

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO	EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	2.0	
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN	PÁG. 1 DE 20		

REUNIÓN: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

ACTA N°: 01 **Hora:** de 9:00 a.m. a 12:00 m **FECHA:** 25 de julio del 2025

LUGAR: Auditorio E.S.E. Salud del Tundama / Facebook live

TEMAS A TRATAR
1. Bienvenida 2. Himno Nacional de la República de Colombia 3. Himno del Departamento de Boyacá 4. Himno del Municipio de Duitama 5. Metodología de la Audiencia 6. Rendición de Cuentas - Vigencia 2024 7. Sesión de intervenciones, preguntas y respuestas 8. Cierre del evento
DESARROLLO
1. Bienvenida En el auditorio E.S.E. Salud del Tundama y transmitido por Facebook live, siendo las 9:00 a.m. del día 25 de julio del 2025, el moderador oficial del evento, el señor Jorge Alberto Camargo, en nombre de la E.S.E. Salud del Tundama, le da una cordial bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024 a toda la audiencia, tanto a quienes se encuentran presencialmente en el auditorio, como a quienes se encuentran conectados a través del Facebook live, recordando que este espacio tiene un valor fundamental tanto para la institución, como para la comunidad en general, usuarios, aliados y ciudadanía en general, además de aclarar que rendir cuentas no solo es un deber, es una expresión de transparencia, confianza y compromiso con la salud, abriendo así nuestras puertas para contarles cómo avanzamos, qué logros se han alcanzado y cuáles son los retos por alcanzar, además de ser oportunidad para escuchar recibiendo inquietudes para construir un mejor servicio de salud entre todos ya que la participación ciudadana es el corazón de una gestión pública cercana, responsable y transformadora. Además, hace una especial invitación a diligenciar cada uno de los formularios, mediante los QR que se facilitaron a la entrada del evento a los participantes presenciales, el link publicado en el chat, y en la página web institucional. 2. Himno Nacional de la República de Colombia Se invita a todos los presentes a ponerse de pie con respeto para entonar las notas del Himno Nacional de Colombia (Suena el himno)

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 2 DE 20		

3. Himno del Departamento de Boyacá

A continuación, se invita a entonar las notas del Himno del Departamento de Boyacá, tierra de historia, valentía y compromiso con el bienestar colectivo. (Suenan el himno)

4. Himno del Municipio de Duitama

Ahora, se invita a entonar con orgullo el Himno de nuestro municipio, Duitama, ciudad cívica por excelencia y cuna del desarrollo en salud para la región. (Suenan el himno)

5. Metodología de la Audiencia

Antes de dar paso al informe de gestión, se invita a la Dra. Jeimmy Xiomara Morales León secretaria de Salud del Municipio de Duitama quien ofrece unas palabras de agradecimiento a la comunidad en general por la presencia y participación ya que son fundamentales en este proceso de rendición de cuentas para garantizar la transparencia en la prestación de la salud de esta institución.

Posterior se informa brevemente la metodología de la presente jornada así: La Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama, Dra. Andrea Liliana Arias Perdomo, será la encargada de dar la bienvenida y presentar el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024, elaborado con base en los lineamientos de la Circular 000008 de 2018 de la Supersalud y demás normatividad vigente.

Por lo que este informe abordará los principales logros, avances y retos de la institución, agrupados en seis grandes objetivos estratégicos, que abarcan aspectos como:

- ✓ Sostenibilidad financiera.
- ✓ Atención centrada en el usuario y su familia.
- ✓ Talento humano y transformación cultural.
- ✓ Gestión de Procesos y Mejora.
- ✓ Gestión de la calidad.
- ✓ Responsabilidad Social Empresarial.
- ✓ Gestión de proyectos institucionales

Luego de finalizada la presentación del informe de gestión, se abrirá el espacio de participación ciudadana, en el cual se dará lectura a las preguntas previamente allegadas a través de nuestros canales de comunicación, así como aquellas que se formulen en tiempo real por los asistentes, a través del formato entregado al ingreso al auditorio en donde se incluyó el código QR, o durante la transmisión virtual.

