

"Transformamos con Amor la Salud para Duitama"



Rendición de Cuentas 2024

Viernes
25 de Julio

 **9:00** a.m.



Auditorio
E.S.E. Salud del Tundama
Calle 28 N° 15-120



MUNICIPIO DE
Duitama

“Transformamos con Amor la Salud para Duitama”



Rendición de Cuentas 2024

ANDREA LILIANA ARIAS PERDOMO
GERENTE



MUNICIPIO DE
Duitama

HITOS DE NUESTRA HISTORIA

1994

Creación Unidad Administrativa Especial de Salud

Funcionaba en el piso 5 del Edificio Administrativo del Municipio.



1999

Nace la La E.S.E Salud del Tundama

Mediante acuerdo No 025 del 11 de octubre de 1999 emanado por el concejo municipal de Duitama, se disuelve la Unidad Administrativa de Salud y nace La E.S.E Salud del Tundama.



2002

Inicio Sede Barrio Boyacá

Asumimos las funciones jurídicas, administrativas y financieras de forma autónoma e iniciamos operaciones en la Sede del Barrio Boyacá.



2009

Centro Amigable

Creamos el Centro Amigable en el Barrio Boyacá, para la atención de adolescentes y jóvenes entre los 12 y 28 años.



2010

Modelo de Atención Primaria en Salud

Implementamos el modelo de Atención Primaria en Salud con enfoque en salud familiar (APS - SF)



2011

Inauguración Sede ACTUAL

Inauguramos e iniciamos labores en nuestra actual sede ubicada en el Barrio Boyacá.



2011

Reconocimiento como Hospital Sostenible

Recibimos por primera vez el reconocimiento como Hospital Sostenible, por el proceso de gestión ambiental, por el Ministerio de Salud y Protección Social, CORPOBOYACA, CORPOCHOVOR y la Secretaría de Salud de Boyacá.



Este reconocimiento fue obtenido del 2011 al 2019, tiempo de duración del programa por parte de estas entidades.

2015

Certificación IAMII



Somos certificados como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia IAMII con enfoque integral, acorde a los lineamientos emitidos por la UNICEF y el Ministerio de Salud y Protección Social.



2018

Primer Foro Departamental de Acreditación en Salud

Desarrollamos el Primer Foro Departamental de Acreditación en Salud, para instituciones de salud de Boyacá.



2019

Lanzamiento Libro; "Crónicas de jóvenes para jóvenes"

Lanzamos el libro "Crónicas de jóvenes para jóvenes", como iniciativa del Centro Amigable y el Grupo "Generación S"



2019

Acreditación Icontec



Recibimos otorgamiento por parte de ICONTEC como primera institución acreditada en salud del departamento de Boyacá, bajo estándares de excelencia acorde al Sistema Obligatorio de garantía de Calidad en Salud.



2021

Certificación Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral

Somos certificados como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral por cumplir altos estándares de calidad, calidez, humanización e integralidad en la atención a población materna e infantil, por parte de la Secretaría de Salud de Boyacá.



2022

3er Puesto Premio Nacional de Calidad

Ocupamos el 3er Puesto en el Premio Nacional de Calidad de la Atención Integral en Salud con enfoque en Atención Primaria en Salud, otorgado por el Ministerio de Salud y Protección Social.



2024

Acreditación Incontec Nuevo ciclo 2024-2028

Recibimos otorgamiento por segunda vez consecutiva, por parte de ICONTEC, del Certificado de Acreditación número 064, correspondiente al Nuevo Ciclo de Acreditación en Salud de la E.S.E. Salud del Tundama, ratificando nuestro estatus como una Institución Acreditada por cuatro años más (2024-2028).



JUNTA DIRECTIVA



Dr. José Luis Bohórquez López
Alcalde de Duitama
Presidente Junta Directiva



Dr. Jaime Rua
Alcalde (E) de Duitama
Presidente Junta Directiva



Dra. Ingrid Galán Díaz
Secretaria de Salud



Charlene Rivas Cuervo
Representante del área misional



Andrea Liliana Arias Perdomo
Gerente E.S.E. Salud del Tundama



Ingrid Tatiana Rodríguez Bernal
Representante Usuarios



Jorge Ignacio Cabra Combariza
Rep. Empleados Públicos del
Área Administrativa



Plataforma Estratégica



PLAN DE GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

“Transformamos Con Amor La Salud Para Duitama”

2024-2028



- Participación de los líderes de la E.S.E. y partes interesadas como representante de los usuarios y miembros de la junta directiva.
- La proyección del Direccionamiento Estratégico se realiza acorde a la guía metodológica institucional.
- Continuidad del Plan de Gestión y Desarrollo Institucional.



Misión

2024-2028

Somos una institución prestadora de servicios integrales de salud de baja complejidad reconocida y acreditada, comprometida con la promoción y mantenimiento de las condiciones de vida de nuestros usuarios sus familias y la comunidad, a través de una atención pertinente, oportuna, humanizada, segura, gestionando el riesgo y necesidades de la población. Consolidando nuestro talento humano a través de criterios éticos, técnicos y científicos para lograr la mejor experiencia en servicios de salud.



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

Visión

2024-2028



Seremos la mejor institución de atención primaria en salud consolidada en el departamento de Boyacá, por su gestión clínica, innovación permanente y servicios fortalecidos a través del mejoramiento continuo. Contribuyendo al bienestar de nuestros usuarios, sus familias y colaboradores.



¡Átense a sus Principios!

Atención centrada en el ser humano

Trabajo en equipo

Equidad

Servicio con amor

Excelencia en el ser y el hacer



VALORES

Somos Honestos

1

2

Somos Respetuosos

Somos Diligentes

3

4

Somos Justos

Somos Empáticos

5

6

Somos Leales

Somos Comprometidos

7

Objetivos Estratégicos

Gestión de procesos y mejora

Generar estrategias que impacten de manera positiva en la **Comunidad**, fomentando acciones que permitan mejorar las condiciones de **Vulnerabilidad** y la Sostenibilidad **Ambiental**.

Gestión de procesos y mejora

Fortalecer la **Gestión de Conocimiento** a través de estrategias que permitan innovación, transferencia y preservación del mismo.

Gestión de procesos y mejora

Gestionar **Herramientas Tecnológicas** que permitan innovar y mejorar los procesos institucionales, impactando de manera positiva la atención centrada en el usuario y su familia.

Financiera

Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución mediante la eficiencia en la gestión de los recursos.

Asegurador, atención centrada en el usuario y su familia, seguridad del paciente y gestión del riesgo:

- Gestionar un efectivo gobierno clínico con enfoque de riesgo orientado a la seguridad de los usuarios que permita fortalecer nuestro modelo de atención integral.
- Ampliar la prestación de servicios que permita mejorar coberturas y solucionar las necesidades en salud de nuestra población.
- Fortalecer la gestión de riesgo clínico poblacional desde el modelo de atención, con enfoque en atención primaria en salud, abordando las necesidades de nuestra comunidad.

Asegurador, usuario y su familia. Talento humano y Transformación Cultural

Fortalecer el enfoque integral de humanización, buscando en el usuario satisfacer sus necesidades y el colaborador mejorar el bienestar y calidad de vida laboral.



Financiera

Objetivo 1

Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución mediante la eficiencia en la gestión de los recursos.



