

"Transformamos con Amor la Salud para Duitama"

Rendición de Cuentas 2025





Rendición de Cuentas **2025**

Andrea Liliana Arias Perdomo
Gerente



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Hitos de Nuestra Historia

E.S.E. Salud Tundama



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Junta Directiva - 2025



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



Dra. Ingrith Rocio Bernal Mejia
Alcaldesa de Duitama
Presidenta Junta Directiva



Xiomara Morales
Secretaria de Salud



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

Plataforma Estratégica



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



MUNICIPIO DE
Duitama

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.



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:



Objetivos Estratégicos





Financiera

1 Objetivo

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

Gestión Financiera



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Activo, Pasivo y Patrimonio 2025

Activo
\$20.792.650.374,81



Pasivo
\$4.326.037.284,48



Patrimonio
\$16.466.613.090,33



Ingresos, Costos y Gastos 2025

Ingresos
\$14.725.440.826,64

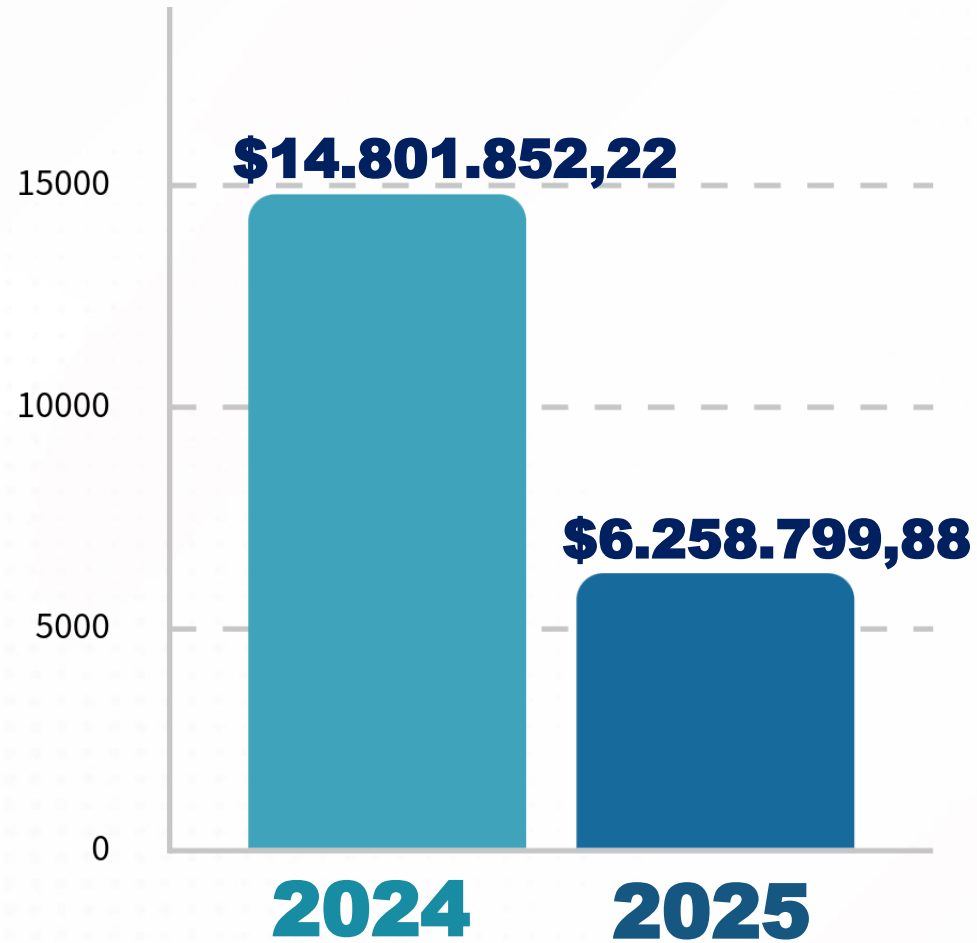


Gastos Totales
\$6.468.546.176,42

Costos
\$8.250.635.850,34



Excedente

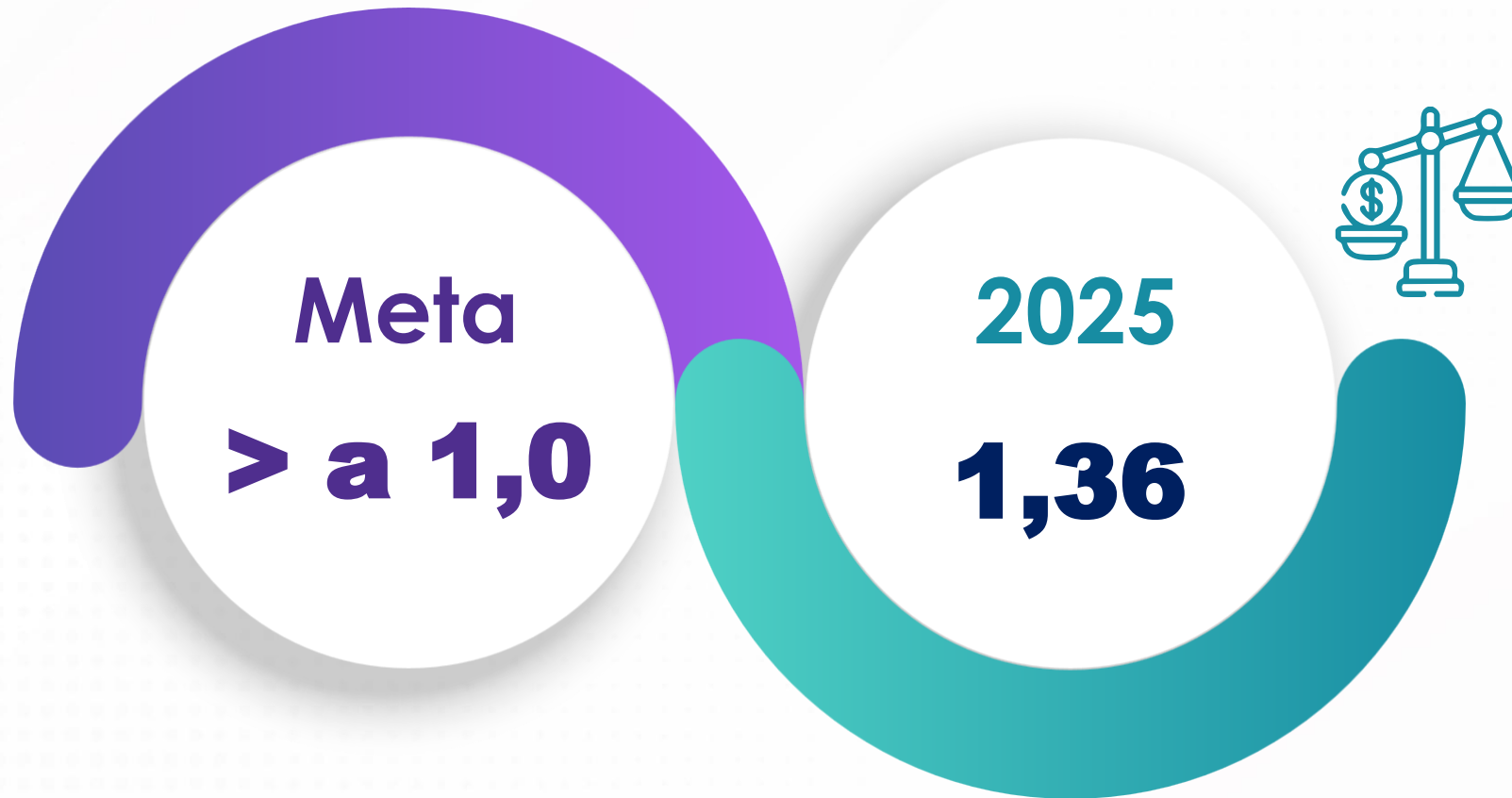


E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Equilibrio Presupuestal

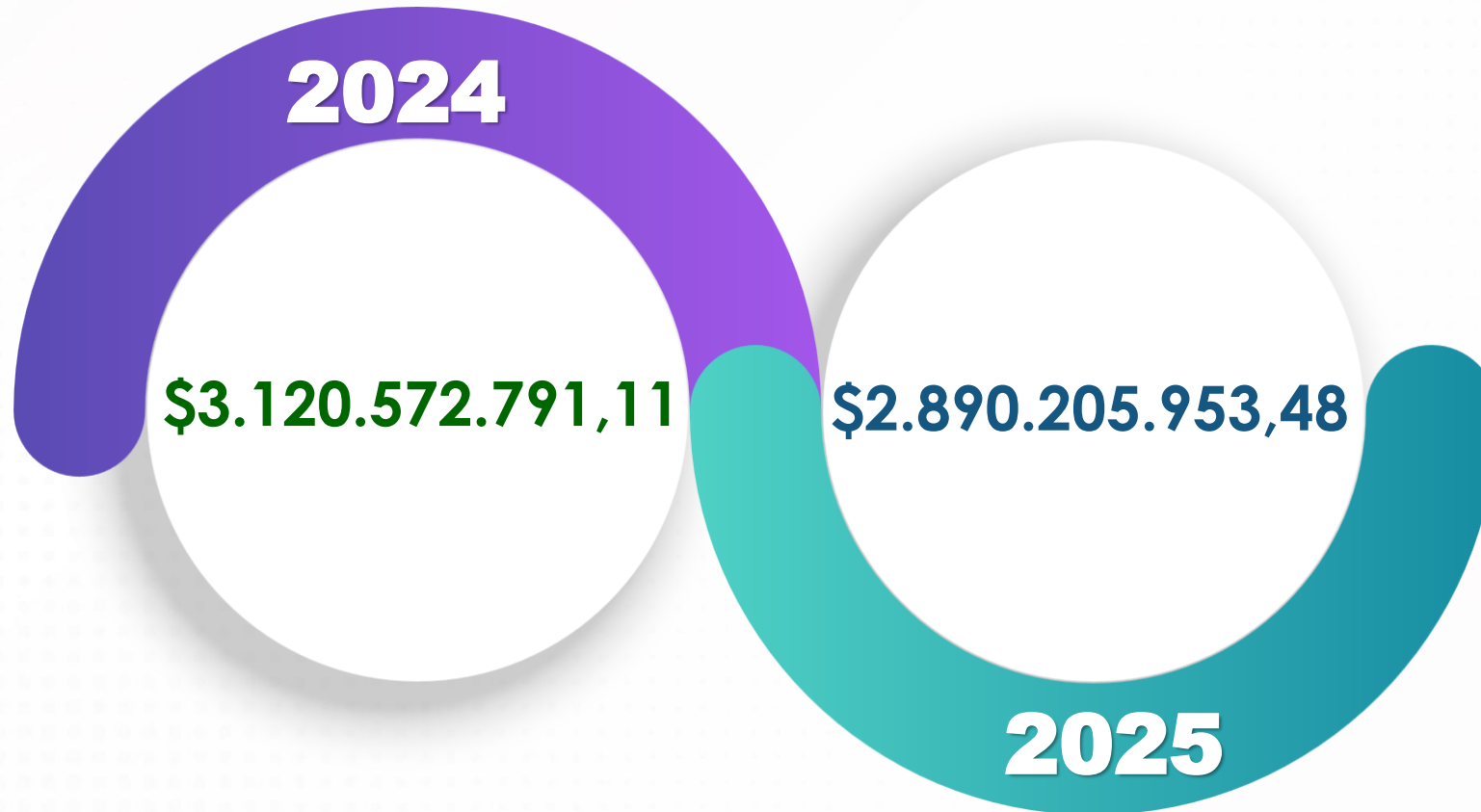


E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Disponibilidad Inicial



Informe de Cartera



Gestión de Contratación



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

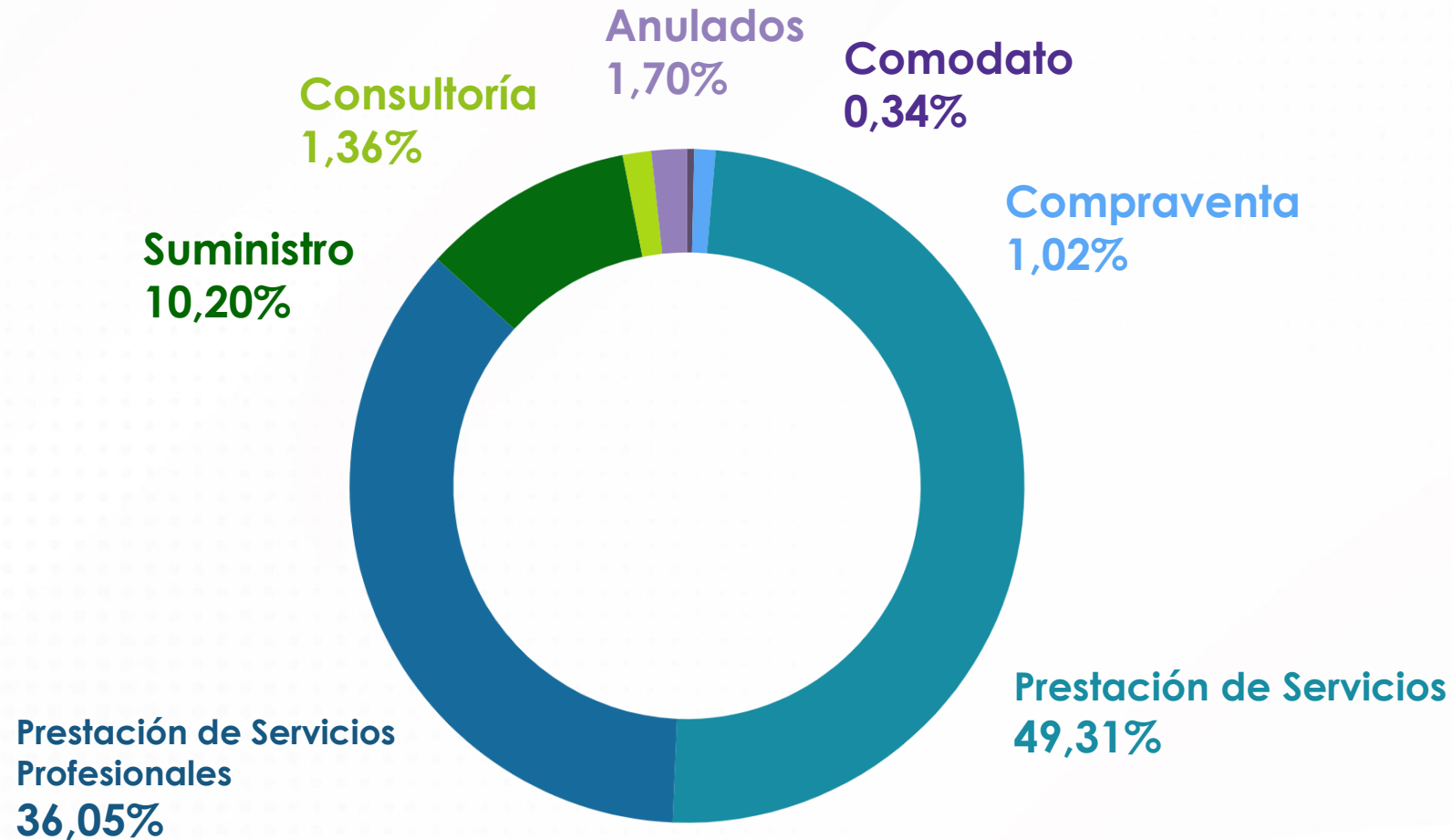


MUNICIPIO DE
Duitama

Modalidad de Contratación

Tipo de Contratación	Nº	Valor
Comodato	1	\$298.607.898
Compraventa	3	\$39.856.987
Prestación de servicios	145	\$6.663.815.771.53
Prestación de servicios profesionales	106	\$2.241.109.582.38
Suministros	30	\$2.100.841.624.82
Consultoría	4	\$195.500.000
Anulados	5	\$16.100.000
Total	294	\$11.555.831.863.7