Aclarando que las preguntas que no alcancen a ser respondidas durante el evento, por cuestiones de tiempo, serán resueltas a través de correo electrónico dentro de los 15 días hábiles siguientes a la audiencia, siempre y cuando sean formuladas de forma respetuosa, clara y constructiva, en torno a los temas presentados.

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO	EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	2.0	
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN	PÁG. 3 DE 20		

6. Rendición de Cuentas - Vigencia 2024

El moderador oficial del evento, el señor Jorge Alberto Camargo, invita a realizar su intervención a la Dra. Andrea Arias – Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama quien da inicio a esta rendición de cuentas compartiendo los principales resultados de la vigencia 2024.

Así la Dra. Andrea Arias – Gerente de la E.S.E. Salud del Tundama da la bienvenida mediante un caluroso saludo tanto a los asistentes presenciales como a quienes están conectados virtualmente, además de agradecer a todos sus líderes y colaboradores en general por su gran trabajo en pro de la institución para alcanzar las metas propuestas.

Luego procede a recordar los hitos de la historia de la institución, en donde resalta que en el año 2015 se recibe la certificación IAMII a institución que reconoce como institución amiga de la mujer y de la infancia integral, luego, en el año 2019 la institución ha sido acreditada, siendo esta un motivo de orgullo y ejemplo por medio de reconocimientos a nivel local, departamental y nacional, ya que es la única IPS del departamento en ser acreditada, luego en el año 2022 se obtuvo un reconocimiento por parte del ministerio de salud al obtener un tercer puesto a nivel nacional al ser una institución que tiene calidad en lo referente en atención primaria en salud y ya para el año 2024 recibe por parte del ministerio de salud con Icontec este importante reconocimiento al mantener y sostener el sistema de acreditación en salud para su segundo ciclo, todo esto además de ser una institución sostenible amigable con el medio ambiente.

Imagen: Hitos de nuestra historia



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

Luego presenta a la junta directiva del año 2024, indicando que su papel fue clave para alcanzar los objetivos estratégicos, donde fueron ellos quienes dieron las directrices de trabajo y

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 4 DE 20		

articulada para el cumplimiento de metas y certificación de estándares de calidad así como la aprobación de proyectos.

Imagen: Junta directiva



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

A continuación habla de la plataforma estratégica que es la ruta para facilitar en este año 2025 para cumplir los objetivos de la mano con los líderes quienes son quienes conocen de primera mano las necesidades que tienen cada uno de sus servicios, procesos, usuarios y familias, también a través del trabajo en equipo son la asociación de usuarios, con la participación de la secretaria de salud municipal, se pudieron identificar los factores internos y externos los cuales debían ser objeto de abordaje durante este Plan de Desarrollo Institucional 2024 – 2028 *“Transformamos con amor la salud para Duitama”*

Imagen: Plataforma estratégica



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO	EGMc41-110		 ACREDITACION EN SALUD
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	2.0	
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN	PÁG. 5 DE 20		

En cuanto a la misión de la institución durante los cuatro años de gestión está orientada en garantizando con institución acreditada todo lo relacionado con la promoción y mantenimiento de la salud de toda la comunidad dando cumplimiento a los atributos de calidad, garantizando que los usuarios y sus familias puedan tener continuidad en la atención, oportunidad, pertinencia, accesibilidad sin barreras con un enfoque de seguridad en la atención. En cuanto a la visión, trabajar en equipo garantizando que la institución siga siendo reconocida por todos los logros, garantizando que toda la ruta de atención primaria en salud, promoción y mantenimiento de la salud se garantice siendo un factor diferencial como institución.

Imagen: Misión y visión



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a los principios y valores se ha decidido que en el plan de gestión y desarrollo no se van a cambiar ya que se ha identificado que estos hacen parte de la esencia del grupo de trabajo ya que no cambian con el cambio de una administración, esto debe permanecer y permutar en el colaborador que es el servicio con amor, que como profesionales en el ser y que debe ser reflejado en el hacer.