Gestión Financiera



ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO 2024

ACTIVO

\$19.099.966.129.31

PASIVO

\$2.639.582.623.17

PATRIMONIO

\$16.460.383.506.14



INDICADORES

INGRESOS

\$12.686.148.363.13

COSTOS

\$6.835.841.758.06

**GASTOS
TOTALES**

\$5.835.504.752.85



EXCEDENTE



Aumento del
92.91%
en 2024 en
Comparación 2023

2023

\$7.672.547.19



2024

\$14.801.852.22

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL

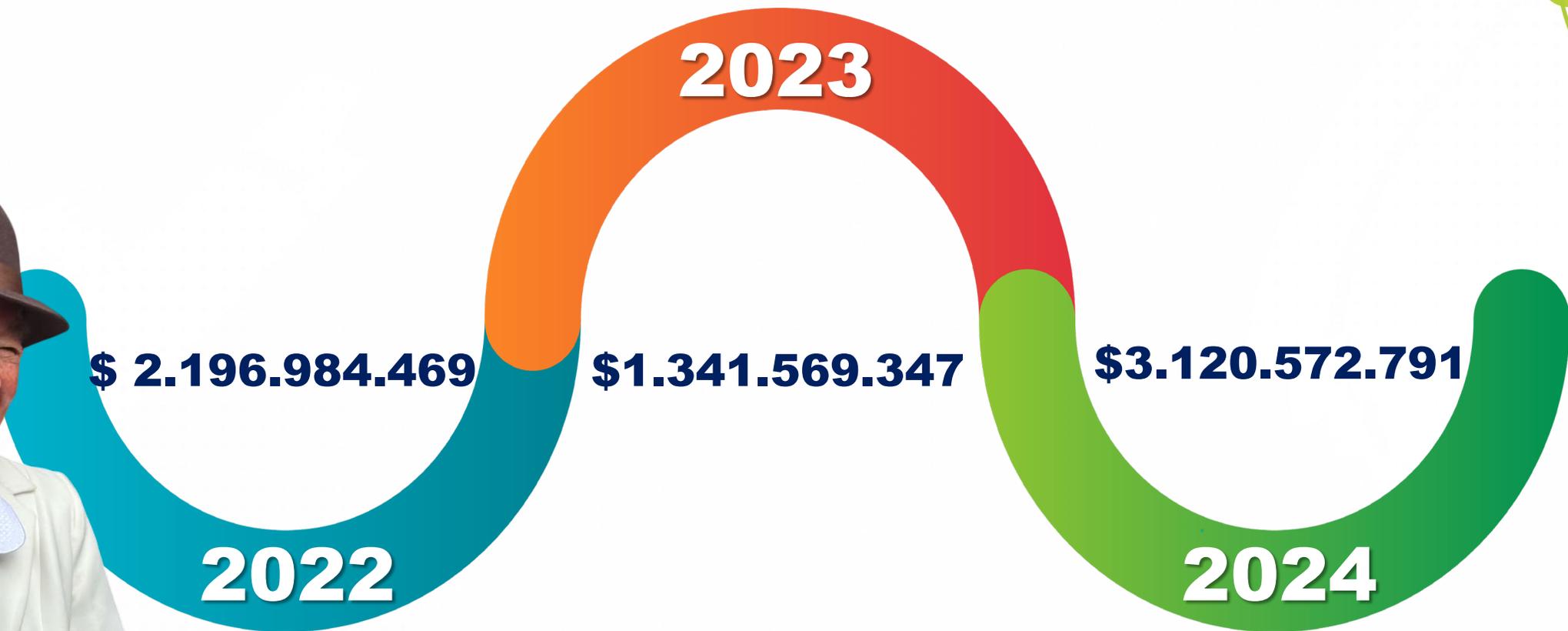


META
> a 1,0



2024
1,24

DISPONIBILIDAD INICIAL

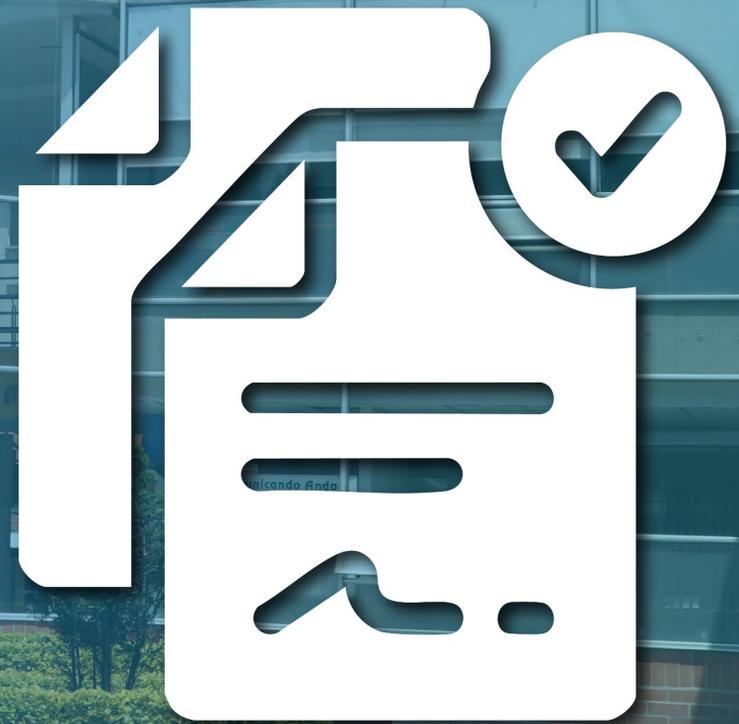




INFORME DE CARTERA

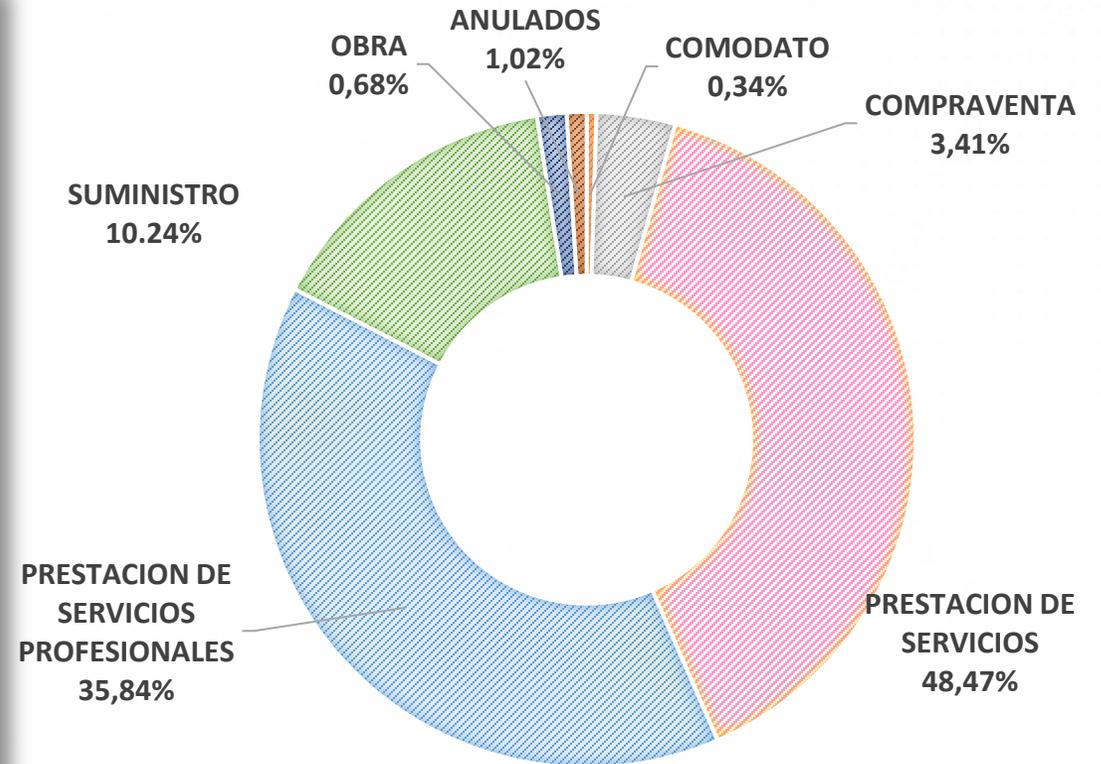


Gestión de Contratación



CONTRATACIÓN

TIPO DE CONTRATACIÓN	N°	VALOR
Comodato	1	\$283.661.791,00
Compraventa	10	\$271.172.692,00
Prestación de Servicios	142	\$5.812.393.931,00
Prestación de Servicios Profesionales	105	\$1.262.736.891,00
Suministro	30	\$1.802.796.795,00
Obra	2	\$78.876.255
Anulados	3	\$27.605.646
TOTAL	293	\$9.539.244.001,00



CONTRATACIÓN

E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA EAPB Y ENTIDADES TERRITORIALES		
SALUD TOTAL	SUBSIDIADO CAPITADO (FACTURADO)	\$423.505.850,00
CAJACOPI EPS	RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITADO (FACTURADO)	\$675.902.827,00
	RÉGIMEN CONTRIBUTIVO CÁPITA (FACTURADO)	\$86.403.826,00
COMPENSAR	RÉGIMEN SUBSIDIADO (FACTURADO)	\$133.872.077,00
SANITAS	RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITADO (FACTURADO)	\$1.174.660.985,00
NUEVA EPS	RÉGIMEN SUBSIDIADO (FACTURADO)	\$7.035.587.260,00
COOSALUD	RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITADO (FACTURADO)	\$1.179.787.457,00
TOTAL:		\$10.709.720.282