Porcentaje de distribución de la Contratación



Contratación EAPBs

E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA EAPB Y ENTIDADES TERRITORIALES		
	Subsidiado Capitalado (Facturado)	\$ 525,033,805,00
	Régimen Subsidiado Capitalado (Facturado)	\$ 599,030,520,00
	Régimen Contributivo Cápita (Facturado)	\$ 70,234,465,00
	Régimen Subsidiado (Facturado)	\$ 11,405,293,00
	Régimen Subsidiado Capitalado (Facturado)	\$ 1,492,480,456,00
	Régimen Subsidiado (Facturado)	\$ 8,367,994,747,00
	Régimen Subsidiado Capitalado (Facturado)	\$ 1,087,268,649,35

TOTAL: \$ 12,153,447,935,35



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



**MUNICIPIO DE
Duitama**

Convenios Interadministrativos

CONVENIO	VALOR
Plan de intervenciones colectivas (PIC). CIN-20250010	\$905,693.863
Convenio interadministrativo para el desarrollo de capacidades entre la E.S.E Salud del Tundama y el municipio de Duitama. CIN-20250008	\$150,000,000
Convenio interadministrativo para la ejecución monitoreo rápido de vacunación, encuesta de coberturas de vacunación y eventos de interés en salud pública inmunoprevenibles. CIN-20250007	\$50,500,000
Convenio Interadministrativo para realizar tamizajes serologicos a población vulnerable del municipio de Duitama. CIN-20250012	\$ 15,125,000
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. CIN-20250004	\$50.000.000
Convenio interadministrativo cuyo objeto es "creciendo y aprendiendo con mi salud mental, con el objetivo de brindar herramientas que les permitan fortalecer diferentes habilidades para afrontar de mejor manera las diversas circunstancias que se presentan en la vida y minimizar la presencia de conductas de riesgo que puedan afectar su salud física y mental" CIN-2050033	\$ 29,916,000
convenio interadministrativo con el municipio de Tibasosa NO. C-MT-CD-ci-008-2025 cuyo objeto es "aunar esfuerzos para la prestación de servicios de salud por grupo multidisciplinario certificador para atender y expedir la certificación de discapacidad a veinte (20) personas en situación de discapacidad del municipio de Tibasosa Boyacá"	\$3,377,460
Convenio interadministrativo para la valoración multidisciplinaria y expedición de certificados de discapacidad entre la E.S.E. salud del Tundama y el municipio de Duitama. CIN-20250029	\$61,976,400
TOTAL	\$1,266,588,723



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión Jurídica



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión Jurídica Vigencia 2025



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión

Planeación Organizacional



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Plan Operativo Anual 2025

POA 2024		METAS	ACTIVIDADES
1	Gerencia de las Información y Comunicación Organizacional	5	17
2	Gestión de Contratación	4	7
3	Gestión de Mejoramiento Continuo	7	23
4	Gestión e Planeación Organizacional	4	16
5	Gestión de Ambiente Físico	3	16
6	Gestión de la Tecnología	2	6
7	Gestión de Talento Humano	7	20
8	Gestión Financiera	7	14
9	Gestión Jurídica	5	7
10	Macroproceso Misional	4	39
TOTAL		48	165

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

Resultados Plan Operativo Anual 2025

POA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS	ACTIVIDADES TERMINADAS	% DE AVANCE
Gestión De la Información y la Comunicación Organizacional	17	5	17	100%
Gestión de Contratación	7	4	7	100%
Gestión de Mejoramiento Continuo	23	7	23	100%
Gestión e Planeación Organizacional	16	4	16	100%
Gestión De Ambiente Físico	16	3	16	100%
Gestión De la Tecnología	6	2	6	100%
Gestión del Talento Humano	20	7	20	100%
Gestión Financiera	14	7	14	100%
Gestión Jurídica	7	5	7	100%
Macroproceso Misional	39	4	39	100%
TOTAL	165	48	165	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:

2

Objetivo

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**

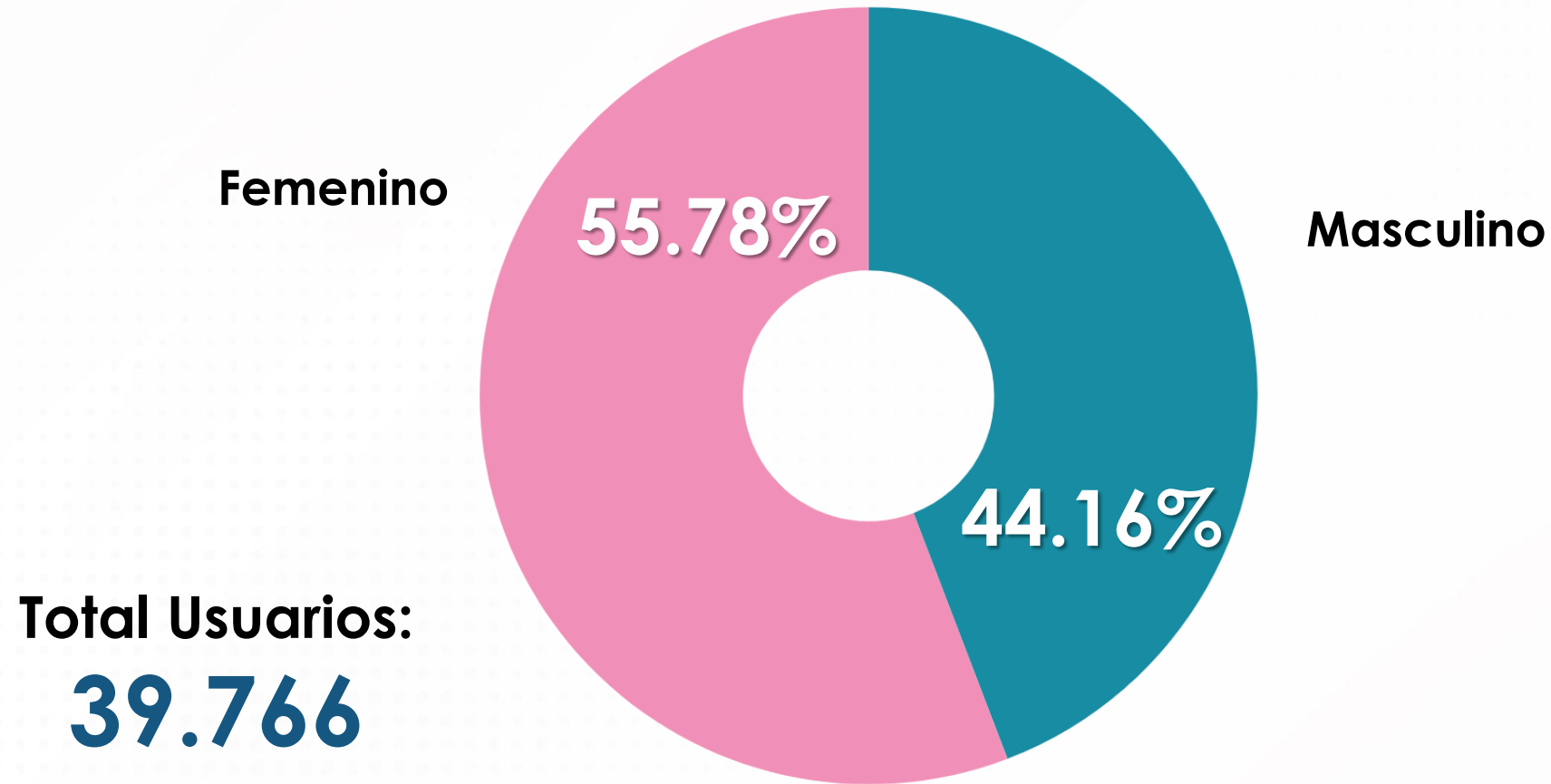


MUNICIPIO DE
Duitama

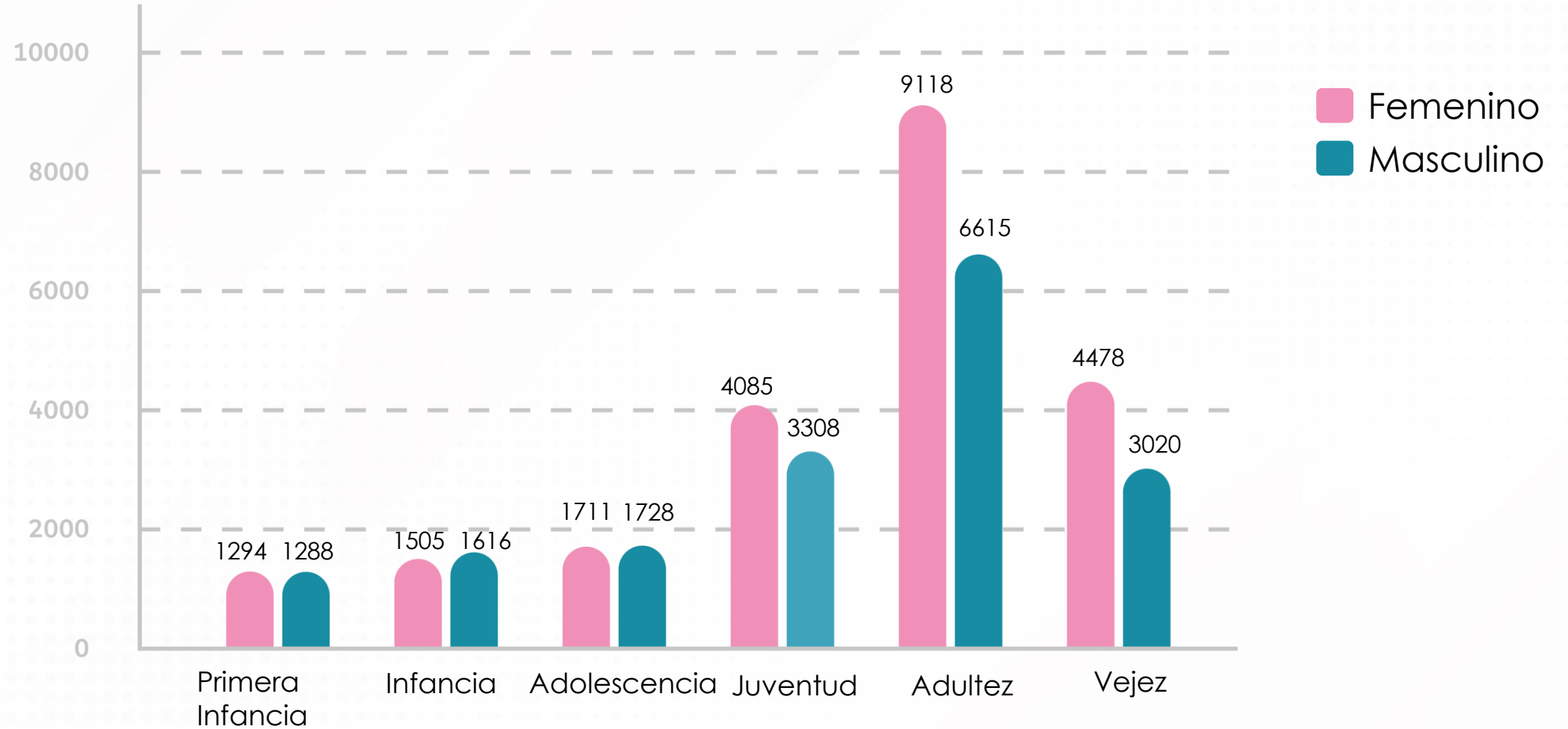
Perfil Epidemiológico 2025



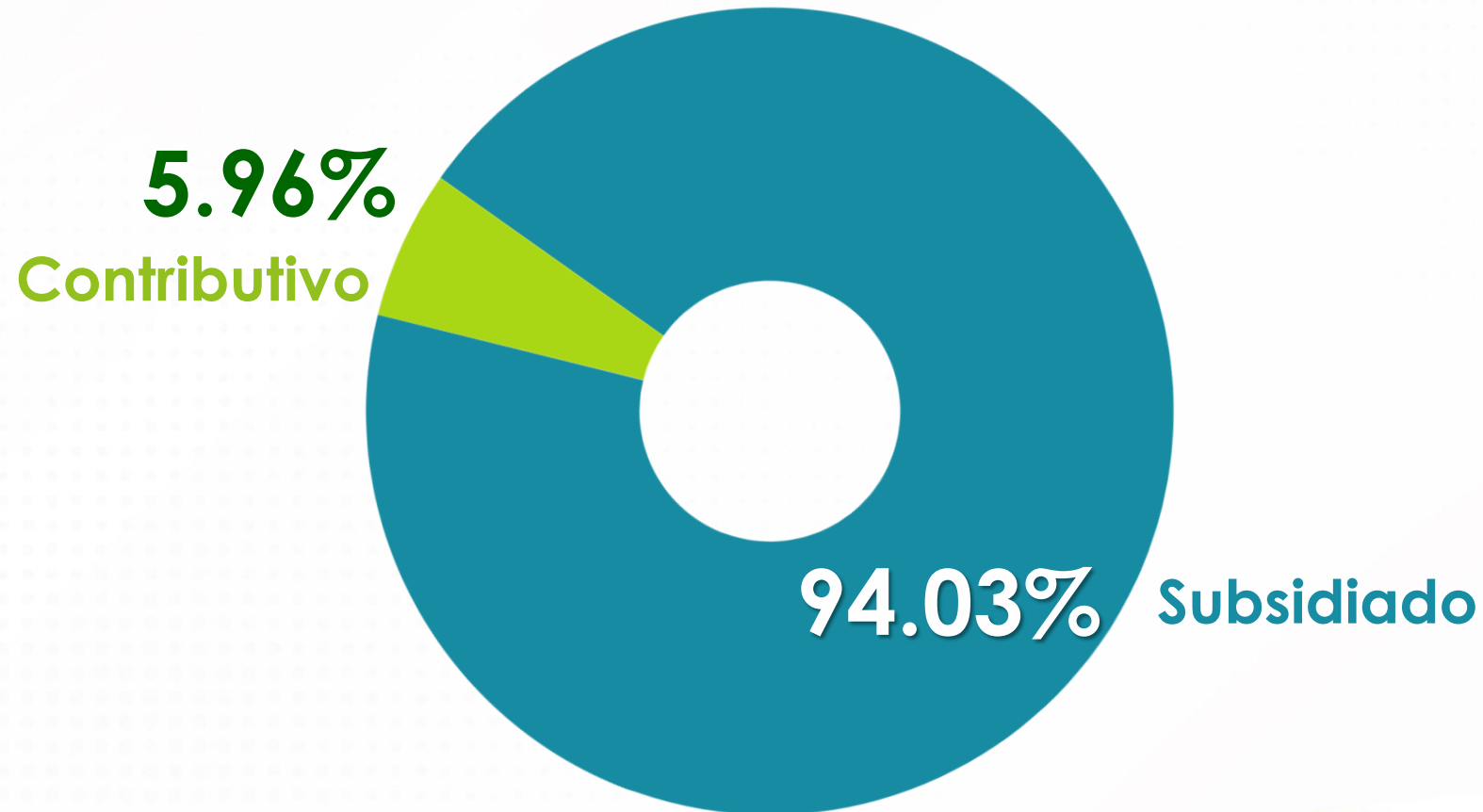
Caracterización Usuarios 2025



Caracterización Usuarios 2025



Caracterización Usuarios 2025



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Productividad Medicina

2024

78.744
Atenciones

2025

81.455
Atenciones

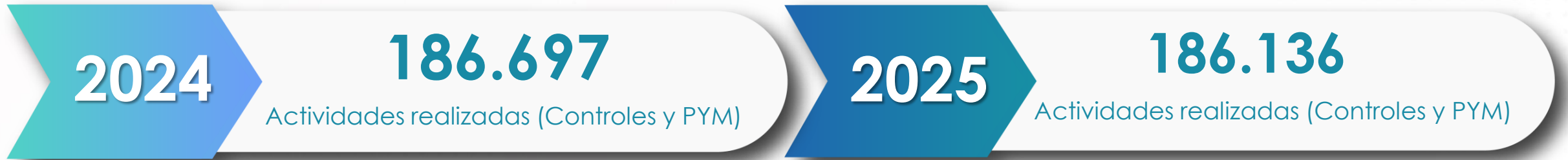


Aumento del **3.4%**
en 2025



Productividad Odontología

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



Disminución del **0.3%**
(comportamiento estable)
en 2025

Productividad Enfermería

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

2024

16.637
atenciones

2025

16.875
atenciones



Aumento del **1.4%**
en 2025

Productividad Psicología

2024

1.808 Atenciones

2025

1.859 Atenciones



Aumento global del **2.74%** en
2025 respecto a 2024.

Dosis de Biológicos



Aumento del **36.4%**
en 2025

Fortalecimiento extramural con Equipos básicos en salud.



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Productividad Laboratorio Clínico

2024

149.498

Exámenes de laboratorio

2025

149.294

Exámenes de laboratorio



Disminución del
0.13%
en 2025

Valoraciones

Equipo Multidisciplinario Discapacidad

2024

624 Valoraciones

2025

704 Valoraciones



Aumento del **11.3%**
en 2025

Productividad Farmacia



Aumento del **1.85%**
en 2025

Plan De Intervenciones Colectivas - PIC



Rural Disperso:
68 Hogares
(272 visitas)



Rural:
149 Hogares
(594 visitas)



Urbano:
467 Hogares **(1.833 visitas)**
Incluyendo población gestante, con
discapacidad y eventos de interés en salud
publica

Total: 2.669 Visitas



Atención Primaria en Salud - EBS

VIGENCIA 2025

35 Territorios y **118** Microterritorios
Cobertura: 32/35 (**91.42%**) de los territorios trabajados



9.960 Caracterizaciones

6.741 Planes de Cuidado familiar

9.237 Plan de cuidado individual

Atención Primaria en Salud - EBS

47 Jornadas de vacunación:

- **92** dosis de influenza
- **688** dosis de Fiebre amarilla
- **32** dosis de Sarampión y Rubéola
- **115** dosis de VPH

Total: **1827 Biológicos**



Atención Primaria en Salud - EBS

Se realizaron **30 Jornadas de salud** en los diferentes territorios



Actividades PYM:

Medicina **2041**
Enfermería **1851**

Asignación de Citas por Principales Mecanismos de Acceso



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



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Optimización Call Center



Campos 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 (Inc.)	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

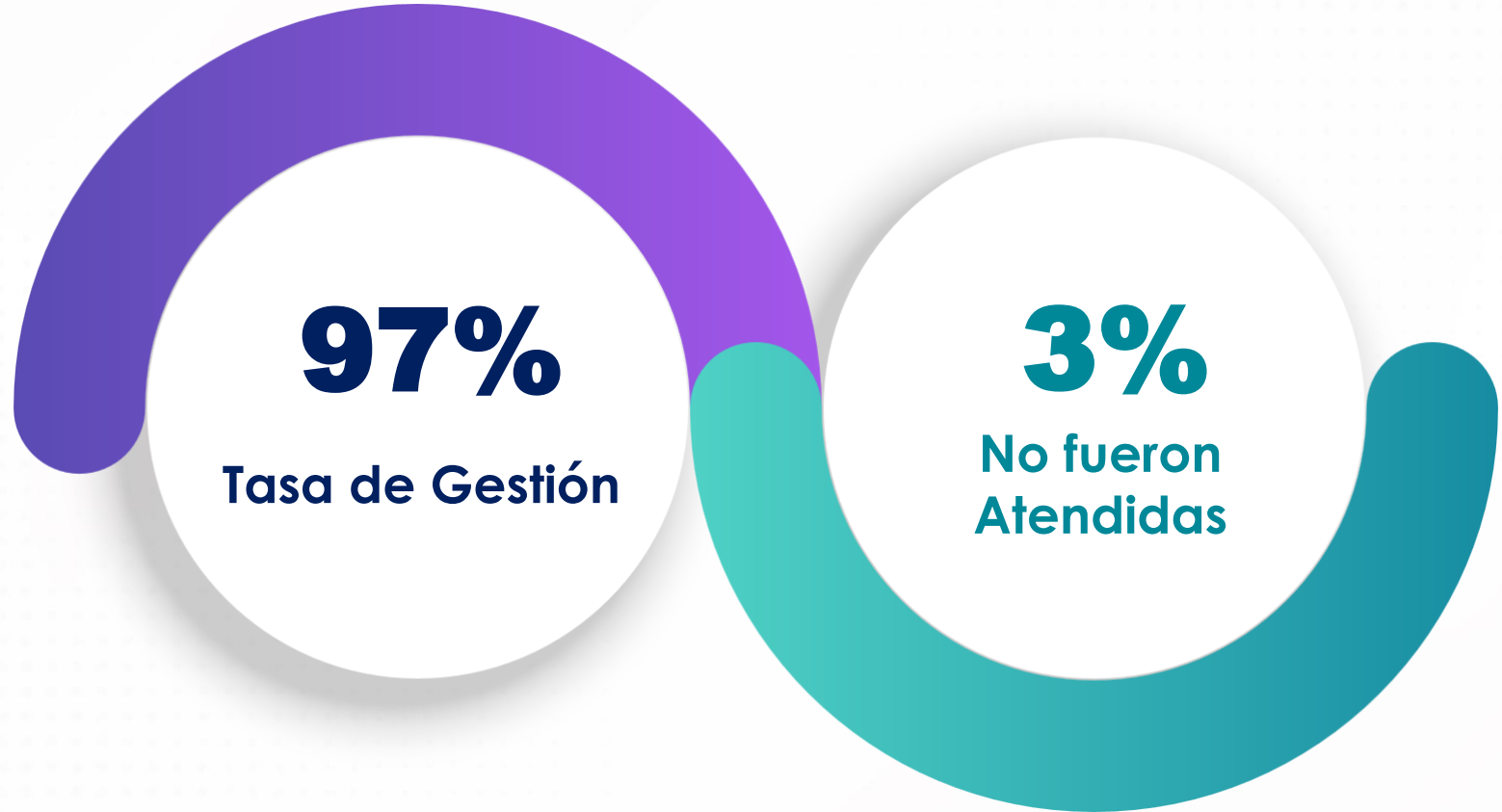
Para el año 2026 se esta implementando un canal de atención por WhatsApp para la asignación de citas de laboratorio clínico, con el fin de mejorar la accesibilidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