Imagen: Principios y valores

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMc41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 6 DE 20		



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

Luego se aborda el tema de los objetivos estratégicos, en donde hace referencia que son seis, los cuales están centrados en la sostenibilidad financiera de la empresa, sin recursos no se podría avanzar ni ejecutar proyectos ni en la calidad en el talento humano como de los usuarios con un enfoque en la atención de los usuarios y su familia, así como lo solicitado por Ictec que es la gestión clínica.

Imagen: Objetivos estratégicos



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto al primer componente, que abarca la parte financiera, que apunta a garantizar la sostenibilidad financiera a sabiendas de todas dificultades que están pasando las IPS para el giro de recursos, es importante mencionar que la E.S.E. a la vigencia 2024 aun es una entidad sostenible, cerrando con un activo de \$19.099.966.129,31 lo que quiere decir que todo lo que se tiene en efectivo en bancos y cajas respalda a cada una de las obligaciones que se tiene la

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATEGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 7 DE 20		

entidad, en cuanto a los pasivos \$2.639.582.623,17 obedeciendo a las 23 demandas laboras que en la actualidad están en curso, cuentas por pagar, lo que da un patrimonio de \$16.460.383.606,14 reflejando así que la empresa tiene como responder con las obligaciones que se tienen. Así, el estado de resultados se tuvo un incremento de los ingresos \$12.686.148.363,13 con el aumento de la facturación como servicios contratados y convenios, los costos de funcionamiento fueron de \$6.835.841.758,06 disminuyéndolos con respecto al año inmediatamente anterior para un excedente de \$14.501.852,22 aumentando así en 92,91% superando la meta del equilibrio presupuestal donde se trazo una meta cercano al 1,0% alcanzando 1,24%, en cuanto a la disponibilidad inicial se tuvo el giro de las diferentes EPS aun así se cerro con una cartera acumulada de \$3.354.043.543,31, gracias a la gestión del equipo de trabajo se pudo recuperar \$380.435.655,30 resaltando que es de difícil recuperación \$919.312.171 acumulada de otras administraciones, esperando que se pueda llegar a pactar un pago para la reducción de la cartera.

Imagen: Financiera



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMCf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 8 DE 20		



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a la gestión de contratación se logró suscribir 293 contratos en temas de funcionamiento, prestación de servicios, comodatos y compraventa, por un valor de \$9.539.244.001,00, resaltando que se logró sostener alianzas mediante convenios con 6 entidad prestadoras de planes de benéficos que operan en la ciudad de Duitama. Como vos de alerta según el comportamiento del sector salud ya que hay incertidumbre ya que aun no se sabe que pueda ocurrir con las diferentes EPS que se encuentran en un ejercicio de intervención. A demás se suscribieron 10 convenios por un valor de \$1.009.538.318 como especial el de la cava municipal.

Imagen: Contratación



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a gestión jurídica, actualmente se encuentran en curso 23 procesos activos relacionados con temas laborales, la mayoría desde el año 2018, afectando a la institución ya que son pretensiones por un valor aproximado de \$1.647.091.829, sin embargo existe una alerta ya que estas pretensiones pueden estar muy por debajo de lo que en realidad pueden llegar a ser.