CONVENIOS

CONVENIO	VALOR
Plan de intervenciones colectivas (PIC)	\$729,533,035.00
Convenio de prestación de servicios de salud 3592	\$53.616.675,00
Convenio interadministrativo para desarrollar campañas de salud mental que minimicen las conductas de riesgos físicos y mentales en la I.E. oficiales del Municipio de Duitama	\$15.900.000,00
Convenio Interadministrativo para realizar tamizajes serologicos a población vulnerable del municipio de Duitama	\$ 20.000.000,00
Convenio interadministrativo de transferencia de recursos entre el municipio de Duitama y la ese salud del Tundama para garantizar el mantenimiento de preventivo de la cava municipal	\$50.000.000
Convenio interadministrativo de prestación de servicios de salud por un grupo multidisciplinario certificador para atender y extender la certificación de discapacidad según resolución Bª 1197 DE 2024	\$ 52.010.748,00
Convenio Interadministrativo No. CIN20240007 Ejecución de Monitoreo rápido de Vacunación, Encuesta de coberturas de Vacunación y eventos de interés en Salud Pública Inmunoprevenibles	\$46.180.000.00
Convenio Interadministrativo No. CIN20240009 Para certificación de personas con algún tipo de Discapacidad	\$38.446.212
Convenio con el Municipio de Tibasosa para la prestación de servicios de salud por grupo multidisciplinario certificador para atender y expedir la certificación de discapacidad a veinticuatro personas con situación de Discapacidad	\$3.852.648
TOTAL	\$1.009.538.318

Gestión Jurídica



GESTIÓN JURÍDICA

Vigencia 2024



Gestión Planeación Organizacional



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

POA 2024		METAS	ACTIVIDADES
1	Gerencia de las Información y Comunicación Organizacional	9	18
2	Gestión de Mejoramiento Continuo	7	24
3	Gestión de Planeación Organizacional	6	14
4	Gestión de Contratación	3	6
5	Gestión de Ambiente Físico	3	31
6	Gestión de la Tecnología	2	6
7	Gestión de Talento Humano	7	23
8	Gestión Financiera	9	16
9	Gestión Jurídica	3	7
10	Macroproceso Misional	15	44
TOTAL		64	189

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

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





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



PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

2024



MEDICINA



Hipertensión Arterial



Diabetes Mellitus



Hiperlipidemia



Hipotiroidismo



Cefaleas



ODONTOLOGÍA



Caries de la dentina



Raíz dental retenida



Necrosis de la Pulpa



Gingivitis crónica



Absceso periapical



PSICOLOGIA

Factores psicológicos y del Comportamiento

Transtorno de ansiedad

Episodio depresivos de ansiedad

Transtornos mixtos de la Conducta y de las emociones

Transtornos de adaptación

Transtorno afectivo bipolar

PRODUCTIVIDAD MEDICINA

2023

76.918
Atenciones

2024

78.744
Atenciones



Aumento del **3%**
en 2024



PRODUCTIVIDAD ODONTOLOGÍA

Incluye La Productividad General (Consultas, Sesiones, Total De Tratamientos Realizados, Etc)

2023

175.489

Actividades realizadas (Controles y PYM)

2024

186.697

Actividades realizadas (Controles y PYM)



Aumento del **6%**
en 2024



PRODUCTIVIDAD ENFERMERÍA

Incluye La Productividad General (Controles De Crecimiento Y Desarrollo, Control Prenatal, Citología Cervicovaginales, Planificación Familiar, Etc.)

2024

18.190

Aumento del **3%**
en 2024



PRODUCTIVIDAD PSICOLOGÍA

2023 1.647 Atenciones

2024 1.808 Atenciones

Aumento global del 9%
en 2024 respecto a 2023.



PRODUCTIVIDAD LABORATORIO CLINICO

2023

135.892

Exámenes de laboratorio

2024

149.498

Exámenes de laboratorio



Aumento del **9%**
en 2024

DOSIS DE BIOLÓGICOS

2023

17.005
dosis

2024

16.532
dosis

Disminución del **3%**
en 2024

Disminución en disponibilidad de biológicos principalmente Covid-19 e influenza



VALORACIONES EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DISCAPACIDAD

2023

443 Valoraciones

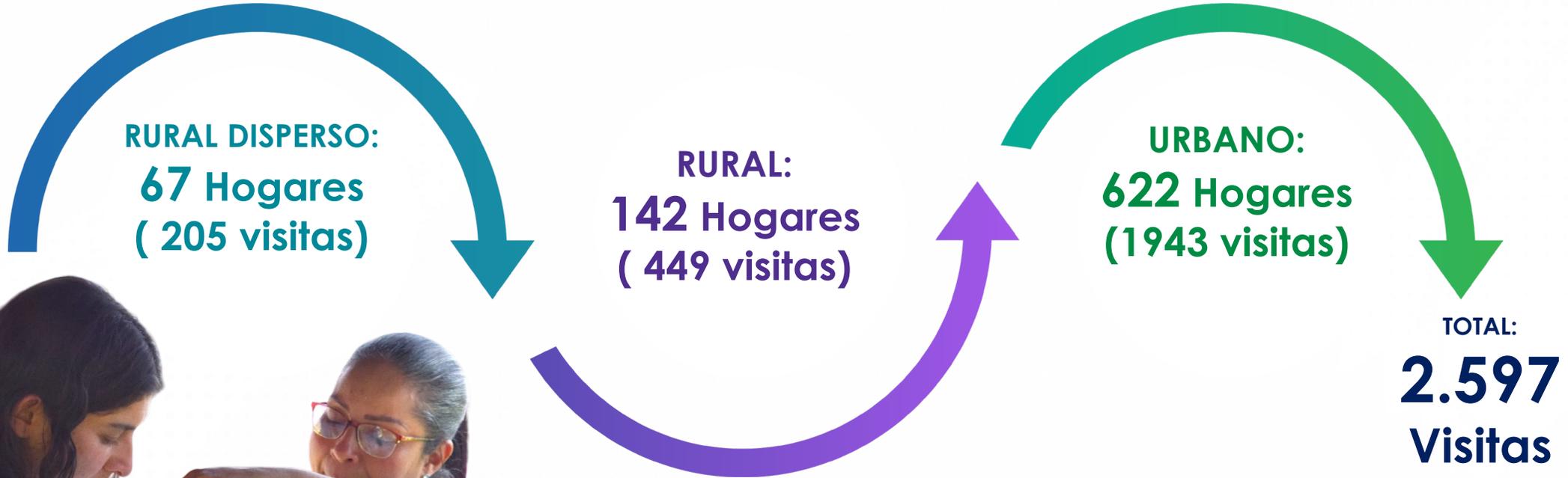
2024

624 Valoraciones



Aumento del **29%**
en 2024

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS - PIC



ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD - EBS



ASIGNACIÓN DE CITAS POR PRINCIPALES MECANISMOS DE ACCESO



Asignación presencial: Consultas no programada, urgencias odontológicas, servicio directo, demanda inducida.

OPTIMIZACIÓN CALL CENTER



Esta **plataforma Wise CX** optimiza **nuestro** mejora la **eficiencia operativa** y la satisfacción de nuestros usuarios gracias a su avanzada gestión de interacciones y métricas.

➤ Cambios de Estado Usuarios	➤ Campañas agrupadas (Nitro Dialer)	➤ Campañas agrupadas (Nitro Whatsapp)	➤ Casos	➤ Casos - Clientes Unicos	➤ Casos por Día
➤ Casos por Grupo	➤ Chats	➤ Chats por Día	➤ Dashboard	➤ Detalle de campañas (Nitro Dialer)	➤ Detalle de campañas (Nitro Whatsapp)
➤ Eficiencia Operativa	➤ Eficiencia Operativa (Detalle)	➤ Emails enviados	➤ Estado de Usuarios (Tiempo)	➤ Etiquetas	➤ Geolocalización de Casos
➤ Interacciones	➤ Interacciones (Detalle)	➤ Llamadas	➤ Llamadas Clientes Unicos	➤ Llamadas por Día	➤ Llamadas por Usuarios
➤ Logs de Navegador	➤ Mapa de Calor de Casos	➤ Mercado Libre - Detalles de Conciliación	➤ Mercado Libre - Percepciones	➤ Ordenes de Mercado Libre	➤ Posteos de Facebook
➤ Preguntas de Mercado Libre	➤ Productividad de Usuarios (Int.)	➤ Productividad de Usuarios (Tiempos)	➤ Reclamos de MercadoLibre	➤ Respuestas de Encuestas	➤ Tipificación de Casos
➤ Usuarios	➤ WhatsApp Templates Enviados (Inbox)				