Optimización Call Center



8.425

Volumen Mensual de
llamadas

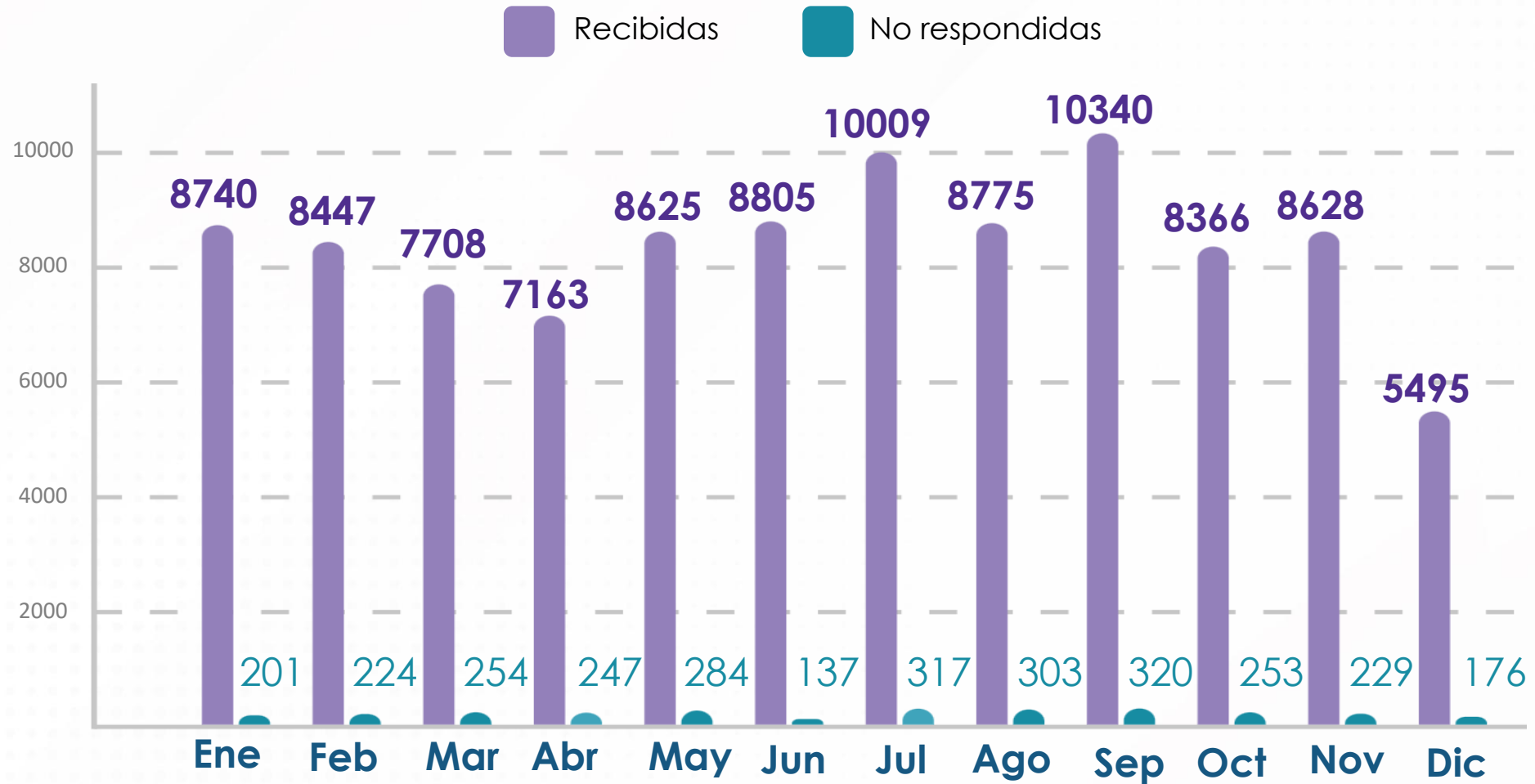


**E.S.E. Salud
del Tundama**



MUNICIPIO DE
Duitama

Llamadas Entrantes para el Año 2025

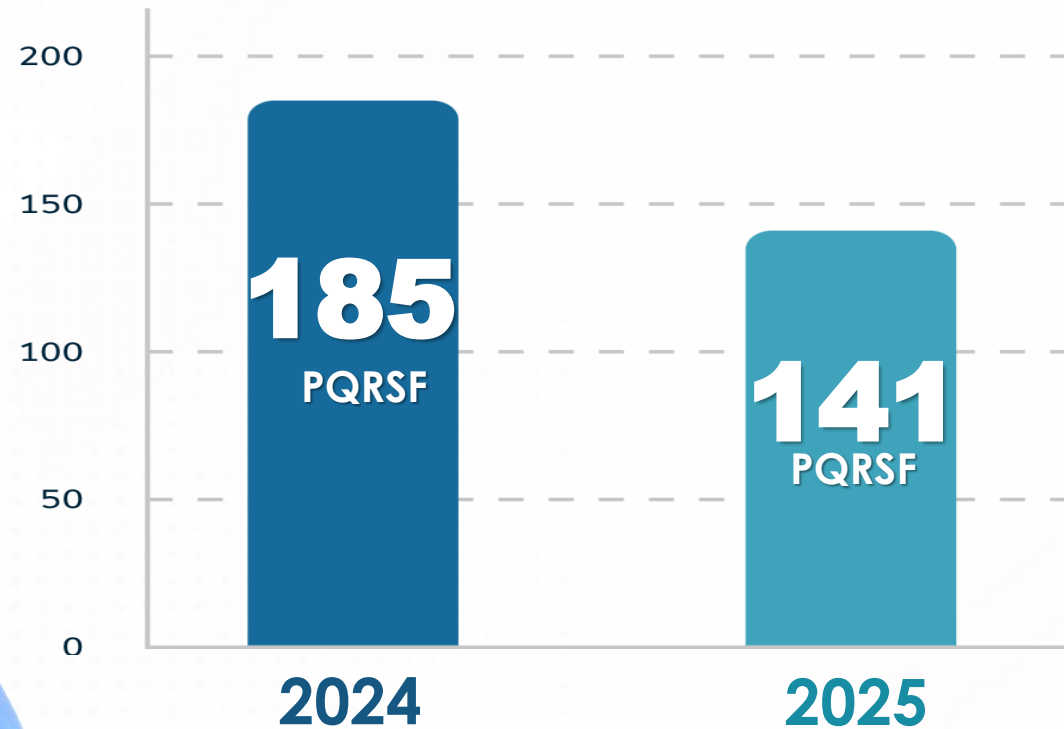


Indicadores PQRSF



Disminución de PQRSF

Recibidas del **23.78%** En Comparación con el 2024



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Total PQRSF

2025



2024



Motivos Recurrentes 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 2025



Luis Alberto Grimaldos
Presidente



María del Carmen Agudelo
Vicepresidente



Domingo Ovejero Sigua
Tesorero



Victor Ernesto Chaparro
Fiscal



Beatriz Ruiz Vargas
Secretaria



Argemiro León Rivera
Vocal



Martha Cecilia Durán
Vocal

Programas Especiales



Feria de programas especiales

E.S.E. Salud del Tundama

En el mes de julio de 2025 se realizó la **primera feria de programas especiales**, dirigida a la comunidad Duitamense para **dar a conocer las actividades educativas** que se realizan semanalmente y a las que pueden acceder sin inscripción ni requisitos.

Participación Usuarios:



40

50

20



IAMII

“Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia Integral”



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



Recertificación IAMII

En junio de 2025 se llevó a cabo la ceremonia de **recertificación como Institución Amiga de la mujer y de la infancia Integral (IAMII)**, posterior a visita y auditoría realizada por la Secretaría de Salud departamental en octubre de 2024.



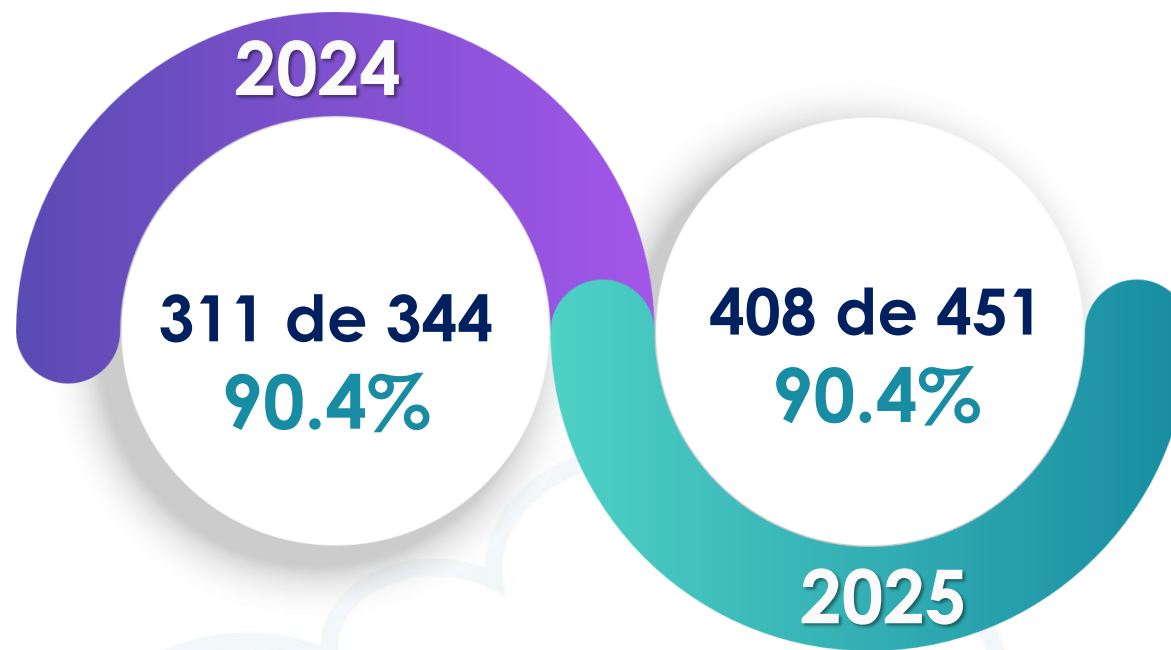
625

Gestantes
en controles y
seguimiento

22 Madres Comunitarias – FAMI
completaron 40 horas de
capacitación



Captación oportuna de gestantes antes de la **semana 12**



Curso Gestación feliz

20 Estudios fotográficos 2025

41 Usuaris certificadas con 9 sesiones
en 2025 – 6 Usuaris en 2024.

122 Usuaris asistentes
al curso 2025



Aumento **583%** captación taller
gestación feliz respecto a 2024.

Taller Creciendo Con Sentidos

52 Sesiones Educativas – 7 ciclos

70 Usuarios 2024

134 Usuarios en 2025



Aumento del **91,4%**
captación respecto a 2024





Centro Amigable





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



Taller Generación S



68 Adolescentes asistieron al taller
Generación S en 2025.



Aumento del **21.4%**
respecto a 2024



Implementación de Planifica tu Futuro:



- **Prevención de consumo de sustancias psicoactivas.**
- **Dos sesiones educativas con 53 estudiantes** con mayor prevalencia de factores de riesgo: Colegio Guillermo León Valencia - integrado



Centro Amigable

Articulación intersectorial para actividades educativas – semana andina
prevención de embarazo en adolescentes

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





Vive tu Corazón



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





Vive tu Corazón

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

Ingresaron **695** hipertensos y **188** diabéticos



15% aumento de
captación respecto
a 2024





Vive tu Corazón

La Cohorte cuenta con
5.381 Usuarios con HTA, ERC y/o Diabetes Mellitus

Se realizaron **17.596** consultas
del programa vive tu corazón





Vive tu Corazón

111 Usuarios en Taller educativo grupal: capacitación, manualidades, celebración de cumpleaños, huerta saludable, actividad física.



146% aumento
respecto a 2024



Vivamente





Programa de Salud Mental



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:

- ✓ 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



Taller Vivamente



Curso dirigido usuarios con patologías relacionadas a la Salud Mental



Segundo y Cuarto
LUNES de cada Mes

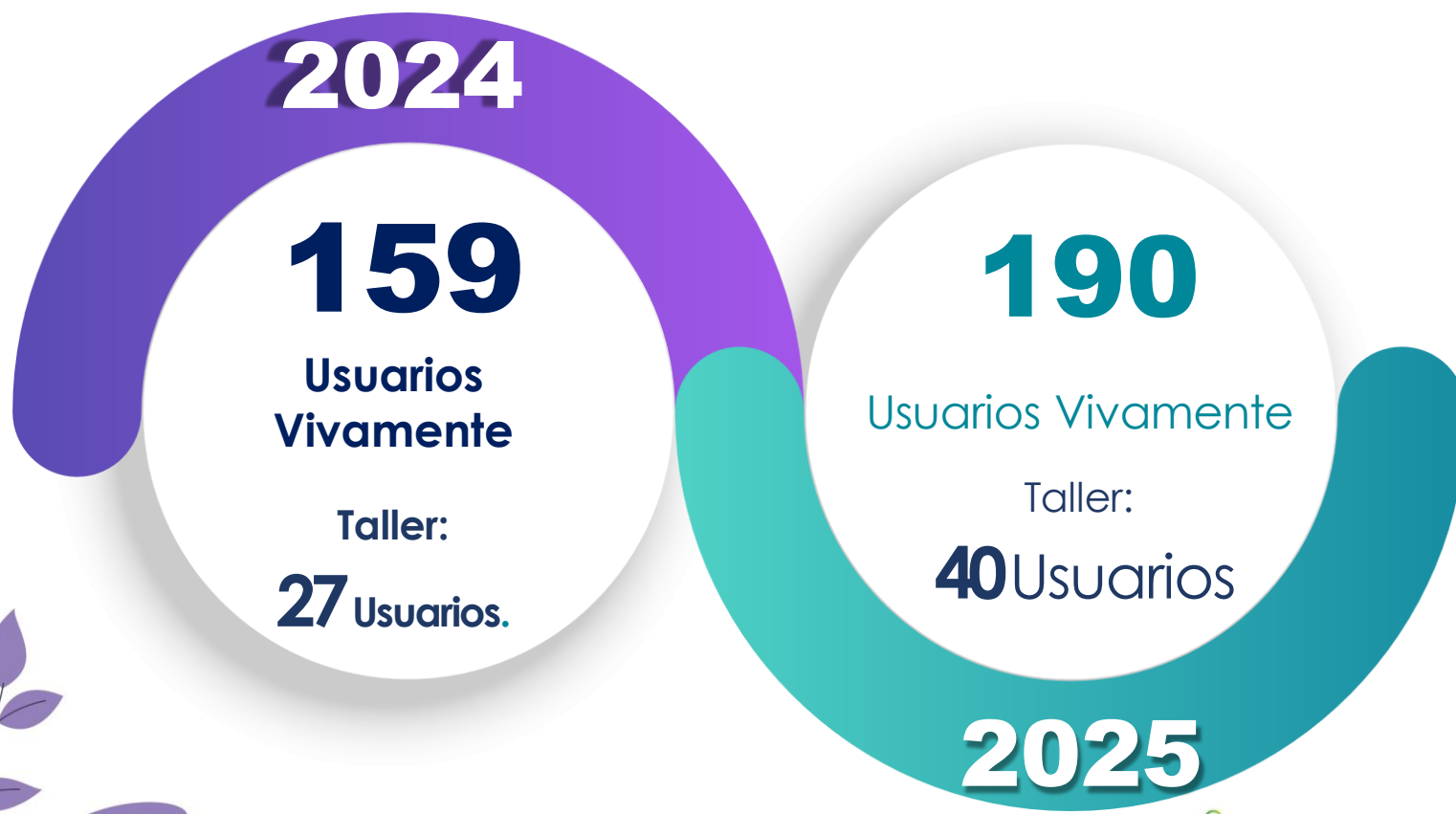


**2:00 PM
a 4:00 PM**





Aumento de la Cobertura del Programa Salud Mental y la Ruta de Atención



19,4 %
en 2025
respecto a 2024



Talleres Educativos Usuarios

Reconocimiento
de Emociones



Elaboración de
pulseras y recordatorios



Conmemoración
día de la mujer





Fortalecimiento Estrategia: Cuidemos la Salud Mental de las Personas que Queremos

- **Socialización habilidades sociales** Ruleta de Automotivación y Redes de Apoyo
 - Pausas Activas Usuarios





En el mes de julio del año 2025 el programa Participó en la Feria de programas especiales

Con una sonrisa ,tu corazón encuentra un lugar amigable y una mente en equilibrio



130 Colaboradores

40 Usuario Vivamente

Participación Pausa Activa colaboradores, Presentación emprendimientos y participación Usuario ESE TALENTO





Actividades Sensibilización Colaboradores



Sensibilización 25 días de activismo para la eliminación de violencia contra la Mujer.



Sensibilización Día Mundial de la Sonrisa



Sensibilización Día Mundial de las Medias Locas, por la Salud Mental de los Profesionales de la Salud.



Prevención de Suicidio y Prevención de Consumo de Sustancias Psicoactivas



Desarrollado en articulación con Secretaría de
Salud Municipal, Hospital Regional de Duitama y
el CRIB

Cobertura: **134** Colaboradores

Encuesta de Satisfacción: **99,2%**





Evaluación Colaboradores Capacitación General Abril- 2025

**Socialización
programa Salud
Mental Vivamente**

116
Colaboradores

Adherencia
95.25%



Indicadores Vivamente

Adherencia A Tratamiento Farmacológico Usuarios Programa
De Salud Mental Vivamente

2024

91.82%

2025

90.34%



Indicadores Vivamente

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

2024

100%

2025

100%



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

SUPER DENTINA



Y CAPITAN MOLAR

¡UNA AVENTURA SUPER... INCREÍBLE..!

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.



Boyacá 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

Estrategia de captación **Talleres 35**
Impacto 1048



Indicadores Sonrisas Sanas



15.900

Detartraje supragingival

11.013

Aplicación de Barniz de flúor

16.243

Educación individual en
Salud por Higiene Oral



Indicadores Sonrisas Sanas



15.115

Total de consultas de odontología
realizadas (valoración)

39.367

Sellantes aplicados

20.517

Control de placa bacteriana



Estrategias De Sensibilización

Programa Especial Sonrisas Sanas



PRODUCTIVIDAD ODONTOLOGÍA



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

2025

203.420

Actividades realizadas (Controles y PYM)



Aumento del **9.8%**
en 2025



Eje Seguridad del Paciente

Eje Seguridad del Paciente

Para la vigencia **2025** se reportaron **83 sucesos de seguridad** de los cuales **22 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.