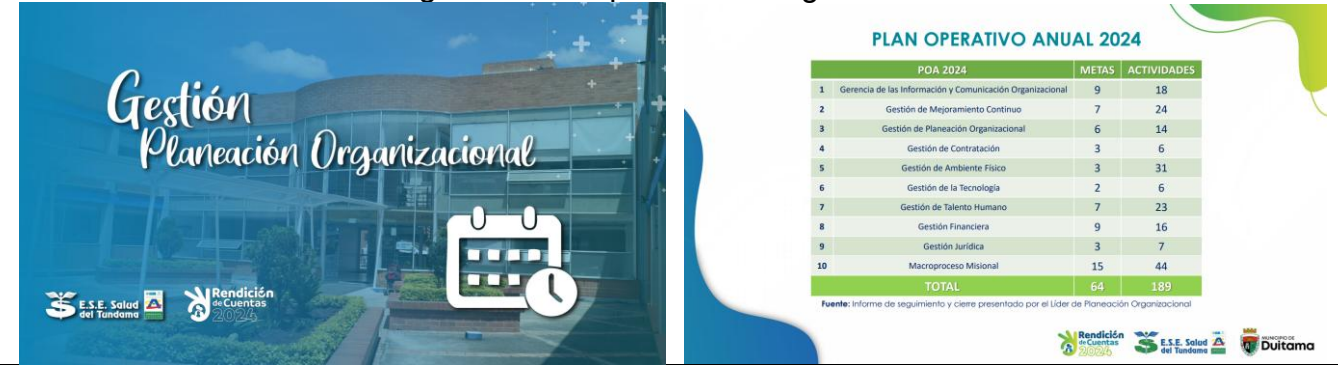
Imagen: Gestión jurídica



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a planeación organizacional el plan operativo anual es la hoja de ruta para formular estrategias y mejoramientos a ejecutar durante la vigencia con el fin de gestionar y apalancar recursos bien sea de recursos propios o mediante proyectos a nivel nacional, así de para la vigencia 2024 se incluyeron 10 POA's, con 189 actividades programadas, 64 metas con un balance muy positivo ya que se cumplieron en su totalidad.

Imagen: Gestión planeación organizacional



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 10 DE 20		

RESULTADOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

POA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS	ACTIVIDADES TERMINADAS	% DE AVANCE
Gestión De la Información y la Comunicación Organizacional	18	9	18	100%
Gestión Mejoramiento Continuo	24	7	24	100%
Gestión Planeación Organizacional	14	6	14	100%
Gestión De Contratación	6	3	6	100%
Gestión De Ambiente Físico	31	3	31	100%
Gestión De la Tecnología	6	2	6	100%
Gestión del Talento Humano	23	7	23	100%
Gestión Financiera	16	9	16	100%
Gestión Jurídica	7	3	7	100%
Macroproceso Misional	44	15	44	100%
TOTAL	189	64	189	100%

Fuente: Informe de seguimiento y cierre presentado por el Líder de Planeación Organizacional



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

Continúa con el objetivo 2 Atención centrada en el usuario y su familia, seguridad del paciente y gestión del riesgo se ha dejado diferentes criterios pero uno de los mas importante que se ha venido abordando es gestionar un efectivo gobierno clínico obedeciendo así a una de las oportunidades de mejora solicitada por ente acreditador con el fin de realizar el riesgo enfocado a la seguridad de los usuarios y que permita fortalecer el modelo de gestión integral, en cuanto al macroproceso misional en cuanto al perfil epidemiológico la cual es una herramienta muy útil ya que permite conocer las principales causas y recurrencias de la atención de los usuarios y sus familias y su vez permite direccionar las estrategias que permite fortalecer los programas especiales desde el comité gestión de historia clínica y auditorias, mejorando la productividad en las áreas de medicina, odontología, psicología, enfermería, laboratorio clínico y demás.

Así, los principales logros han sido un aumento de 5% la productividad de los servicios ofertados, 159 usuarios en el programa vivamente, 42 usuarios en el programa viven tu corazón, 45% de aumento en captación taller gestación feliz y 52% aumento taller creciendo con sentidos, otros datos relevantes se pueden observar en las imágenes que se muestran a continuación.

Además, charla de los programas dentro de ellos realiza un reconocimiento especial al programa IAMII ya que se ha ratificado la institución como amiga de la mujer por su acompañamiento desde el momento preconcepcional, exámenes de laboratorio, control natal hasta la lactancia materna, garantizando una atención diferencial y preferencial a la población materno infantil con un enfoque en nutrición, calidad y bienestar. Centro amigable en donde se vinculan 130 adolescentes en el taller generación s, 12 certificados de horas sociales, de los cuales un 99% recomiendan la actividad ya que promueve el respeto y reserva; continua con el programa vivamente el cual cuenta con 4 líneas, compromiso de todos, cambia tu vida, no dependa de alguien y bienestar una prioridad, mostrando adherencia de manualidades y actividades que pueden repicar en sus hogares teniendo 159 usuarios; continúa con sonrisas sanas el cual cuenta con talleres educativos en salud oral con 14.136 consultas odontológicas, 38.258 sellantes, 18.813 controles de placa bacteriana; y el programa vive tu corazón en donde se tiene 5.176 usuarios con HTA y/o Diabetes mellitus de los cuales 776 usuarios son nuevos.