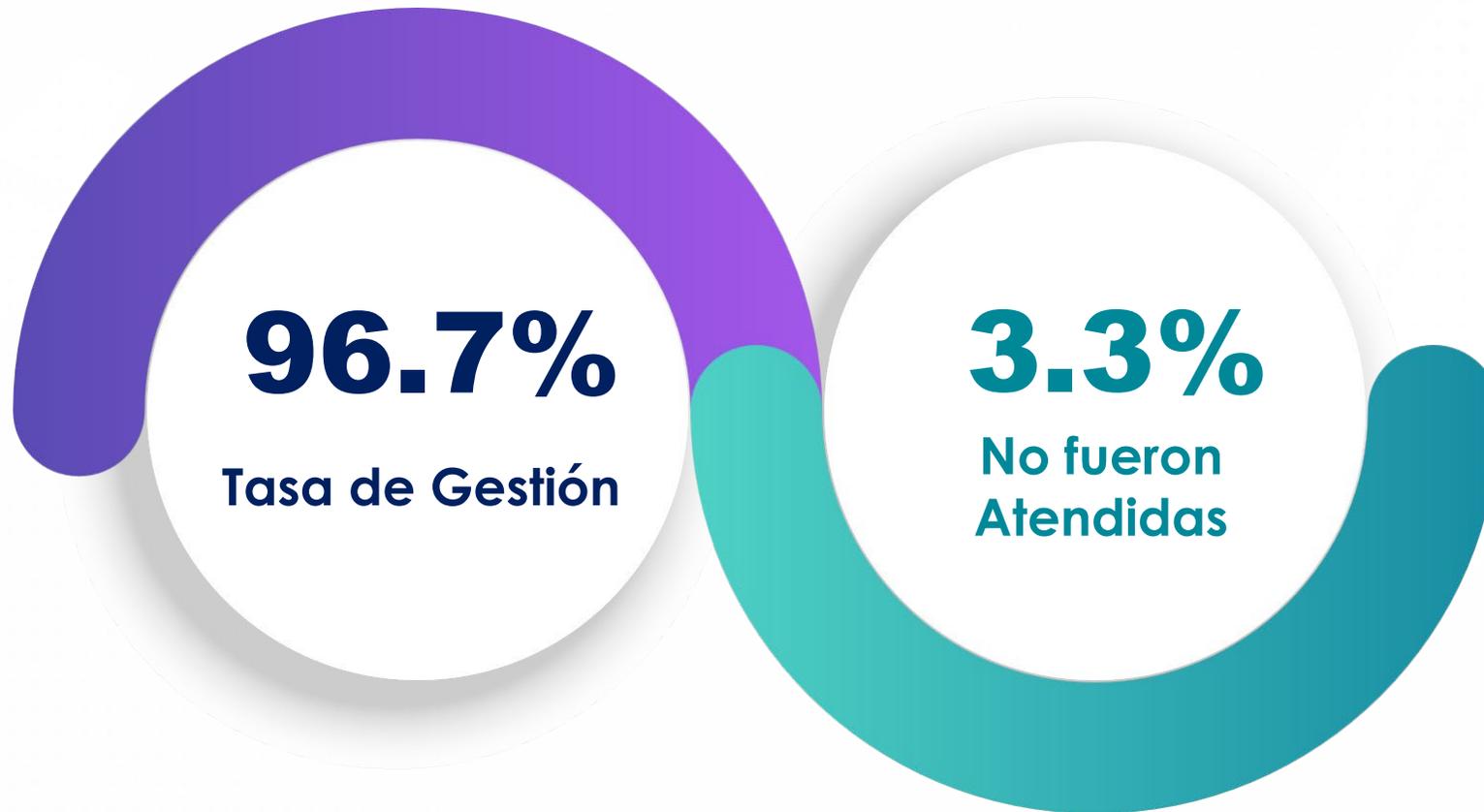
- Tiempos de respuesta más rápidos
- Experiencia de usuario superior
- Multicanal (WhatsApp o llamada)
- Horarios Controlados y Contestador Automático
- Aviso automático en llamadas fuera de horario laboral

OPTIMIZACIÓN CALL CENTER



8.625

Volumen Mensual de
llamadas



96.7%
Tasa de Gestión

3.3%
No fueron
Atendidas

INDICADORES PQRSF



Disminución de PQRSF
Recibidas del
41%
En Comparación
con el 2023

2023

314
PQRSF



185
PQRSF

2024

TOTAL PQRSF

2023



2024



MOTIVOS RECURRENTE DE PQR



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

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA 2024



Luis Alberto Grimaldos Castro
Presidente



Alexander Álvarez Yepes
Vicepresidente



Judy Andrea Gacha Ramírez
Secretaria



Víctor Chaparro Jiménez
Fiscal



Anayancy Camargo Manosalva
Tesorera



María Agudelo Cristancho
Vocal 1



José Rafael Gómez Blanco
Vocal 2

Principales Logros

2024

5%

Aumento en la productividad general de los servicios ofertados

167
Usuarios

Dentro del programa Vivamente
Taller: 27 usuarios.

4.940
Usuarios

Dentro del programa Vive tu Corazón
Taller: 45 Usuarios

45%

9 Gestantes Graduadas

Aumento captación taller gestación feliz.

52%

Aumento captación taller creciendo con sentidos

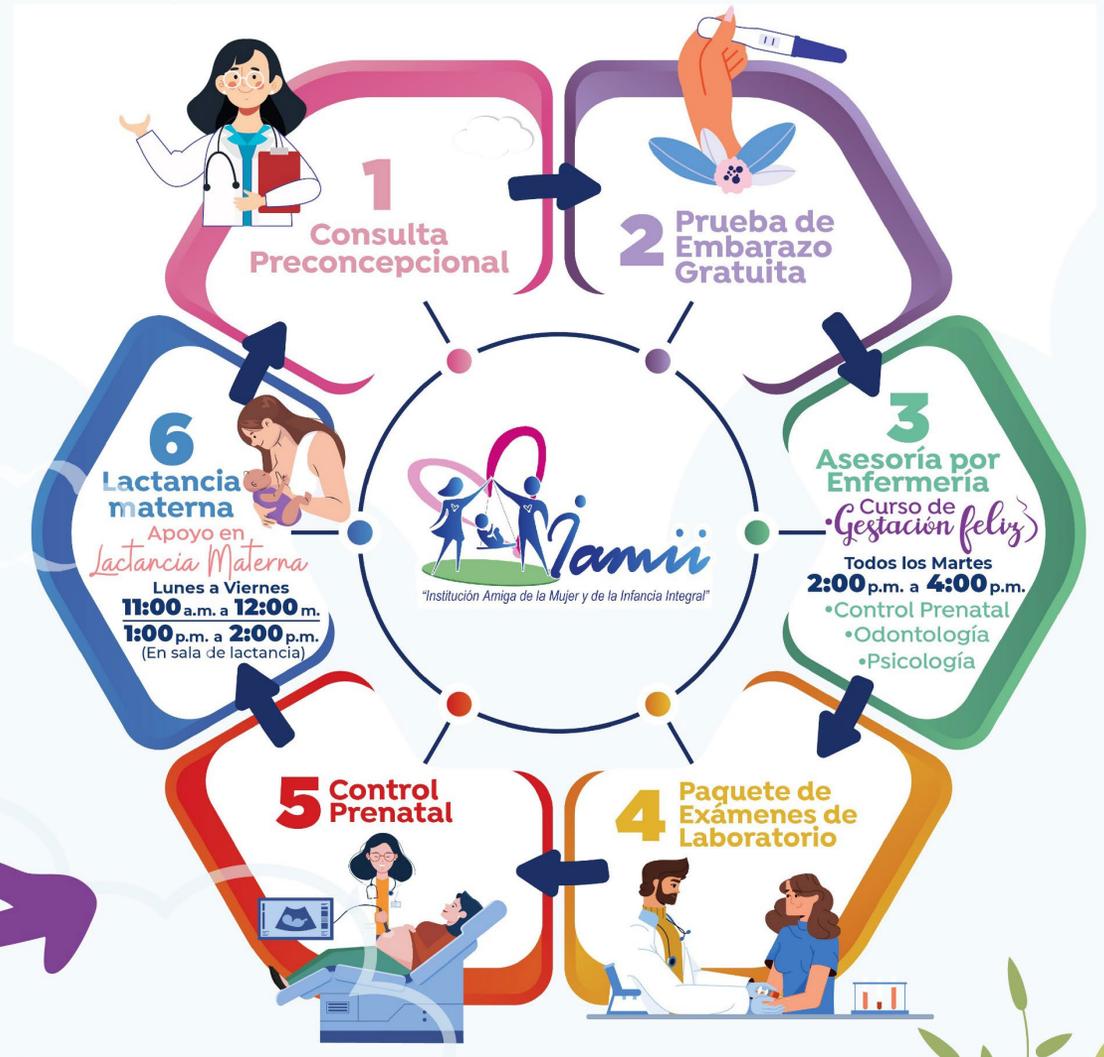
Programas Especiales



OBJETIVO

Integrar los servicios y programas institucionales dirigidos a la población materna e infantil (niñas y niños menores de 6 años), en el marco de la estrategia IAMII, con el objetivo de promover, proteger, atender y apoyar en temas de salud y nutrición a las familias; con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, garantizando la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas.