83

Sucesos de seguridad

22

Se clasificaron como
eventos adversos

Indicadores Seguridad del Paciente



Política de Seguridad del Paciente

96.16%

Adherencia a la Política de Seguridad del Paciente



Paquetes Instruccionales

- Prácticas seguras para la prevención de caídas **95.7%**



- Prácticas seguras para mejorar la utilización de medicamentos **99.7%**

Abordaje y Resarcimiento

Abordaje y resarcimiento a la primera víctima con un cumplimiento del **100%**



Paquetes Instruccionales

- Prácticas seguras para la prevención de complicaciones anestésicas **100%**.
- Prácticas seguras para la atención segura al binomio madre- hijo **98.6%**

Eje Seguridad del Paciente

Jornadas de
Referenciación



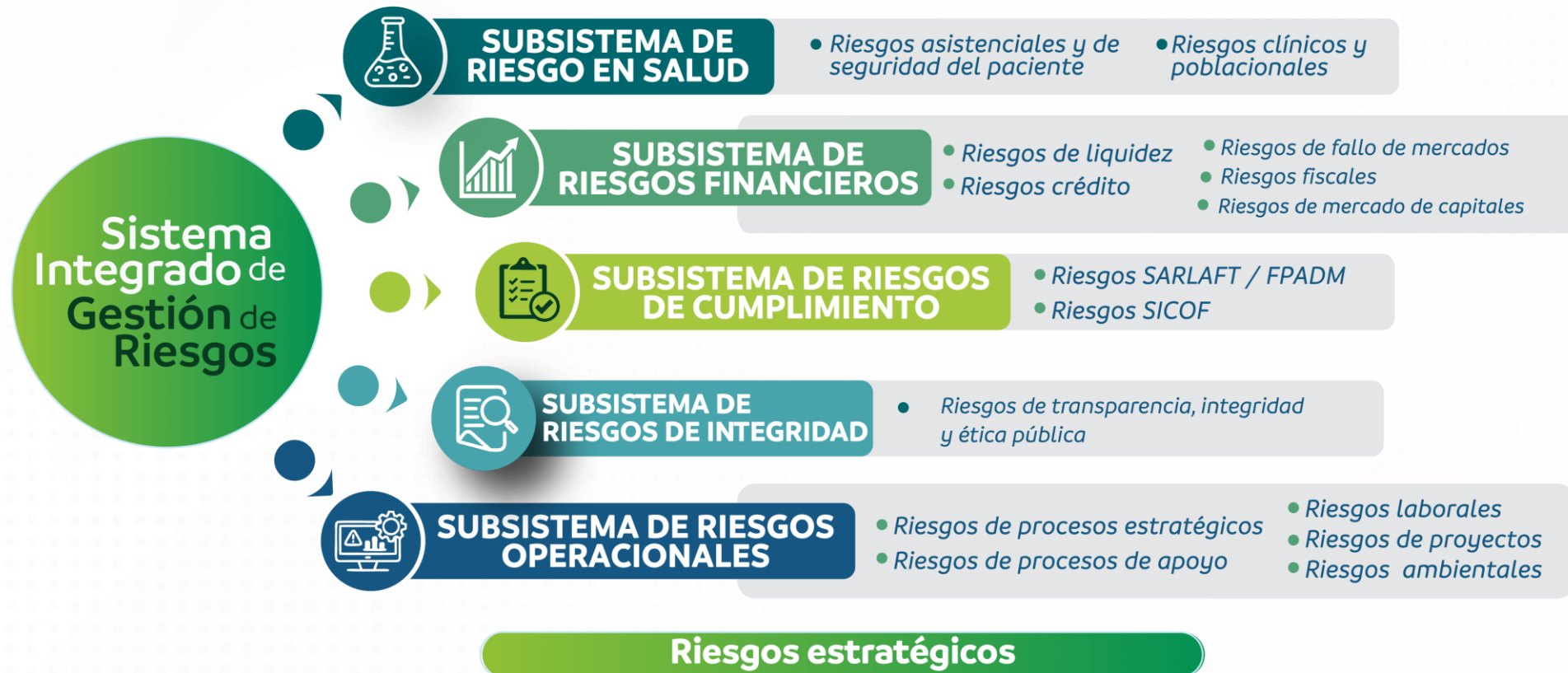
17 indicadores
miden la **adherencia a la**
política y programas de
seguridad del paciente.

Reconocimiento a los
Procesos que Promueven la
Cultura del reporte



Eje Gestión del Riesgo

Creación e Implementación del Modelo Institucional de Gestión del Riesgo



Presentación de Autodiagnóstico del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo-SNS – vigencia 2025

- **Diligenciamiento de lineamientos generales** Enfocados en la evaluación de resultados.
- **Diligenciamiento de ítems para evaluación de resultados de oficial de cumplimiento.**
- **Diligenciamiento de lineamientos específicos.**
- **Diligenciamiento de ítems relacionados con el sistema integrado de riesgos** de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Los autodiagnósticos fueron presentados de acuerdo al ciclo de identificación, evaluación y medición, control y tratamiento, seguimiento y monitoreo de la gestión del riesgo institucional.

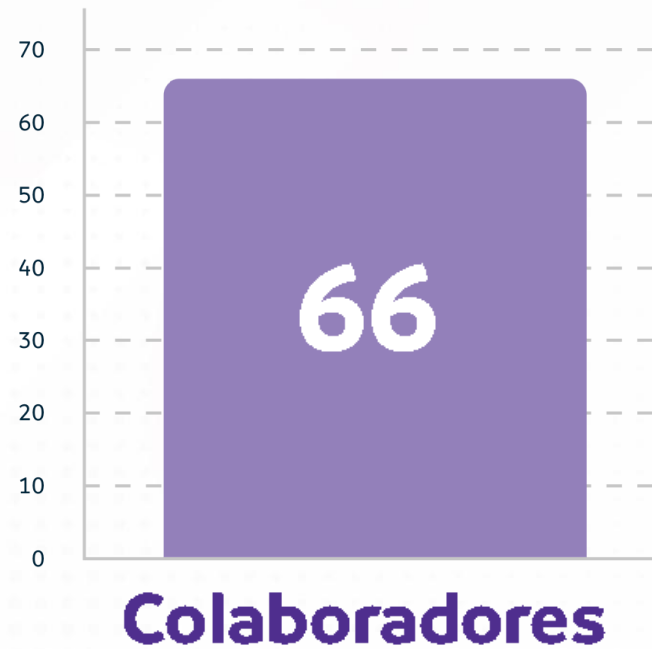


E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Formación Continua en Gestión del Riesgo Asistencial y de Seguridad del Paciente



Taller de fortalecimiento del pensamiento basado en la gestión del riesgo asistencial a equipos primarios del área misional:

Enfermería, odontología, psicología, medicina, asignación de citas, servicio farmacéutico, servicio de laboratorio clínico y SIAU.

Realización de Primeras Olimpiadas del Saber Gestión Del Riesgo



Se fortalecieron las **competencias y habilidades del personal** en **seguridad del paciente y gestión del riesgo** mediante las Primeras Olimpiadas del saber.



Primeras
Olimpiadas
del Saber

Resultados de Impacto En Gestión del Riesgo Institucional



Se realizó gestión del riesgo a **202 riesgos identificados** a través de **284 controles establecidos**, obteniendo un promedio de materialización global de riesgos del **15.6%**.



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

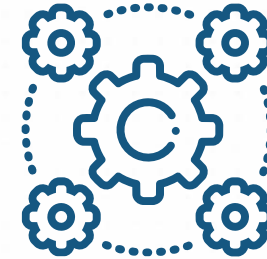
Los resultados muestran el impacto positivo de:



1. Gestión de desenlaces clínicos en grupos poblacionales priorizados



2. Disminución de la recurrencia de riesgos asistenciales mediante el análisis de causa raíz e implementación de planes de mejora efectivos.



3. Gestión del riesgo en la interoperabilidad de los procesos institucionales.



Asegurador

Usuario y su familia, Talento humano y Transformación Cultural

3 Objetivo

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



Fuente: Programa de humanización – sistema de gestión integral ALMERA.

Línea 1: Respetamos los Derechos de Nuestros Usuarios y Colaboradores



Objetivo

Fortalecer un trato digno y respetuoso a los pacientes y su familia a través de sus derechos.

Actividades



- *Saludo institucional
- *Rondas de humanización
- *Divulgación de los derechos y deberes
- *Fortalecimiento del buen trato entre colaboradores, colaborador a usuario y usuario a colaborador, haciendo énfasis e interiorizando la política de tolerancia y no agresividad
- *Articulación con el comité de ética e integridad hospitalaria

Estrategias de Sensibilización



A través del fortalecimiento del saludo institucional garantizamos un trato digno respetuoso y humanizado.

Participación de Colaboradores en actividades de fortalecimiento del saludo institucional



Línea 2: La Comunicación como el Arte del Buen Trato



Objetivo

Fortalecer la comunicación asertiva en los colaboradores, que permita el acercamiento al cliente interno y externo.

Actividades



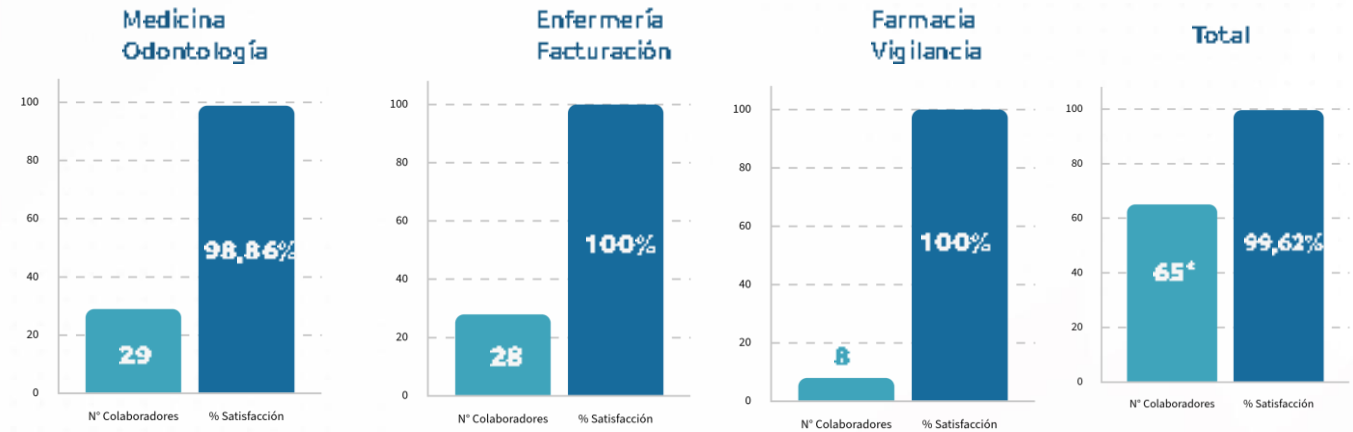
- *Fortalecimiento del despliegue de la herramienta institucional denominada “las 7C de la comunicación” por medio de la cual, fortalecemos las relaciones entre usuario y colaborador.
- *Implementación del decálogo de humanización.
- *Socialización y divulgación de tips, video capsulas , reels por los diferentes canales de comunicación de la institución y en salas de espera.
- *Despliegue de la Copa Tundamito.



Estrategias de Sensibilización



Taller Comunicación Efectiva



N° Colaboradores



% Satisfacción



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Realización de la primera edición



Fortalecimiento en la apropiación del conocimiento sobre los 7 Ejes de Acreditación:

- Atención centrada en el usuario y su familia
- Humanización
- Transformación cultural
- Seguridad del paciente
- Gestión del riesgo
- Gestión de la tecnología
- Responsabilidad Social



Línea 3: Nuestro Objetivo tu Tranquilidad



Objetivo

Garantizar el acompañamiento emocional y/o apoyo espiritual con los usuarios y colaboradores que identifiquen la necesidad, de forma gratuita, libre y voluntaria.