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMCf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 11 DE 20		

Imagen: Objetivo 2 Asegurador



Asegurador

Atención centrada en el usuario y su familia, Seguridad del paciente y Gestión del riesgo:

Objetivo 2

Gestionar un efectivo gobierno clínico con enfoque de riesgo orientado a la seguridad de los usuarios que permita fortalecer nuestro modelo de atención integral.



Gestión Macroproceso Misional

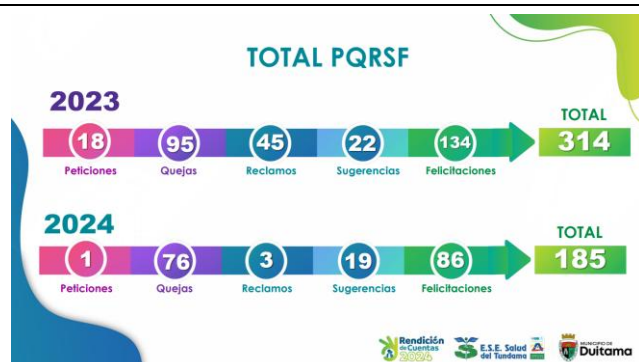





 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATEGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO	EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	2.0	
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN	PÁG. 12 DE 20		



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATEGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 13 DE 20		

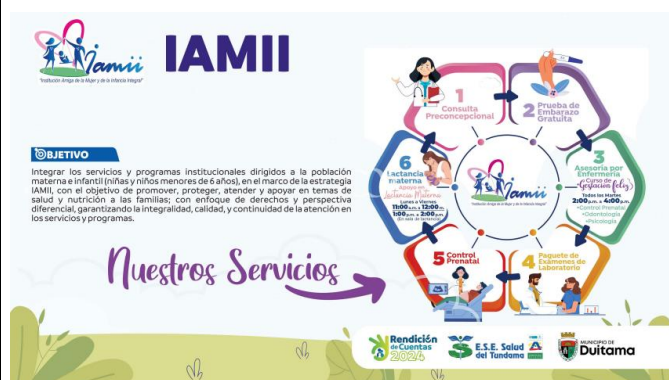


MOTIVOS RECURRENTES DE PQR



- Actitud inapropiada por parte del colaborador.
- Dificultad de acceso a agendamiento de citas por línea CallCenter.

Rendición de Cuentas 2024 E.S.E. Salud del Tundama Municipio de Duitama



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto al eje seguridad del paciente el cual es un eje fundamental y transversal dentro del modelo de acreditación en salud se encuentran objetivos dirigido al cliente interno y externo teniendo para la vigencia 2024 se presentaron 98 sucesos de seguridad de los cuales 20 fueron adversos, sin embargo se reporta 90,4% de adherencia a la política con un aumento de 9 puntos porcentuales, además se cumple con la efectividad de las acciones de mejora ya que la meta es de menos del 30% con un resultado del 17,39%, así se percibe la institución como una institución segura.

Imagen: Seguridad el paciente



EJE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para la vigencia 2024 se reportaron 98 sucesos de seguridad de los cuales 20 se clasificaron como eventos adversos debido a la inclusión dentro de esta clasificación a la "doble puntuación en el procedimiento de toma de muestras" solicitado por el ente acreditador ICONTEC.



Rendición de Cuentas 2024 E.S.E. Salud del Tundama Municipio de Duitama

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATEGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMCf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 14 DE 20		



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto al eje de gestión del riesgo se ha logrado resultados satisfactorios ya que los resultados hablan por si solos ya que en autodiagnóstico que es una herramienta que tiene la superintendencia de salud nacional la cual se aplica a las instituciones cada dos años, así según el último resultado la empresa se posicionó en un cuarto puesto a nivel nacional ya que obtuvo un puntaje de 77.60 ya que el promedio nacional fue de 62.93, avanzando así en temas de gestión del riesgo en la institución permitiendo así mostrar resultados en el avance; es importante resaltar la realización de capacitaciones continuas dirigida a profesionales del área misional enfocadas al riesgo clínico, además de talleres de fortalecimiento del pensamiento basados en la gestión del riesgo clínico.