Nuestros Servicios

Taller Creciendo Con Sentidos



Aumento del **52%**
captación

475

Gestantes
en controles y
seguimiento



20 Madres comunitarias
FAMI

Completaron 40 horas de capacitación





Centro Amigable

OBJETIVO

Ofrecer un servicio integral de salud dirigido a las necesidades y realidades de adolescentes y jóvenes de 12 a 28 años, enfatizando en la promoción de la salud, estilos de vida saludables, sexualidad responsable, promoción de la higiene bucal y la salud mental, gestionando redes de apoyo familiar, social, comunitario e interinstitucional que nos permitan minimizar los riesgos a la salud y la mejora de la calidad de vida.

Generación S

Viernes 3:00 p.m.

Curso dirigido a jóvenes de 12 a 28 años





130 Adolescentes asistieron al Taller Generación S

12 Certificados de horas sociales entregados

23 Sesiones educativas en colegios:
Prevención de suicidio, Planificación familiar y Prevención de ITS.

99% de los usuarios recomendaría el servicio y considera que el personal es amistoso, confiable y receptivo.



Taller Vivamente



OBJETIVO

Garantizar el respeto y la protección del derecho a la salud mental, desde prácticas sociales e institucionales, que enmarquen una cultura del cuidado y el reconocimiento positivo de la salud mental; a través de la implementación y evaluación sistemática del programa especial de salud mental Vivamente.



El programa institucional de salud mental Vivamente, se fundamenta en los **5 enfoques contemplados en la Política Nacional de Salud Mental**:

- 1** * Enfoque de desarrollo basado en derechos humanos
- * Enfoque de curso de vida **2**
- 3** * El Enfoque de género
- * Enfoque diferencial poblacional **4**
- 5** * Enfoque psicosocial

El programa cuenta con 4 Líneas



1 **Nuestra salud mental, compromiso de todos:** Busca fortalecer entornos de educación dirigida a los colaboradores y usuarios frente a habilidades de resiliencia, estilos de vida saludables para el autocuidado de la salud mental.



2 **La salud mental cambia tu vida.**

Busca prevenir el desarrollo de la enfermedad a través de la reducción de los factores de riesgo.

2

3 **Que nuestra salud mental no dependa de algo o de alguien más.** Busca fomentar el trato digno, inclusivo e integral de personas con problemáticas y/o trastorno mental.



4 **Salud mental y bienestar una prioridad para nuestra institución.**

Busca prevenir el desarrollo de la enfermedad a través de la reducción de los factores de riesgo.

4



Taller Vivamente



Curso dirigido usuarios con patologías relacionadas a la Salud Mental



Segundo y Cuarto
LUNES de cada Mes



**2:00 PM
a 4:00 PM**

El Programa cuenta con:

- ✓ Comité institucional de salud mental el cual se lleva acabo de manera trimestral quienes son los encargados de verificar la adherencia al programa y garantizar el respeto y protección de los derechos en salud mental.
- ✓ Carpeta
- ✓ Base da datos de usuarios para seguimiento a la adherencia del tratamiento farmacológico mensual, bimensual y trimestral.
- ✓ Talleres educativos enfocados en la salud mental dirigidos a usuarios, cuidadores y sus familias



INDICADORES VIVAMENTE



Adherencia A Tratamiento Farmacológico Usuarios Programa De Salud Mental Vivamente

Porcentaje de adherencia

2023

92.31%

2024

91.82%



INDICADORES VIVAMENTE



Cumplimiento Del Cronograma De Actividades Del Programa De Salud Mental “Vivamente”

2023

92.31%

2024

100%



INDICADORES VIVAMENTE



2023

78

Usuarios
Vivamente

159

Usuarios
Vivamente

Taller: 27 usuarios.

2024



+104% en 2024 respecto a 2023



Sonrisas SANAS



OBJETIVO

Implementar un programa de promoción y mantenimiento de la salud oral, orientado a mantener hábitos saludables en la población, disminuyendo la presencia de las principales patologías orales en la población



Cuidando tu Salud Oral: JUEGA, RIE Y APRENDE



OBJETIVO Estrategia

Fortalecer el cuidado de la salud oral promoviendo buenos hábitos en alimentación saludable, derechos en salud oral, y factores de riesgo en la población materno - infantil.

SUPER DENTINA

Y CAPITAN MOLAR

¡UNA AVENTURA SUPER... INCREÍBLE..!

CUIDANDO tu Salud Oral
¡SONRÍE, JUEGA Y APRENDE!





BOYACA SANA Y SONRIENTE

Educar y fortalecer los conocimientos en los diferentes momentos de curso de vida orientados a educar a los pacientes sobre cuidado de la **salud bucal**.





TALLERES EDUCATIVOS EN SALUD ORAL

Se realizan **talleres educativos** dirigidos a la población del programa especiales en centros educativos en los cuales se **brinda educación en salud oral**, fortalecimiento de hábitos y estilos de vida saludables



MUNICIPIO DE
Duitama

19.684

Detartraje supragingival

10.746

Aplicación de Barniz de flúor

15.589

Educación individual en
Salud por Higiene Oral





INDICADORES SONRISAS SANAS

14.136

Total de consultas de odontología realizadas (valoración)

38.258

Sellantes aplicados

18.813

Control de placa bacteriana



Vive Tu Corazón



OBJETIVO

Brindar una atención en salud de calidad a usuarios con factores de riesgo y/o enfermedad crónica no trasmisible de la ESE salud del Tundama con un enfoque en promoción de la salud, la prevención de factores de riesgo y la detección precoz de patologías crónicas con el fin de gestionar el riesgo del usuario y su familia proporcionando respuestas eficaces para mejorar condiciones de salud y disminuir la mortalidad prematura.

Miércoles 2:00 p.m.

Curso dirigido a usuarios mayores de 18 años con enfermedades crónicas no transmisibles





INDICADORES VIVE TU CORAZÓN

776

Usuarios nuevos captados en el programa
Vive tu Corazón (HTA y/o Diabetes
Mellitus)





INDICADORES VIVE TU CORAZÓN

5.176

Usuarios con HTA y/o
Diabetes Mellitus





INDICADORES VIVE TU CORAZÓN

52

Jornadas de tamizaje cardiovascular y metabólico





INDICADORES VIVE TU CORAZÓN

45

Usuarios dentro del programa
Vive tu Corazón.

52 Sesiones Educativas





Eje Seguridad del 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 punción en el procedimiento de toma de muestras” solicitado por el ente acreditador ICONTEC.



98

Sucesos de seguridad

20

Se clasificaron como eventos adversos

INDICADORES SEGURIDAD DEL PACIENTE

Política de Seguridad del Paciente

90,4%

Adherencia a la Política de Seguridad del Paciente con un aumento de 9 puntos porcentuales.



Paquetes Instruccionales

- 12 Indicadores miden la adherencia.
 - Adherencia del **90%**
 - 5 Indicadores se encuentran por encima del **95%**
 - 4 con un cumplimiento del **100%**



Abordaje y Resarcimiento

Abordaje y resarcimiento a la primera víctima con un cumplimiento del

100%



Sucesos de seguridad

Efectividad de las acciones de mejora que permiten la baja recurrencia de los sucesos de seguridad.

Con un resultado de

17,39% (Meta: <30%)

EJE SEGURIDAD DEL PACIENTE

JORNADAS DE REFERENCIACIÓN



Participamos en jornadas de **referenciación** para diferentes instituciones de salud, compartiendo nuestras experiencias exitosas en el Programa de Seguridad del paciente.



INDICADORES

- **15 Indicadores** miden la adherencia.
- Programa y **paquetes instruccionales de Seguridad del Paciente** tiene un resultado del **90%**.

GESTORES DE SEGURIDAD



Retomar la **estrategia “Gestores de seguridad”** garantizando la participación y adherencia por parte de todos los colaboradores en el despliegue del Programa de Seguridad del Paciente.