Actividades



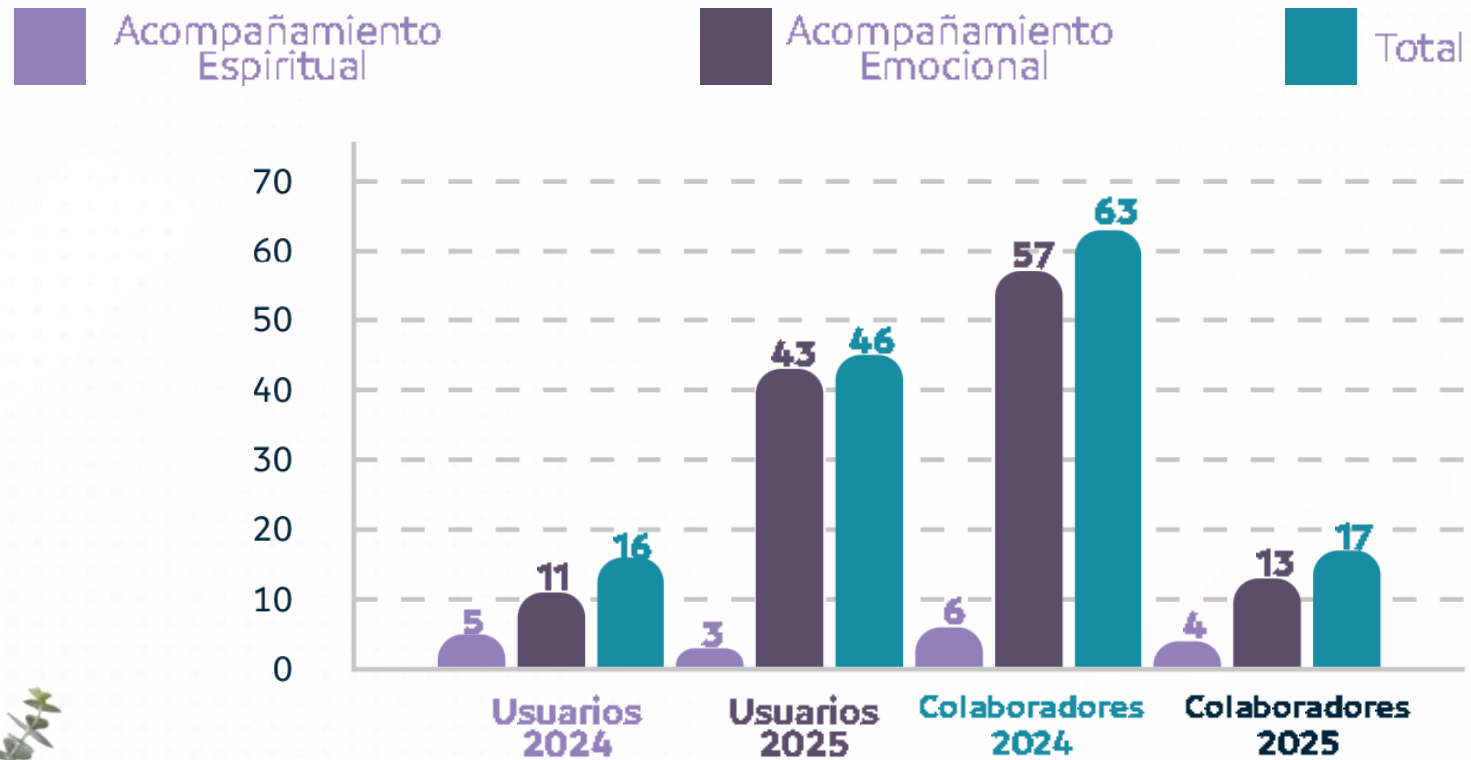
- *Fortalecimiento de la red de apoyo espiritual (2 y 4 *miércoles* de cada mes.)
- *Fortalecimiento de la estrategia de acompañamiento emocional dirigida a colaboradores y usuarios que lo requieran.
- *Convenio interinstitucional para formación de competencias en primeros auxilios psicológicos.
- *Despliegue de la estrategia : COMPAÑEROS DEL ALMA

Acompañamiento Emocional



Fuente: Programa de humanización –sistema de gestión integral ALMERA.

Acompañamientos Emocionales – Espirituales 2024 - 2025



Implementación Estrategia “Compañeros del Alma”



**Acompañamiento a 2
Usuarios** que hacen uso de
está estrategia institucional,
**garantizando el derecho a
recibir un trato digno,
respetuoso, humanizado e
inclusivo.**

Línea 4: Espacios Amigables



Objetivo

Garantizar la humanización del ambiente físico

Actividades



- *Rondas de humanización para la verificación de uso de medidas de seguridad(uso de ascensor, timbre de ascensor, alarma en caso de emergencia) y mantenimiento de espacios limpios y seguros para los usuarios y colaboradores.
- *Fortalecer la estrategia de usuario notable.
- *Estrategia perdida del usuario.

Estrategias



Despliegue de estrategia **campana de silencio**

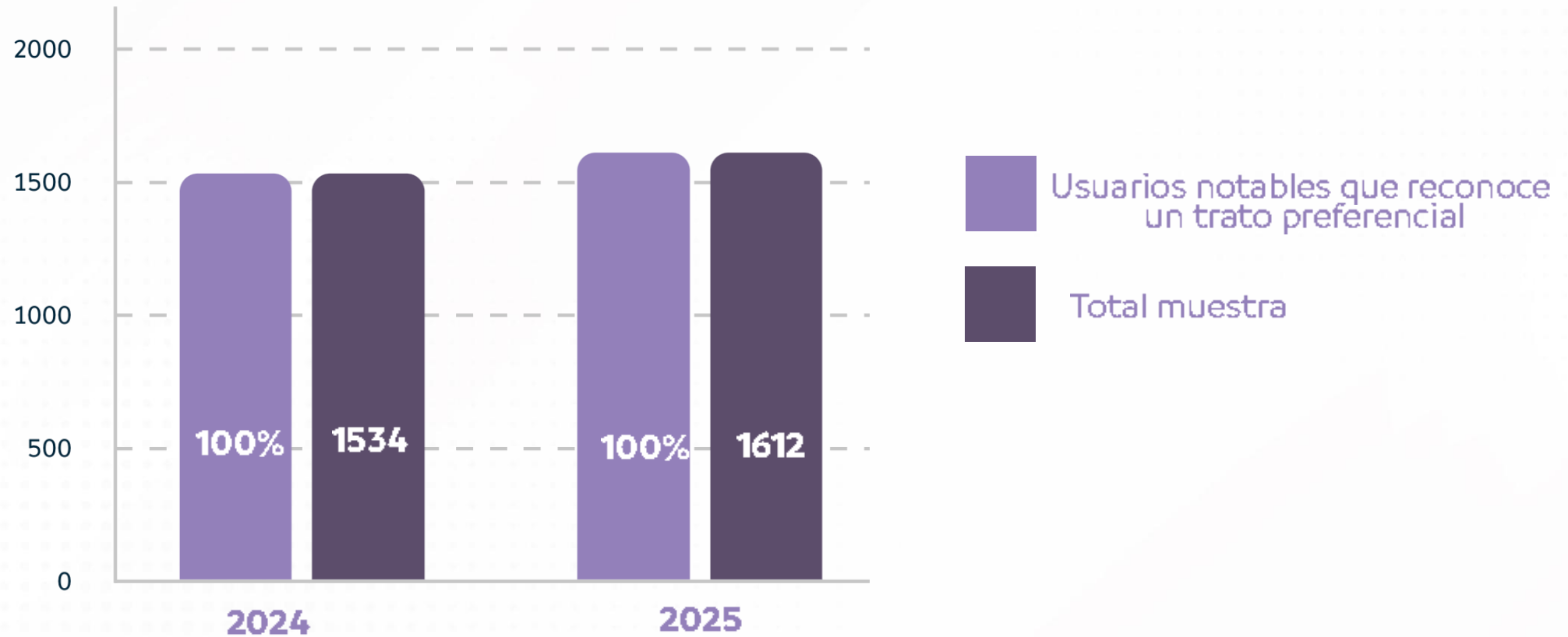
Despliegue de **estrategia**
Usuario Notable



Despliegue de estrategia **humanización del ambiente físico**



Percepción de trato preferencial en Usuarios Notables 2024 - 2025



Línea 5: Conscientes de las Necesidades de los Colaboradores



Objetivo

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través de actividades de bienestar.

Actividades



- *Fortalecimiento de la estrategia “ activa tu alarma “
- *Entrega de estímulos e incentivos.
- * Actividades de bienestar..

Actividades a Colaboradores



Reconocimiento
día Enfermer@



Reconocimiento
Colaborador del año



Celebración
de cumpleaños

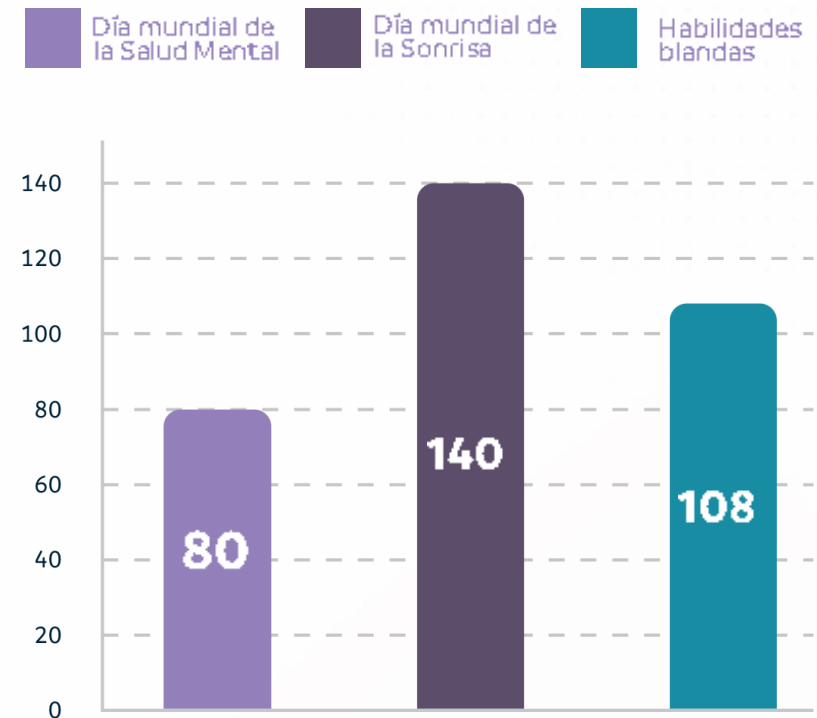
Actividades de Bienestar



Conmemoración de fechas especiales

- Conmemoración día mundial de la salud mental-articulación IERD.
- Conmemoración de profesiones – día de la enfermer@.

Actividades colaboradores



Línea 6: El Dolor desde tu Percepción



Objetivo

Realizar un abordaje integral del dolor reconociéndolo como quinto signo vital.

Actividades



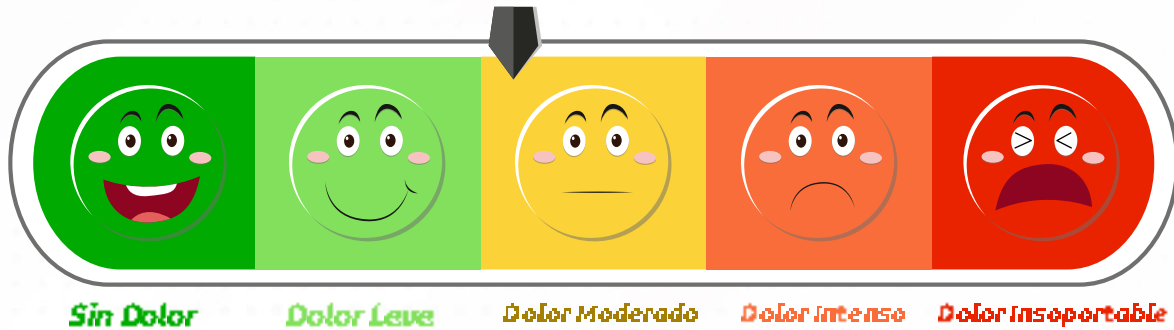
*Escala de manejo de dolor durante el proceso de atención.

*Rondas humanizadas para fomentar la comunicación, información y educación entre el profesional tratante y el paciente.

Estrategias de Sensibilización



Escala de medición de Dolor



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

Gestores de Humanización



**Día Mundial
de la Sonrisa**



**Capacitación
estrategia Clown**



Participación Foro Salud Mental

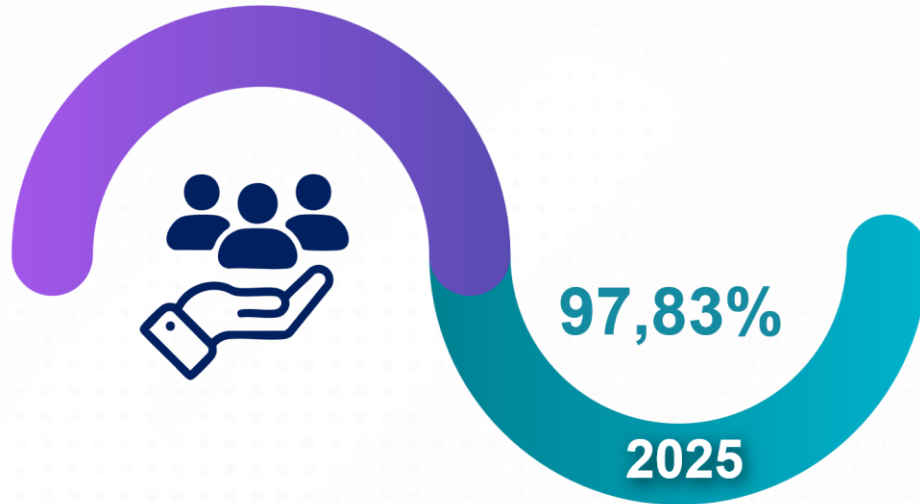


**Día mundial de la
Salud Mental**

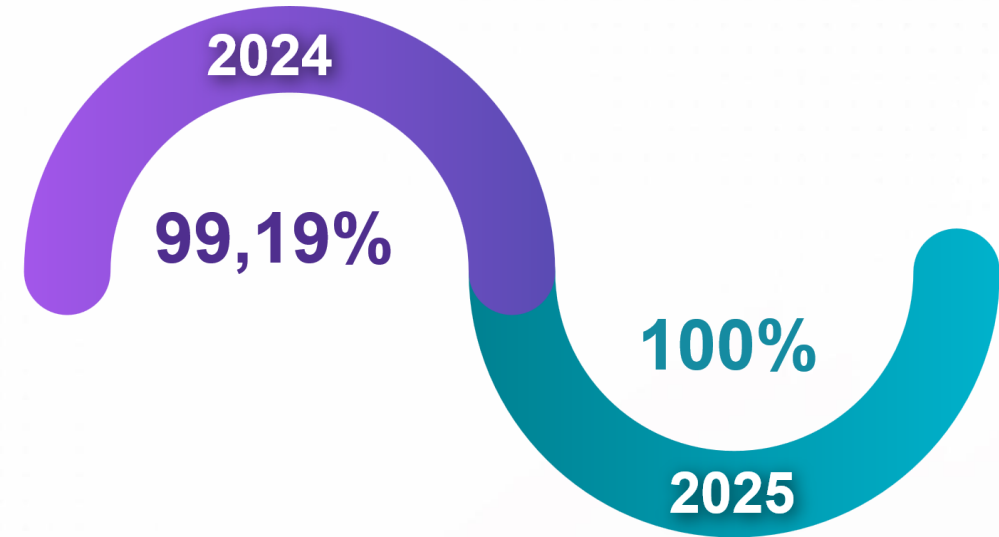
Indicadores Humanización Colaboradores



Adherencia política y programa
de humanización (colaboradores)



Nivel de satisfacción de
humanización (colaboradores)