Imagen: Gestión del riesgo



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 15 DE 20		

En cuanto al enfoque integral de la humanización buscando la satisfacción de los usuarios y de los colaboradores por medio del creer y hacer y no del parecer y así dejar huella, además de evaluar de forma periódica los indicadores e implementar las acciones de mejora así como articular con los diferentes entes territoriales; parte importante del eje son las actividades como talleres, pausas activas, reconocimientos, entre otros, así, como muestra de la efectividad es el aumento en el porcentaje de satisfacción de humanización al colaborar alcanzando un 99.19% y un 100% de los usuarios.

Imagen: Eje humanización



Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto al eje de transformación cultural por medio de la participación de jornadas de referenciación con el fin de comparar y adherir las buenas prácticas de otras entidades, creación de indicadores que garanticen una medición que permitan conocer de primera mano la efectividad en materia de gestión en todo lo que tiene que ver con el área de talento humano, fortalecimiento de habilidades blandas dirigido a todo el talento humano en la ese tanto para los colaboradores como para los usuarios.

 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 16 DE 20		

Imagen: Eje transformación cultural



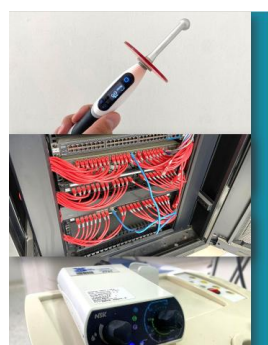
Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a la gestión de la tecnología recordando que la E.S.E. Salud del Tundama al ser una institución de primer nivel se tienen adoptadas tecnologías acorde al nivel de complejidad, certificando el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos biomédicos garantizando una atención segura de los usuarios al momento su uso, además la institución cuenta con actividades que incentivan y promueven el buen uso de estos equipos, así como el reporte de aquellas fallas asociadas a su uso, palla ello se realizan capacitaciones de moto que todos los colaboradores identifiquen dichos equipos biomédicos, alcanzando un 100% en cuanto a capacitaciones y mantenimientos y un 94% en cuanto a satisfacción de la tecnología institucional.

Imagen: Eje gestión de la tecnología



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 17 DE 20		



ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍAS

Reposición de equipos de computo corporativos (AIO - Todo en uno) y Equipos Médico-odontológicos, para fortalecer la gestión de los procesos misionales y administrativos de la institución.



INDICADORES GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Capacitaciones en tecnológicas
100%

100%
Mantenimiento preventivo en tecnologías

Satisfacción en las tecnologías institucionales
94%

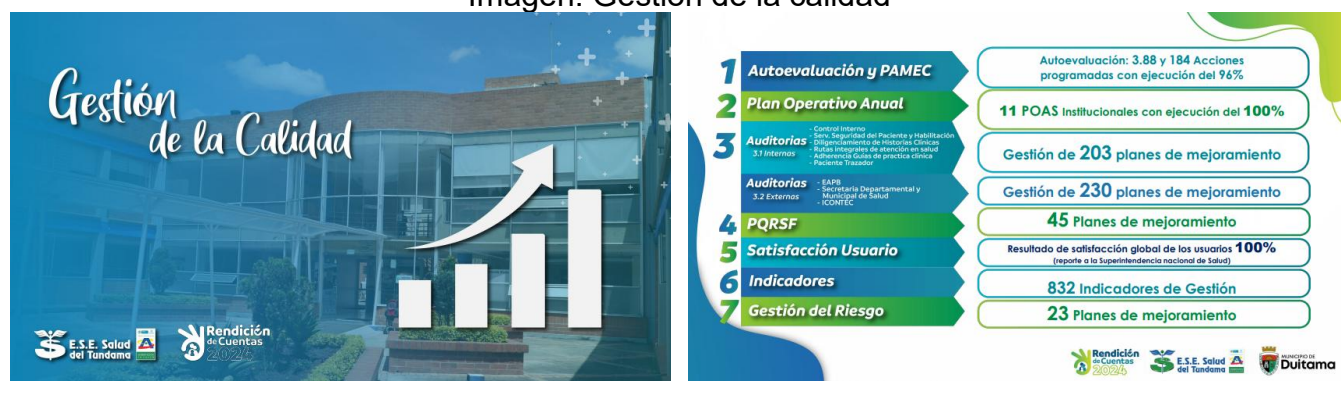
0% Eventos adversos asociados a dispositivos médicos