Eje Gestión del Riesgo



RESULTADOS DE AUTODIAGNÓSTICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL RIESGO-SNS



Índice de Implementación

Resultados de autodiagnóstico del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo de la Superintendencia Nacional De Salud:

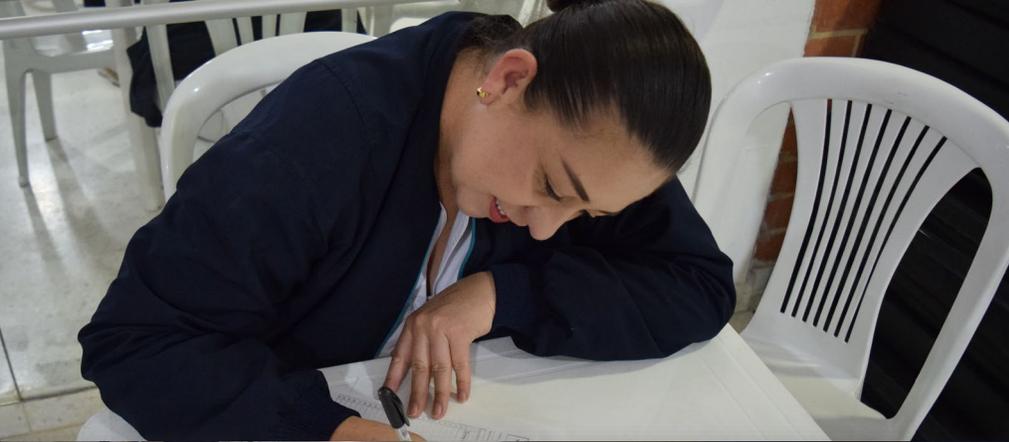
- Se obtuvo un índice de implementación de **77.60** superando el promedio establecido a nivel nacional del 62.93.
- Ubicando a la institución en un ranking **Nº4** y un nivel de madurez alto relacionado con enfoque, implementación y resultados del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo.





FORMACIÓN CONTINUA EN GESTIÓN DEL RIESGO CLÍNICO Y CLÍNICO POBLACIONAL

- **Taller de fortalecimiento** del pensamiento basado en la **gestión del riesgo clínico a equipos primarios del área misional**
46 Colaboradores.
- **Gestión clínica en prevención de complicaciones asociadas a enfermedades prevalentes de la comunidad de Duitama** para disminuir la probabilidad de hospitalizaciones prevenibles a través de la gestión oportuna de desenlaces clínicos.





RESULTADOS DE IMPACTO EN GESTIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL

Se realizó gestión del riesgo a **196 riesgos identificados** a través de **284 controles establecidos**, obteniendo un promedio de materialización global de riesgos del **17.8%**.

Los resultados muestran el **impacto positivo** de:

1. Gestión clínica y clínica poblacional de los programas especiales.
2. Efectividad del Programa De Seguridad El Paciente.
3. Gestión del riesgo en la interoperabilidad de los procesos institucionales.





Asegurador

Usuario y su familia, Talento humano y Transformación Cultural

Objetivo 3

Fortalecer el enfoque integral de humanización, buscando en el usuario satisfacer sus necesidades y el colaborador mejorar el bienestar y calidad de vida laboral.





Eje Humanización en la Atención



PRINCIPALES FORTALEZAS Y LOGROS DEL EJE DE HUMANIZACIÓN COLABORADORES



01

Despliegue del programa a través de las 6 líneas de acción con diferentes estrategias de sensibilización dirigido a colaboradores.

02

Talento humano comprometido con la humanización de los servicios y procedimientos que desarrollan.

03

Evaluación de forma periódica a través del comité institucional e Indicadores de satisfacción en los servicios prestados en el cliente externo.

04

Implementación de acompañamiento espiritual, y **Articulación** con entes territoriales e instituciones para el **fortalecimiento del bienestar laboral**

Actividades a Colaboradores



- Taller de habilidades blandas
- Pausas Activas ←
- Estrategia activa tu Alarma
- Reconocimiento de colaborador del Trimestre ←
- Actividades de bienestar
- Reconocimiento de profesión ←
- Celebración de cumpleaños y fechas especiales



ACTIVIDADES DE BIENESTAR



Celebración de fechas especiales

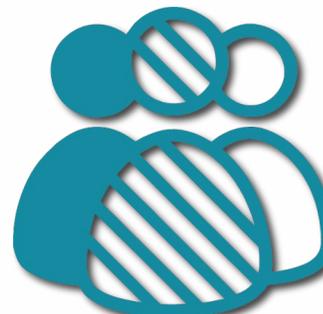
INDICADORES HUMANIZACIÓN



Percepción de Satisfacción de Humanización al Colaborador

2023

98,66%



99,19%

2024

PRINCIPALES FORTALEZAS Y LOGROS DEL EJE DE HUMANIZACIÓN USUARIOS



FORTALEZAS

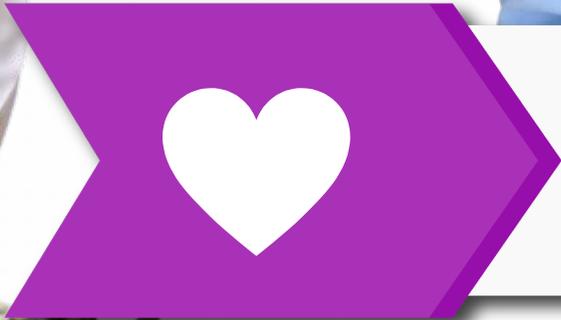
Despliegue de estrategias lúdicas en sala de esperas. Pausas activas, estrategias para mejorar el estrés.

Asignación de citas prioritarias a usuarios con factores de riesgo y de vulnerabilidad.

Evaluación periódica a través del comité institucional e Indicadores de gestión de satisfacción en el usuario.

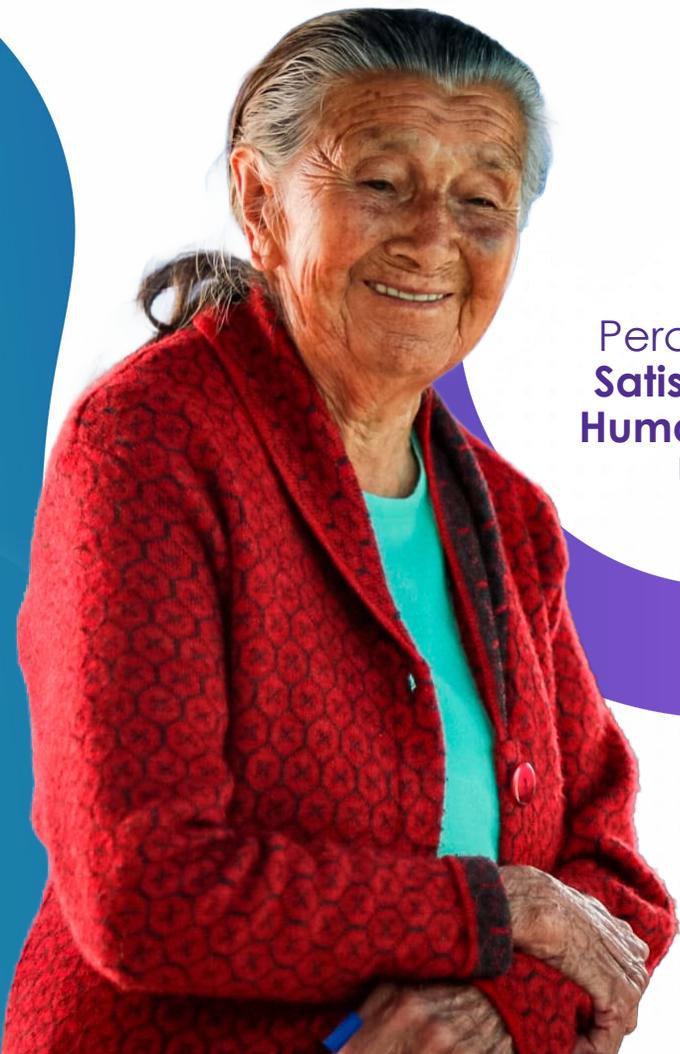
Implementación de acompañamiento espiritual

ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN



- Socialización de Derechos y Deberes de Usuarios
- Pausas Activas
- Educación en salud: Habilidades para la vida y estrategias para mitigar el estrés
- Fortalecimiento de redes de apoyo y RIAS

INDICADORES HUMANIZACIÓN



Percepción de
Satisfacción de
Humanización al
Usuario

2023

100%



100%

2024

Eje Transformación Cultural



EJE TRANSFORMACIÓN CULTURAL



JORNADAS DE REFERENCIACIÓN

Participamos en **jornadas de referenciación** comparativa para fortalecer el enfoque e implementación del programa de transformación cultural.



CREACIÓN DE INDICADORES

Creación de indicadores que permiten **orientar la toma de decisiones con respecto a la cultura organizacional** deseada en la E.S.E. Salud del Tundama, alineada con el direccionamiento estratégico.



FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS

Despliegue de **estrategias para fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores** como: trabajo en equipo, comunicación asertiva y resolución de conflictos.