Principales Fortalezas y Logros del Eje de Humanización Colaboradores



- 1** | Despliegue del programa a través de las 6 líneas de acción con diferentes estrategias de sensibilización dirigido a colaboradores.
- 2** | Talento humano comprometido con la humanización de los servicios y procedimientos que desarrollan.
- 3** | Evaluación de forma periódica a través del comité institucional e Indicadores de satisfacción en los servicios prestados en el cliente externo.
- 4** | Implementación de acompañamiento espiritual, y **Articulación** con entes territoriales e instituciones para el **fortalecimiento del bienestar laboral**



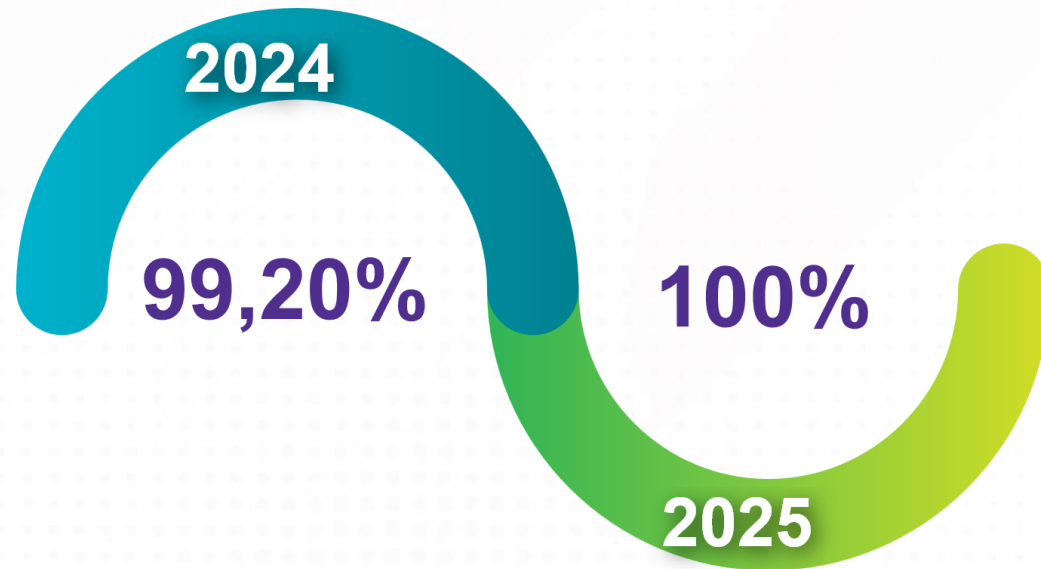
E.S.E. Salud
del Tundama



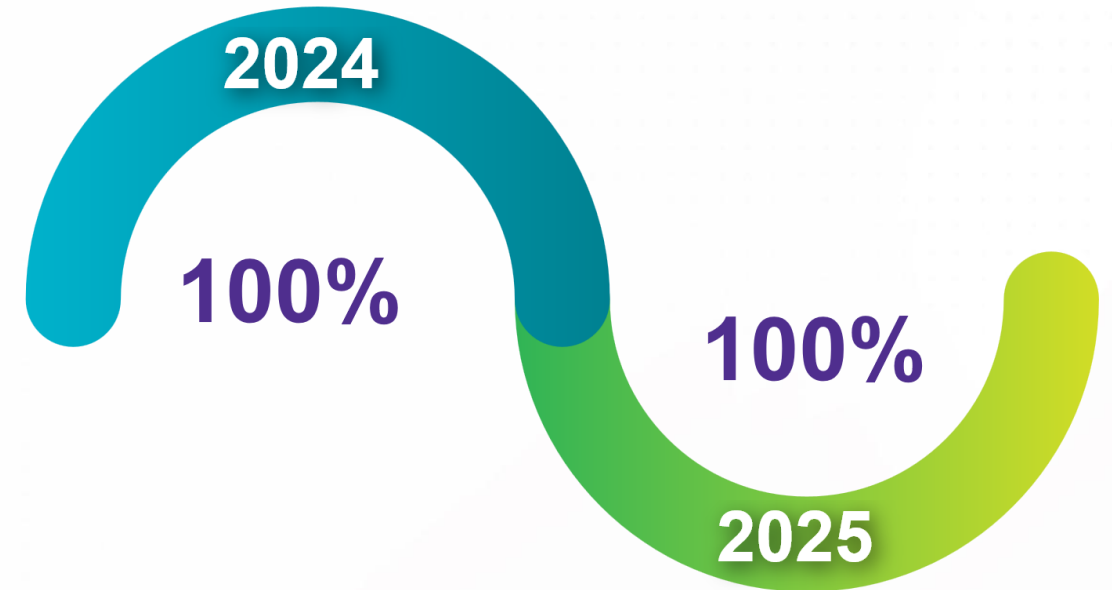
MUNICIPIO DE
Duitama

Indicadores Humanización Usuarios

Adherencia política y programa
de humanización (**Usuarios**)



Nivel de satisfacción de
humanización al Usuario



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: Acompañamiento espiritual, Estrategia compañeros del alma
(ingreso de mascotas como apoyo emocional)

Eje Transformación Cultural

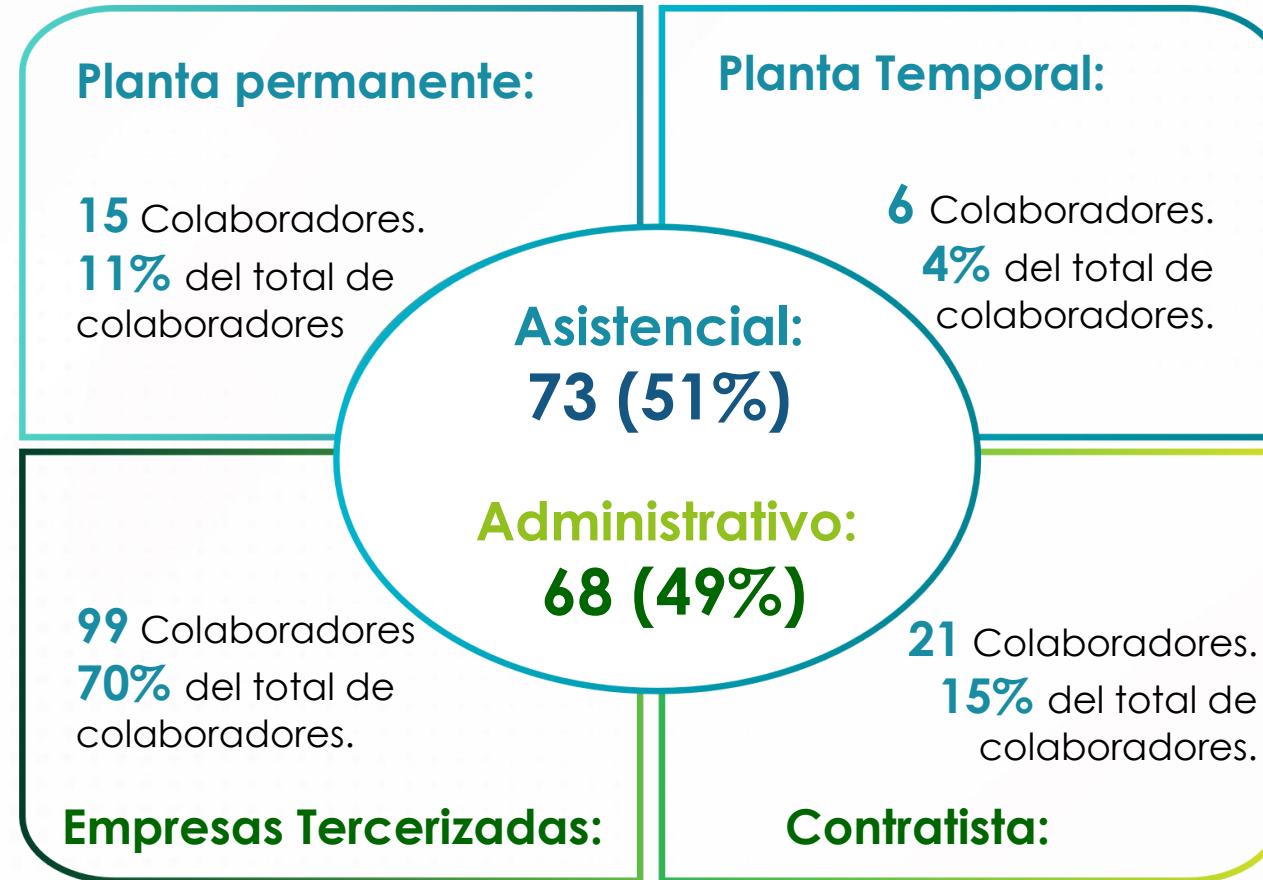


**E.S.E. Salud
del Tundama**



MUNICIPIO DE
Duitama

Cifras por tipo de vinculación y por proceso



¿Cómo construimos un equipo humano más fuerte, más consciente y más motivado para cuidar la salud de Duitama?



1 Bienestar

2 Desconexión y descanso

3 Mejoramiento de Infraestructura

4 Capacitación e Inducción

Actividades de Bienestar Realizadas en 2025



Actividad física dirigida lunes y miércoles:
Adherencia superior al **90%**.



Mesa de ping pong



**Entrega de regalos a
hijos y anchetas**



**Conmemoración de
fechas especiales** (*Día
de la Madre, Padre, Niño*)



Actividades de Bienestar Realizadas en 2025



**Beneficios y actividades
de bienestar**



**Incentivo por uso de bicicleta:
11 colaboradores por trimestre.**



**Espacios de integración para todos los
trabajadores 2 veces en el año.**

Actividades de Bienestar Realizadas en 2025

Manejo del estrés laboral

Reconocimientos Colaboradores



Habilidades blandas



Día del trabajo



Hábitos de Vida Saludable

Avance en la Cultura Organizacional



Se alcanzó un progreso del **68% al 93,2%** en la consolidación de la **cultura tipo clan**, mediante seguimiento y medición continua de indicadores.

Bienestar Laboral: Tiempos de descanso para todos por igual

¿Por Qué Lo Hacemos?

- El **85%** de los colaboradores no tiene acceso efectivo a vacaciones debido a su tipo de vinculación.
- Se **implementaron estrategias para garantizar descanso, salud física y motivación.**
- El bienestar de los colaboradores **impacta directamente la calidad de la atención a los pacientes.**

Bienestar Laboral: Tiempos de descanso para todos por igual

¿Como lo hacemos?



- Se realizaron **actividades físicas dirigidas** los **lunes y miércoles durante una hora** al finalizar la jornada.
- El objetivo fue **compensar los tiempos de descanso otorgados en diciembre**.
- El beneficio fue **para todos los trabajadores, sin distinción del tipo de vinculación**.

Garantizamos la desconexión de todos nuestros trabajadores fuera de la jornada laboral



MUNICIPIO DE DUITAMA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA

RESOLUCIÓN N° 344 DE 2025
(09 de junio de 2025)

"Por medio de la cual se crea la Política de Desconexión Laboral de la E.S.E. Salud del Tundama"

La E.S.E. Salud del Tundama implementó una **Política de Desconexión Digital (Resolución 344 de 2025)** para garantizar el **derecho al descanso real**, promover el **equilibrio entre vida y trabajo** y evitar que los colaboradores deban responder comunicaciones fuera de su jornada laboral, fortaleciendo así la **salud mental, la productividad y el bienestar del equipo**.

Resultados de Capacitación 2025

77 Temáticas socializadas
en 11 meses activos.

Cumplimiento del **118%**
frente a las 65 planificadas

94.8% Apropiación de
conocimiento en promedio anual



Mejor mes Agosto
(98.6%)



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Resultados de Capacitación 2025



97.0% Satisfacción promedio

1.311 Participaciones en evaluaciones
logrando la capacitación a la totalidad de los
colaboradores.

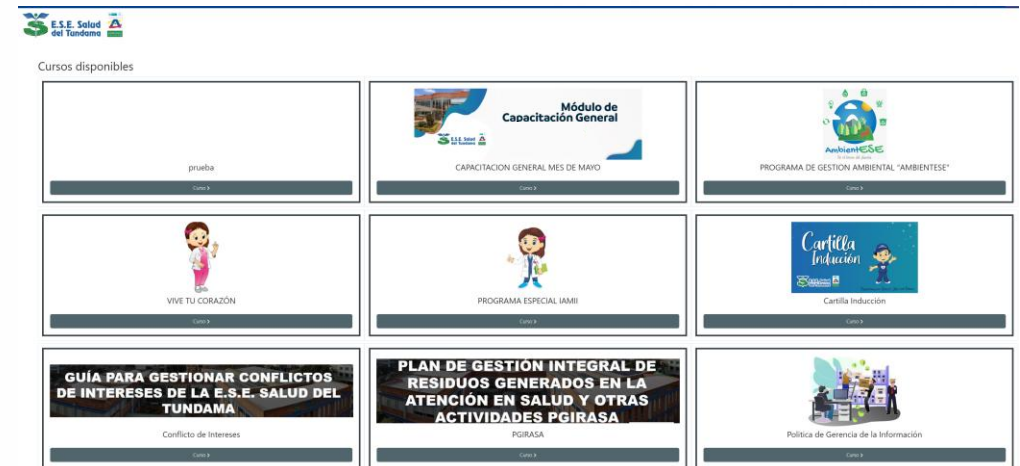
Migración a procesos de capacitación virtuales

Migración a proceso de formación virtuales:

A través de presentaciones interactivas en **Google drive** y **proceso de evaluación el software de gestión ALMERA.**

Adquisición de la plataforma de formación interactiva

<https://aprende.saludtundama.gov.co/>



Mejoramos nuestros espacios para fortalecer el bienestar laboral



Inversión en mobiliario

Se realizó la **dotación y mantenimiento de mobiliario** en las áreas de **Farmacia, Odontología y Laboratorio Clínico,**

Incluyendo la adquisición de **21 escritorios, 8 sillas y 3 archivadores,** además del mantenimiento de **22 sillas y 18 cajones.**



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Mejoramos nuestros espacios para fortalecer el bienestar laboral

Proyectos de infraestructura

Se presentó un proyecto para mejorar las condiciones locativas de la institución, que incluye la **construcción de un cafetín para el descanso de los trabajadores** y adecuaciones en el área administrativa.





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.