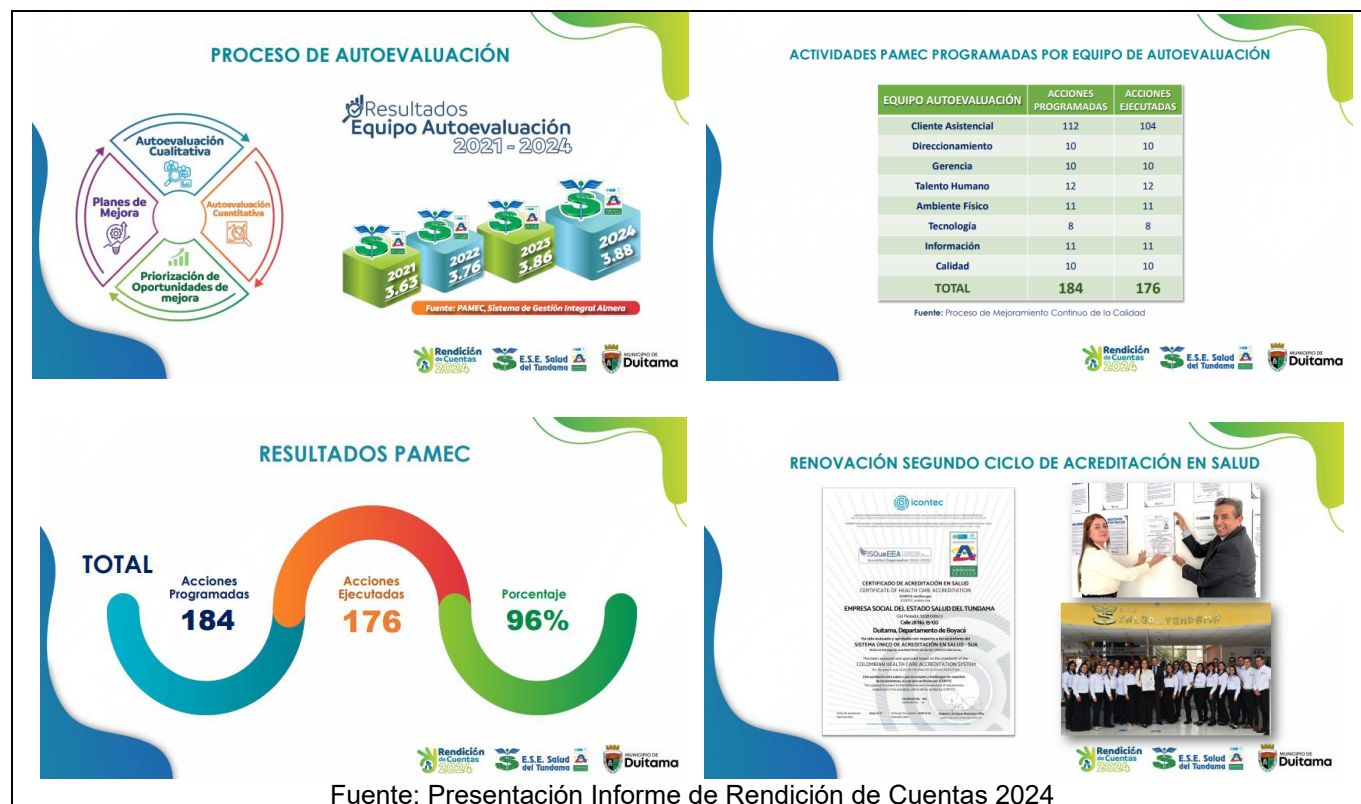
Fuente: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2024