BIENESTAR LABORAL



Día del trabajo



Manejo del estrés laboral



Reconocimientos colaboradores



Hábitos de Vida Saludable



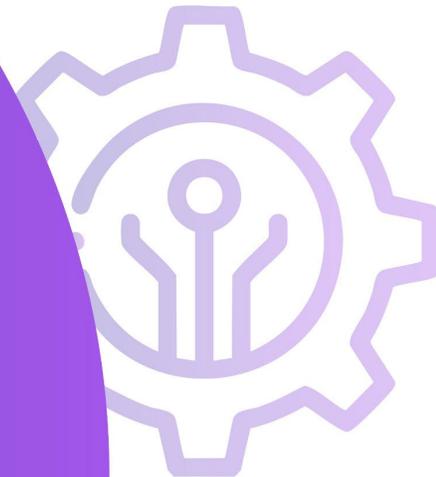
Habilidades blandas



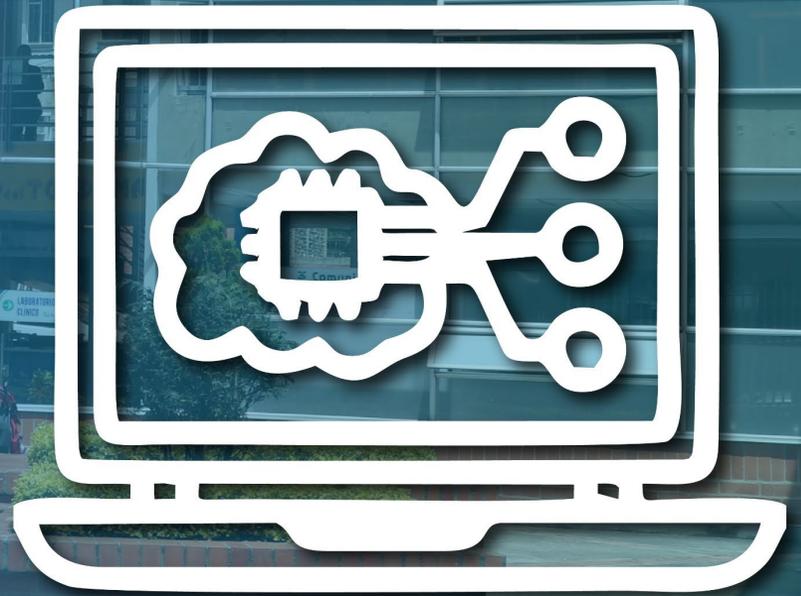
Gestión de procesos y mejora

Objetivo 4

Gestionar **Herramientas Tecnológicas** que permitan innovar y mejorar los procesos institucionales, impactando de manera positiva la atención centrada en el usuario y su familia.



Eje Gestión de la Tecnología

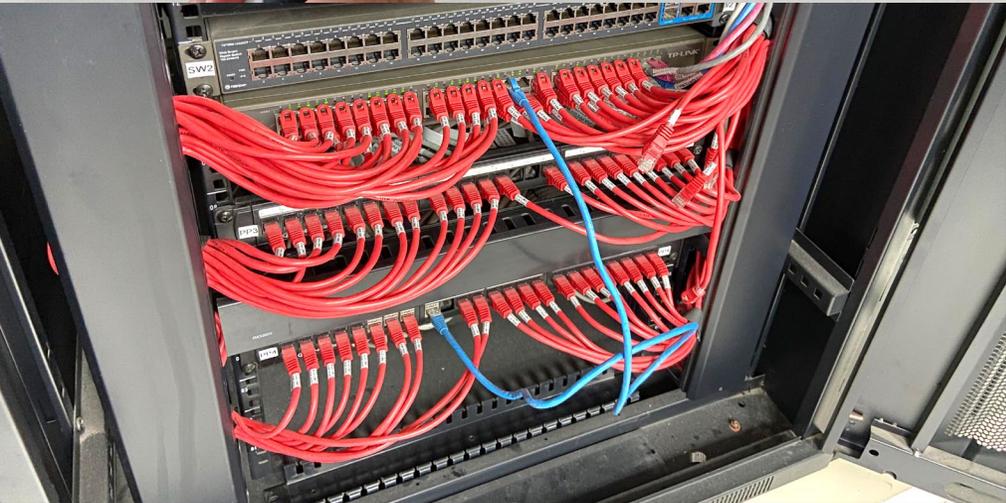




DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍAS EN SALUD

Disponibilidad y suministro continuo para nuestros usuarios de **Dispositivos Médicos, Material Médico Quirúrgico, Medicamentos y Reactivos de Diagnostico In Vitro**. Para **garantizar tratamientos y diagnósticos** de enfermedades.





ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍAS

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



CAPACITACIÓN EN USO DE TECNOLOGÍAS

Promovemos las competencias de los colaboradores en el uso y manejo de las tecnologías en salud , a través de las capacitaciones institucionales.



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



Gestión de procesos y mejora

Fortalecer la **Gestión de Conocimiento** a través de estrategias que permitan innovación, transferencia y preservación del mismo.

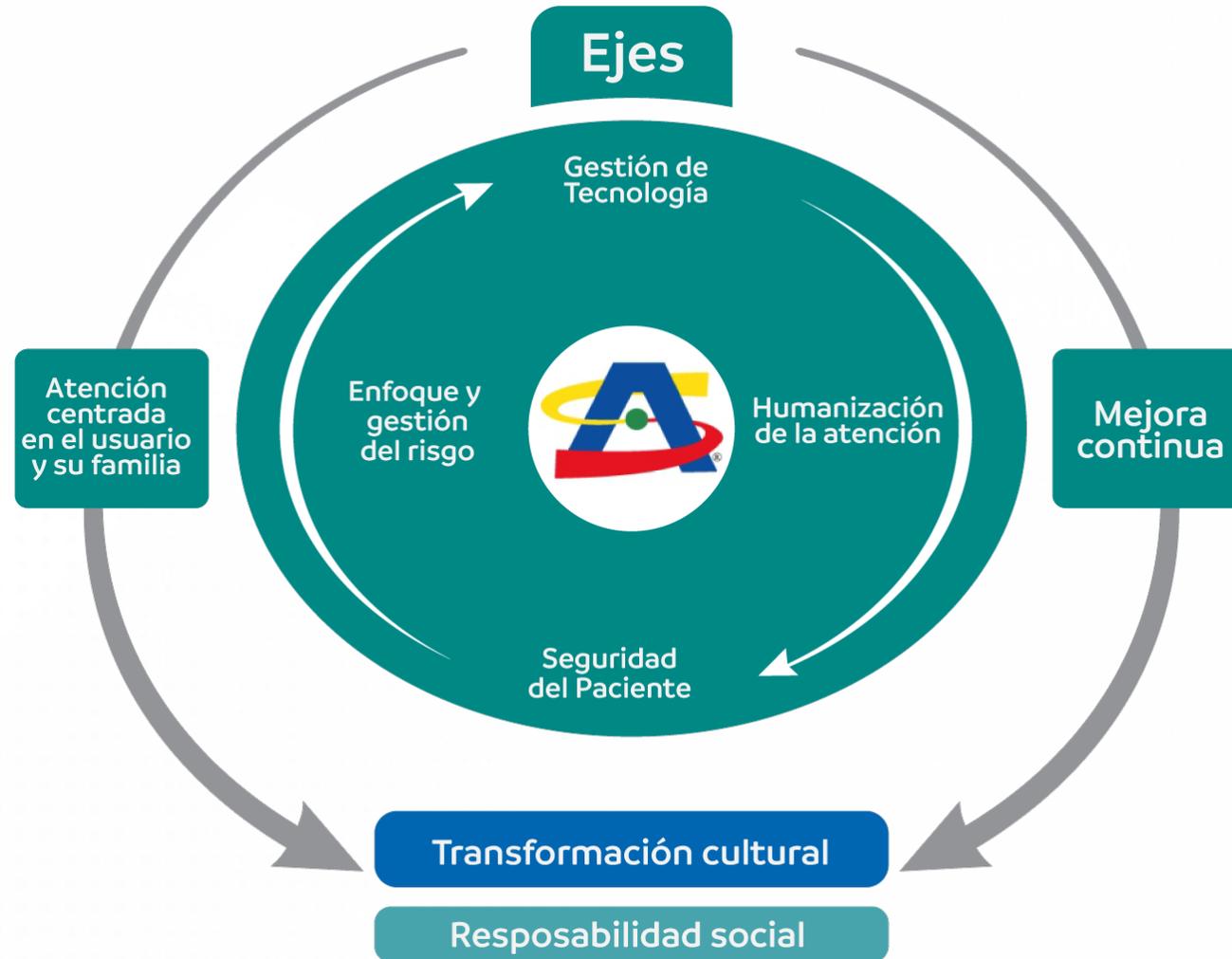
Objetivo 5



Gestión de la Calidad



EJES DE ACREDITACIÓN



1 Autoevaluación y PAMEC

2 Plan Operativo Anual

3 Auditorias

3.1 Internas

- Control Interno
- Serv. Seguridad del Paciente y Habilitación
- Diligenciamiento de Historias Clínicas
- Rutas integrales de atención en salud
- Adherencia Guías de práctica clínica
- Paciente Trazador

