de Contratación (Acuerdo 006 del 5 de Junio de 2014) emitido por la Junta Directiva), de conformidad con la cuantía y/o naturaleza del contrato; así, los diferentes trámites contractuales se adelantaron por Convocatoria Pública, Selección Abreviada, Subasta Inversa Presencial, Concurso de Méritos y Contratación Directa. Igualmente, se consagró la posibilidad de utilizar otros mecanismos de selección tales como la subasta inversa para la conformación dinámica de las ofertas, el acuerdo marco de precios, los sistemas de compras electrónicas.

#### 4.6 MATRIZ DE CONTEXTO INTERNO

Como resultado del ejercicio realizado con colaboradores y funcionarios en el mes de noviembre de 2017, se presenta el resultado del análisis a la matriz de contexto interno de la ESE Salud del Tundama (ver Anexo 1), alineado a los objetivos estratégicos, así:

1. Fortalecer las competencias y empoderar al talento humano para asumir y desempeñar el rol que le sea asignado en la Institución.
2. Fortalecer la gestión de procesos institucionales.
3. Mantener y mejorar la sostenibilidad Financiera de la Institución.
4. Fortalecer la gestión tecnológica y fomentar el correcto uso de la misma de tal forma que apoye efectivamente el proceso de atención.
5. Establecer estrategias de responsabilidad social que trasciendan los requisitos legales y mejoren aspectos relevantes en medio ambiente, usuarios y comunidad.
6. Gestionar el mejoramiento continuo institucional mediante estándares superiores de calidad
7. Consolidar una cultura humanizada que permita mejorar la percepción de satisfacción del usuario y los colaboradores frente a institución
8. Prestar una atención integral y segura a todos nuestros usuarios.

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 70 de 73	

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

Finalmente, de la anterior matriz de identificaron las partes interesadas y la priorización de necesidades obteniéndose:

**Tabla 20. Matriz de identificación de partes interesadas y sus necesidades**

PARTE INTERESADA	I	D	PRIORIDAD	NECESIDAD
Junta Directiva	3	3	9	Sostenibilidad financiera
				Prestigio institucional
				resultados de mejoramiento institucional
funcionarios de planta	3	3	9	Información clara y oportuna
				objetividad en la evaluación de desempeño
				Desarrollo de competencias
				Adecuado clima organizacional
colaboradores	3	3	9	Información clara y oportuna
				Contratos claros y oportunos
				Adecuado clima organizacional
				igualdad en aspectos permitidos por la ley
clientes (aseguradores)	3	3	9	Servicios con calidad (COPAS)
				Facturación adecuada y oportuna

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
			FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020		Pág. 71 de 73	

<b>Usuario</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	Servicios con calidad (COPAS)
				Trato humanizado
				atención en salud enfocada a sus necesidades
				oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos
				Espacios confortables y seguros
<b>Familia del usuario</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Trato humanizado
<b>Proveedores</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	Información clara y oportuna
				Contratos claros y oportunos
				Pagos oportunos
				Continuidad acorde a su desempeño
<b>Entes de vigilancia y control</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	Información clara y oportuna
				Transparencia en el manejo de recursos
<b>Red prestadora de servicios de salud</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	Referencia oportuna de pacientes
				Correcta información clínica en la referencia de los usuarios

Fuente: Análisis de contexto

  ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
	PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020	Pág. 72 de 73	

## 5. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### MISIÓN

Somos un empresa social del estado competitiva en la que promovemos el autocuidado, gestionamos el riesgo de la enfermedad y prestamos servicios de salud ambulatoria; con un equipo humano comprometido con la calidad, innovación, responsabilidad social y la atención centrada en los usuarios y sus familias; contribuyendo a mejorar sus condiciones de salud.

### VISIÓN

Para el año 2025 seremos una institución reconocida y acreditada en atención ambulatoria de servicios de salud, centrada en la humanización y en una gestión clínica excelente y segura con transformación cultural permanente

### PRINCIPIOS:

**Equidad:** Brindamos a cada quien lo que necesita según su condición.

**Responsabilidad social:** Estamos comprometidos con la comunidad, medio ambiente, colaboradores y sus familias.

**Trabajo en equipo:** Participamos y cooperamos de manera efectiva en el desarrollo de la misión institucional.

**Mejoramiento continuo e innovación:** Es nuestra actitud de aprendizaje permanente para lograr el óptimo desempeño.

**Atención centrada en el ser humano:** Actuamos con sensibilidad, empatía y eficacia salvaguardando los derechos de las personas.

### VALORES:

**Sentido de pertenencia:** Asumimos como propio el trabajo de la Organización.

**Integridad:** Los colaboradores, en el cumplimiento de sus actividades se comprometen a actuar con honradez, moralidad, rectitud, dignidad y decoro aportando toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral, en el

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF01-110	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	04/02/2015
<b>PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2020</b>	Pág. 73 de 73		

cumplimiento de sus actividades. En cualquier circunstancia actuarán de tal forma que su conducta genere y fortalezca la confianza de la colectividad institucional sobre su integridad y prestigio para beneficio propio y de la entidad

**Respeto:** Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, Sentimientos y motivos de las personas.

**Amabilidad:** Brindamos un trato cordial y cálido a las personas.

**Honestidad:** Actuamos coherentemente con nuestros valores y principios.

**Responsabilidad:** Hacemos lo que debemos según lo establecido.

**Solidaridad:** Practicamos la ayuda mutua, interesándonos y contribuyendo a la solución de las necesidades del otro.

**Prudencia:** Manejamos con entereza la información, de tal forma que no se divulgue, ni se dé a conocer la información confidencial relacionada con la vida, la salud o la institución.

**Actitud de servicio:** Cada colaborador actúa con disposición permanente hacia nuestros usuarios, pacientes y sus familias buscando siempre su bienestar con calidez, consideración y amabilidad.