4 Objetivo

Eje Gestión de la Tecnología



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión de Tecnología Biomédica

Adquisición de equipos Biomédicos para los Equipos Primarios en Salud:

- 48 Básculas digital tipo adulto - grado médico
- 48 Tensiómetros adulto
- 48 Fonendoscopios de dos servicios
- 48 Equipos de órganos de los sentidos portátil
- 48 Oxímetros de pulso
- 48 Termómetros Infrarrojo Corporal
- 48 Cintas métricas
- 48 Tallímetros
- 48 Infantómetros



Adquisición de 2 **Escaler Ultrasónicos**
para el servicio de odontología



Gestión de Mantenimiento de Equipos Industriales de Uso Hospitalario

- Durante **2025** se garantizó el cumplimiento de las actividades del **plan de mantenimiento de equipos industriales hospitalarios**.
- Se supervisaron y ejecutaron **8 contratos de mantenimiento** programados para la vigencia.
- Los mantenimientos incluyeron equipos e infraestructura como **ascensor, compresores dentales y autoclave, cuarto frío, paneles solares, planta eléctrica, redes de oxígeno medicinal, bombas de agua y subestación eléctrica**.



Gestión de Mantenimiento de Infraestructura Hospitalaria

Durante el año 2025 **se realizó la intervención de las siguientes áreas y servicios de la institución:**

- Áreas Administrativas: 529 m².
- Consultorios de Odontología : 64m².
- Consultorios de Enfermería: 56 m².
- Consultorios de Medicina 74 m².
- Cubiertas y Cielos Raso: 80 m².



Modernización del Ascensor



Durante el año 2025 **se realizó la modernización eléctrica, electrónica y mecánica del ascensor**, donde se instalaron los siguientes componentes:

- Bandeja alambrada
- Tarjeta de encoder
- Resistencia de frenado.
- Inductor fotoeléctrico
- Variador de puertas.
- Botoneras de pasillo
- Display para cabina

Indicadores Gestión de la Tecnología y Mantenimiento Hospitalario



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



MUNICIPIO DE
Duitama



Gestión de procesos y mejora

5

Objetivo

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

Gestión de la Calidad

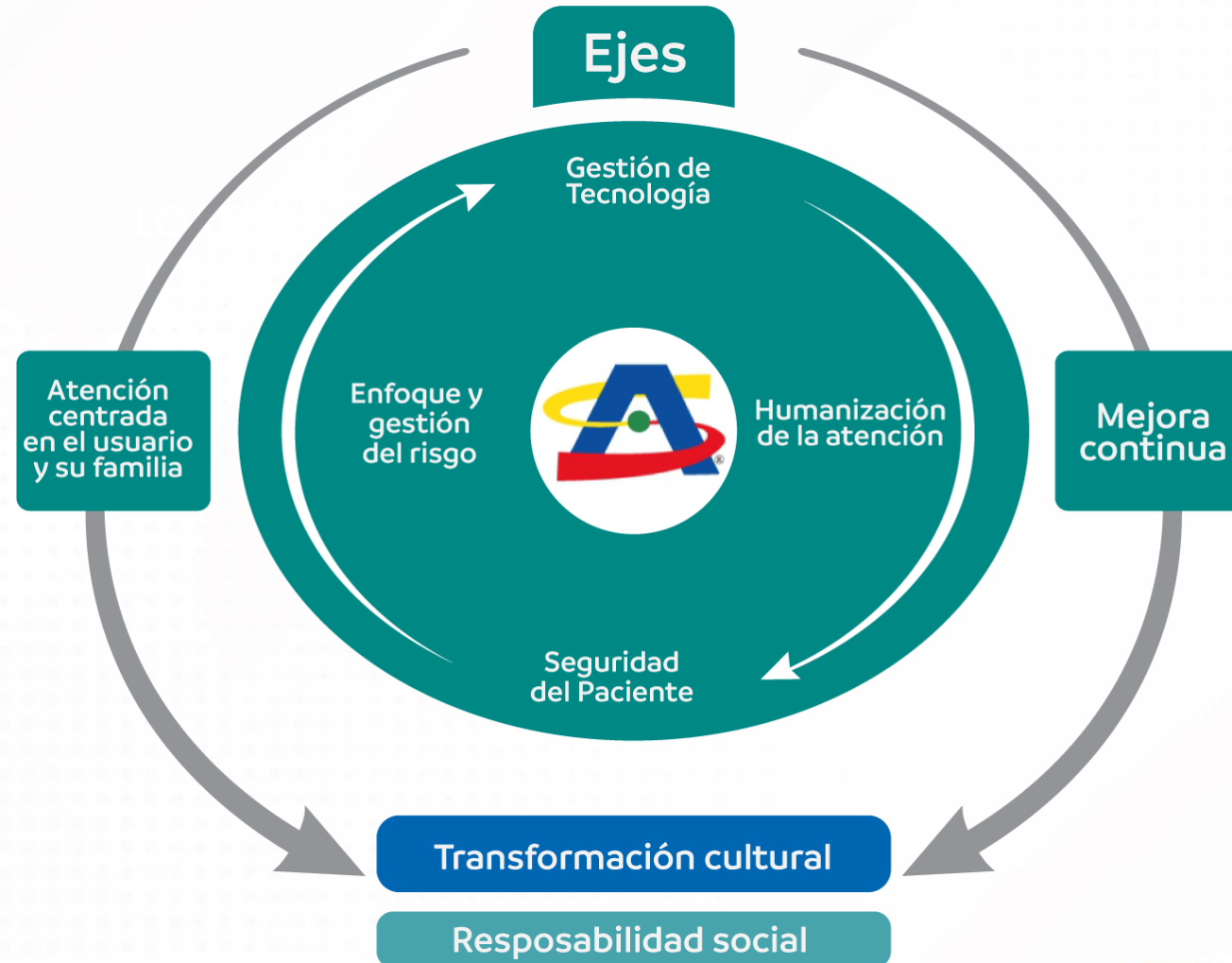


**E.S.E. Salud
del Tundama**



MUNICIPIO DE
Duitama

Ejes de Acreditación



Fuentes de mejoramiento



Resultados



Proceso de Autoevaluación



Resultados Equipo Autoevaluación 2021 - 2025



Actividades PAMEC Programadas por Equipo de Autoevaluación

Equipo Autoevaluación	Acciones Programadas	Acciones Ejecutadas
Cliente Asistencial	214	211
Direccionamiento	18	18
Gerencia	21	21
Talento Humano	41	41
Ambiente Físico	27	27
Tecnología	25	25
Información	31	31
Calidad	15	15
TOTAL	392	389

Fuente: Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad

Resultados PAMEC

Total:

Acciones
Programadas

392

Acciones
Ejecutadas

389

Porcentaje
99%

PRIMERA VISITA DE SEGUIMIENTO SEGUNDO CICLO DE ACREDITACIÓN





Gestión de procesos y mejora

6 Objetivo

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

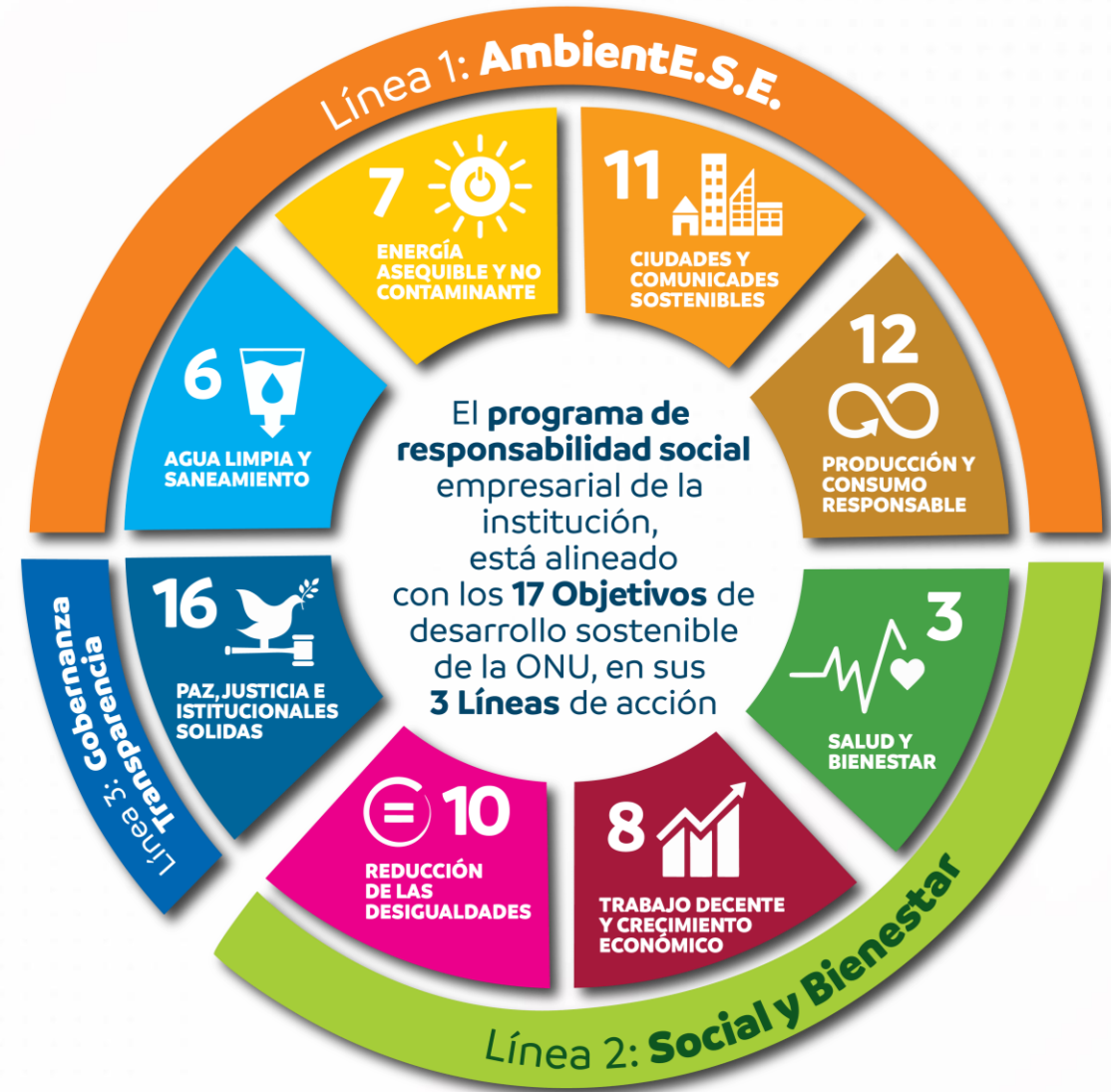


**E.S.E. Salud
del Tundama**



MUNICIPIO DE
Duitama

Líneas del Programa de Responsabilidad Social



Brigadas de Salud Con Enfoque Social



Durante **2025** se realizaron **4 brigadas de salud** dirigidas a **población vulnerable con barreras de acceso**, brindando servicios de **medicina, enfermería, odontología, higiene oral y vacunación** mediante una **unidad móvil**.

Entrega de Kits Escolares

A Escuelas de Zonas Rurales del Municipio



- Se priorizaron **4 escuelas rurales de Duitama**, incluyendo sedes educativas y un grupo de estudiantes itinerantes.
- Se entregaron **90 kits escolares** a los grupos de valor externos priorizados.
- Los kits incluyeron **cuadernos, esferos, lápices, reglas y borradores** para fortalecer el desarrollo y las actividades escolares de los estudiantes.

Entrega de Elementos de Aseo

Fundación “Vivir Con Cáncer”



- Se entregaron **elementos de aseo** a la Fundación Vivir con Cáncer de **Duitama**.
- La fundación trabaja para **acompañar y mejorar la calidad de vida** de niños, niñas y adolescentes con diagnóstico de cáncer.
- El apoyo contribuye a **cubrir necesidades específicas y humanizar los procesos de tratamiento y hospitalización**.

Jornada de Educación en Gestión Ambiental - Mercaplaza



- Se fortaleció el enfoque de **sostenibilidad ambiental** del Programa de Responsabilidad Social mediante la línea **Gestión Ambiental – AmbientE.S.E.**
- La actividad promovió la **conciencia ambiental** a través de la adecuada **segregación y manejo de residuos**.
- También permitió **identificar necesidades en gestión ambiental** del grupo de interés intervenido.

Jornada de Siembra de Árboles

Control de Emisiones Atmosféricas



Como parte de la iniciativa **ambienteS.E**, se realizó una jornada de siembra de **150 árboles nativos** (Mano de Oso, Cebra de montaña y Raque) en el predio **Morro Rico, Vereda Siratá – Duitama**, con apoyo de la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, para promover la biodiversidad y fortalecer los ecosistemas.

Gestión de Proyectos



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión de Proyectos

Ministerio de Salud y Protección Social



*Creación del Banco de Planes, Programas y Proyectos de Inversión



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión de Proyectos

Ministerio de Salud y Protección Social



Radicación del proyecto

18 de Febrero de 2026



“Fortalecimiento de los servicios de salud por medio de dotación hospitalaria a la ESE Salud del Tundama Duitama- Boyacá”



Se recibe viabilidad

6 de Mayo de 2026



Actualmente en proceso de resolución de incorporación de recursos para el proceso de contratación



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



MUNICIPIO DE
Duitama

Gestión de Proyectos

Proyectos
gestionados

5

\$11.311.705.553,56

Total Presupuesto
gestionado



Principales logros

- **Fortalecemos** la sostenibilidad financiera
- **Gestión de 5 proyectos** de inversión ante el Ministerio de Salud y Protección social para el fortalecimiento de la calidad en la atención en salud a nuestra comunidad.
- Continuamos con el **despliegue de acciones que permiten dar cumplimiento a la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud** en nuestra comunidad.



Principales logros

- Cultura basada en el **fortalecimiento de los Ejes de Acreditación**
- **Enfocados en la mejora continua:**
Sostenimiento y mantenimiento SUA
Resultados SOGCS
- Nuestros **programas especiales crecen**
junto a nuestros usuarios
- **Cumplimos nuestro Plan Operativo Anual al 100%**



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



**MUNICIPIO DE
Duitama**

Gracias

"Transformamos con Amor la Salud para Duitama"



E.S.E. Salud
del Tundama



MUNICIPIO DE
Duitama