Auditorias

3.2 Externas

- EAPB
- Secretaria Departamental y Municipal de Salud
- ICONTEC

4 PQRSF

5 Satisfacción Usuario

6 Indicadores

7 Gestión del Riesgo

Autoevaluación: 3.88 y 184 Acciones programadas con ejecución del 96%

11 POAS Institucionales con ejecución del 100%

Gestión de 203 planes de mejoramiento

Gestión de 230 planes de mejoramiento

45 Planes de mejoramiento

Resultado de satisfacción global de los usuarios 100%
(reporte a la Superintendencia nacional de Salud)

832 Indicadores de Gestión

23 Planes de mejoramiento

RESULTADOS



PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN



Resultados Equipo Autoevaluación 2021 - 2024



ACTIVIDADES PAMEC PROGRAMADAS POR EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN

EQUIPO AUTOEVALUACIÓN	ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES EJECUTADAS
Cliente Asistencial	112	104
Direccionamiento	10	10
Gerencia	10	10
Talento Humano	12	12
Ambiente Físico	11	11
Tecnología	8	8
Información	11	11
Calidad	10	10
TOTAL	184	176

Fuente: Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad

RESULTADOS PAMEC

TOTAL

Acciones Programadas

184

Acciones Ejecutadas

176

Porcentaje

96%

RENOVACIÓN SEGUNDO CICLO DE ACREDITACIÓN EN SALUD





Gestión de procesos y mejora

Objetivo

6

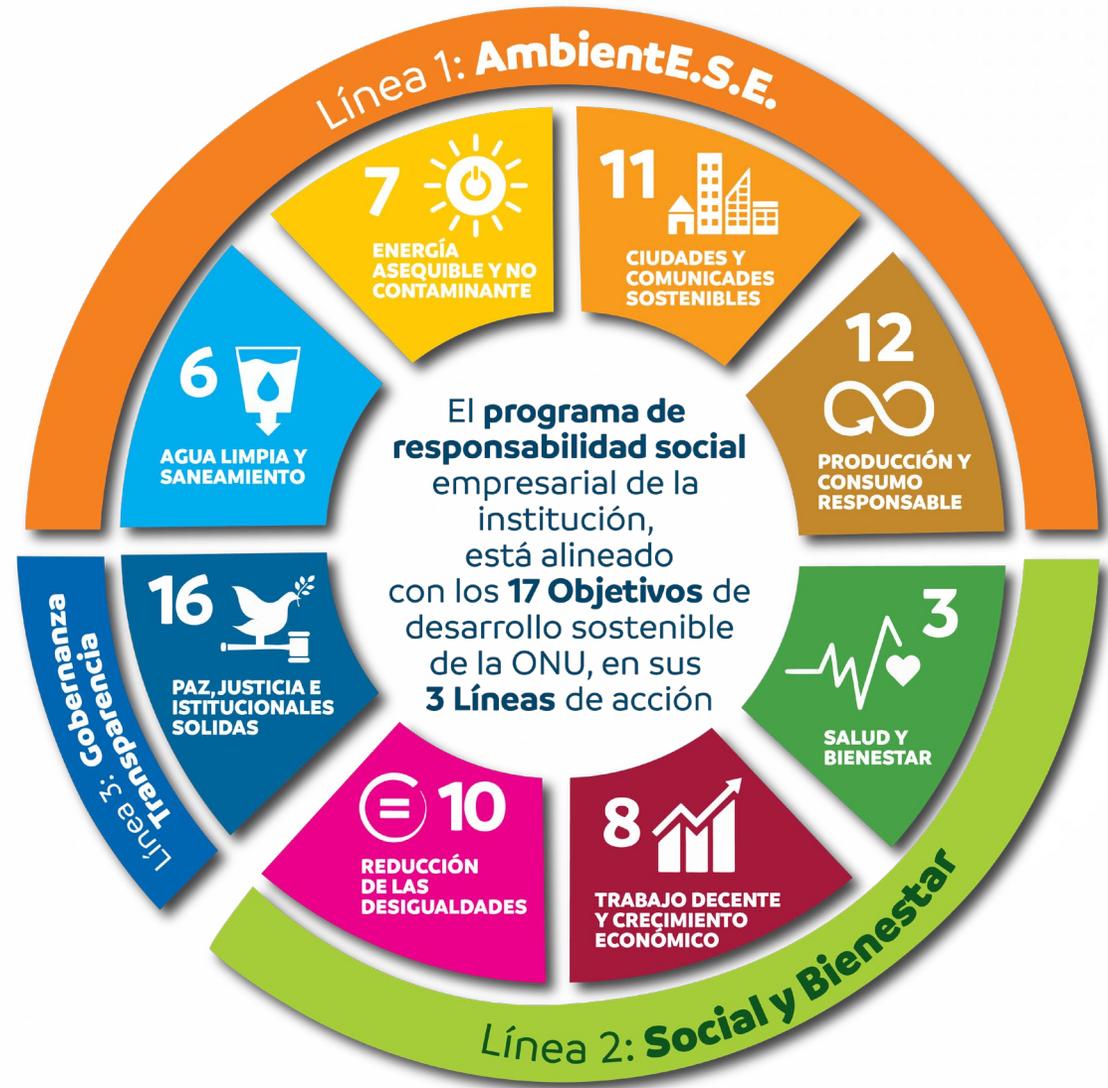
Generar estrategias que impacten de manera positiva en la **Comunidad**, fomentando acciones que permitan mejorar las condiciones de **Vulnerabilidad** y la Sostenibilidad **Ambiental**.



Eje Responsabilidad Social



Líneas del Programa de Responsabilidad Social





GESTIÓN AMBIENTAL

En articulación con la Secretaría Agropecuaria, desarrollamos una jornada pedagógica para el **proceso de creación y cuidado de huertas caseras dirigido a los usuarios pertenecientes al programa especial “Vive tu Corazón”**

Quienes recibieron diferentes tipos de plántulas para inicio de la huerta en cada uno de sus hogares.



ALIANZA FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA COLOMBIA

Realizamos jornadas de **valoración, rehabilitación y seguimiento gracias a la alianza formada en pro del beneficio de niños, jóvenes y adultos de Duitama, Boyacá y otros departamentos**, con diagnóstico de labio fisurado y/o paladar hendido.

Recibieron intervenciones por psicología, Fonoaudiología, Trabajo Social, Odontología, Pediatría y Cirugía plástica.



DONACIONES A GRUPOS DE INTERÉS CON SENTIDO SOCIAL

- Donación de **60 útiles escolares** en educaciones rurales.
- Donación de **40 kilos de purina** y 225mL de desparasitante para la **Fundación Help Pets**.
- Donación de **40 kits de aseo** Fundación **Sagrado Corazón De Jesús**.
- Donación de **90 regalos de navidad** para los niños de la **Vereda La Trinidad**.

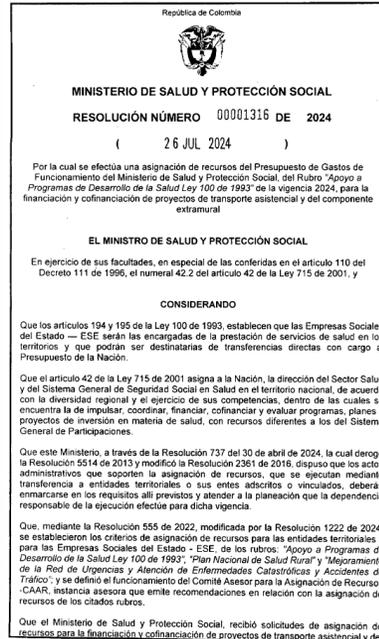


Gestión de Proyectos



GESTIÓN DE PROYECTOS

Aprobación de proyecto presentado al Ministerio de Salud y Protección social para la adquisición de una **nueva ambulancia**



Res. 1316 26 JUL 2024

*Creación del Banco de Programas y Proyectos de Inversión

CONCLUSIONES



- Fortalecemos la sostenibilidad financiera
- Cumplimos nuestro Plan Operativo Anual al 100%
- Incrementamos la productividad de nuestro equipo, en especial en actividades de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Nuestros programas especiales crecen junto a nuestros usuarios

CONCLUSIONES

- Cultura basada en el fortalecimiento de los Ejes de Acreditación
 - Enfocados en la mejora continua: Sostenimiento y mantenimiento SUA Resultados SOGCS
 - La comunidad es nuestro propósito central
 - Seguimos transformando con Amor la Salud para Duitama



“Transformamos con Amor la Salud para Duitama”

Gracias