En cuanto a la gestión de la calidad se reporta que todo en la empresa va encaminado hacia la acreditación en salud, a la mejora de los procesos de los servicios, a la mejora de los profesionales, a la mejora del conocimiento de los usuarios obedeciendo al compromiso que se tiene a nivel social que es brindar un servicio con excelencia en la calidad de la atención para ello se crea el modelo de mejoramiento institucional teniendo como base las fuentes de mejoramiento con las que cuenta la E.S.E. Salud del Tundama las cuales son autoevaluación, POA's, auditorias, PQRSF, satisfacción al usuario, indicadores y gestión del riesgo, estos para realizar el monitoreo y seguimiento y así tener presente los resultados, gracias a estas 7 fuentes se obtuvo un resultado satisfactorio, muestra de eso en el mes de septiembre de recibió el certificado de reacreditación en el segundo ciclo de acreditación denotando el compromiso que se tiene como institución en temas de calidad en salud y bienestar de la comunidad

Imagen: Gestión de la calidad



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATEGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		 
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 18 DE 20		



En cuanto al eje de responsabilidad social cual genera estrategias que impactan de manera positiva a la comunidad mejorando condiciones de vulnerabilidad y sostenibilidad, articulado con el plan de desarrollo municipal al realizar brigadas de salud a la población vulnerable, como compromiso social con líneas de despliegue articuladas con los objetivos de la ONU; además se incentiva mediante una huerta casera los hábitos de consumo de alimentos saludables a los usuarios pertenecientes al programa especial vive tu corazón, alianzas con la fundación operación sonrisa para niños, jóvenes y adultos, participación en jornadas de donación y brigadas de salud a habitantes de la calle, donaciones a escuelas rurales, donación de alimentos para el cuidado de animales, entre muchas más.

Imagen: Eje responsabilidad social



 E.S.E. Salud del Tundama ESTRATGICOS	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO		EGMcf41-110		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	2.0	
			FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2021	
	ACTA DE REUNIÓN		PÁG. 20 DE 20		

Ya para finalizar la Dra. Andrea Arias gerente concluye:

- ✓ Se ha fortalecido la sostenibilidad financiera
- ✓ Se ha cumplido satisfactorio del Plan Operativo Anual en un 100%
- ✓ Se ha logrado incrementar las valoraciones, captaciones y atenciones de toda la ruta de atención integral.
- ✓ Se ha incrementado la productividad del equipo en especial en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud.
- ✓ Se mejoro y fortaleció la cultura de todo el talento humano con enfoque en acreditación en salud.
- ✓ El crecimiento de los programas espaciales junto a los usuarios.

Por lo que se han logrado resultados satisfactorios en el sistema obligatorio de garantía obligatoria de la calidad en salud, en las auditorias de habilitación, en el PAMEC y en los indicadores de calidad, así se sigue transformando con amor la salud para Duitama.

7. Sesión de intervenciones, preguntas y respuestas

Toma la palabra el moderador oficial del evento, el señor Jorge Alberto Camargo quien agradece a la Dra. Andrea Arias Gerente por su intervención, dando paso ahora a la sesión de preguntas, comentarios y sugerencias por parte de la ciudadanía, recordando que serán respondidas tanto las inquietudes enviadas previamente, como las que se formulen en el transcurso de este espacio, invitando a participar de manera respetuosa y clara.

Pide la palabra el Señor Luis Grimaldos Presidente de la Asocian de Usiarios, quien hace luego de un cordial saludo a nombre de los usuarios que representa de la institución una gran felicitación para todos los colaboradores en especial para la Gerente por los servicios que presta ya que se esta realizando una gran labor, garantizando el servicio de la salud para todos los usuarios, desde la entrada hasta la cita en sí.

8. Cierre del evento

El moderador oficial del evento, el señor Jorge Alberto Camargo agradece profundamente la presencia, el interés y la confianza reafirmando el compromiso con una gestión pública abierta, ética y centrada en la salud como un derecho de todos, y para finalizar, invita a responder la encuesta de satisfacción, escaneando el código QR que se entregó a la entrada y aparece también en pantalla, o haciendo clic en el comentario fijado en la transmisión en vivo de Facebook, recalando que esta opinión es muy importante para seguir mejorando, así la E.S.E. Salud del Tundama, ¡transformamos con amor la salud para Duitama!, Que tengan un feliz día