

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011 Art.9**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Período: 01/07/2017 al 30/10/2017**

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) proporciona una estructura con los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones obligadas por ley 87 de 1993, a través de un modelo que determina los parámetros de control necesarios para que al interior de las entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA de Neiva, a través de la Resolución No.93 del 31 de marzo de 2016, actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con base en los lineamientos del Manual Técnico MECI 1000:2014, del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones propias e inherentes al ejercicio de su función, y con base en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, presenta a continuación el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno correspondiente al periodo cuatrimestral de Julio de 2017 a Octubre de 2017, el cual se publica en la página Web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA de Neiva, el día 10 de Noviembre de 2017, dando cumplimiento al tiempo establecido en la citada ley:

**1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

MODULOS Y EJE TRANSVERSAL	COMPONENTES	ELEMENTOS
1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION	1.1 Talento Humano	1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.
		1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
	1.2 Direccionamiento Estratégico	1.2.1 Planes, Programas y Proyectos
		1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
		1.2.3 Estructura Organizacional
		1.2.4 Indicadores de gestión
		1.2.5 Políticas de operación
	1.3 Administración del Riesgo	1.3.1 Política de Administración de Riesgos
		1.3.2 Identificación de Riesgos
		1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

## **1.1 COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO**

### **1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS**

Los principios y valores institucionales de la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, se encuentran en el “CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO”, adoptado por la ESE mediante Resolución No.293 del 29 de Septiembre 2014, y publicado en el portal WEB de la ESE, ingresando al mapa de procesos, proceso Gestión Gerencial – Subproceso Planeación - documentos de apoyo.

#### **Los principios éticos de la ESE son:**

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
3. Los bienes públicos son sagrados.
4. La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
5. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
6. La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
7. Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

En la actualidad el área de talento humano junto con otras dependencias se encuentra en la revisión de código de ética y buen gobierno. Se puede evidenciar en la intranet esta la encuesta para identificar 5 valores aquellos que se consideren más importantes en la lista:

1. Transparencia
2. Integridad
3. Responsabilidad
4. Servicio
5. Respeto
6. Equidad
7. Justicia
8. Solidaridad
9. Compromiso
10. Autoestima
11. Dialogo
12. Honestidad
13. Confianza
14. Discreción
15. Confidencialidad

"Servimos con Excelencia Humana"



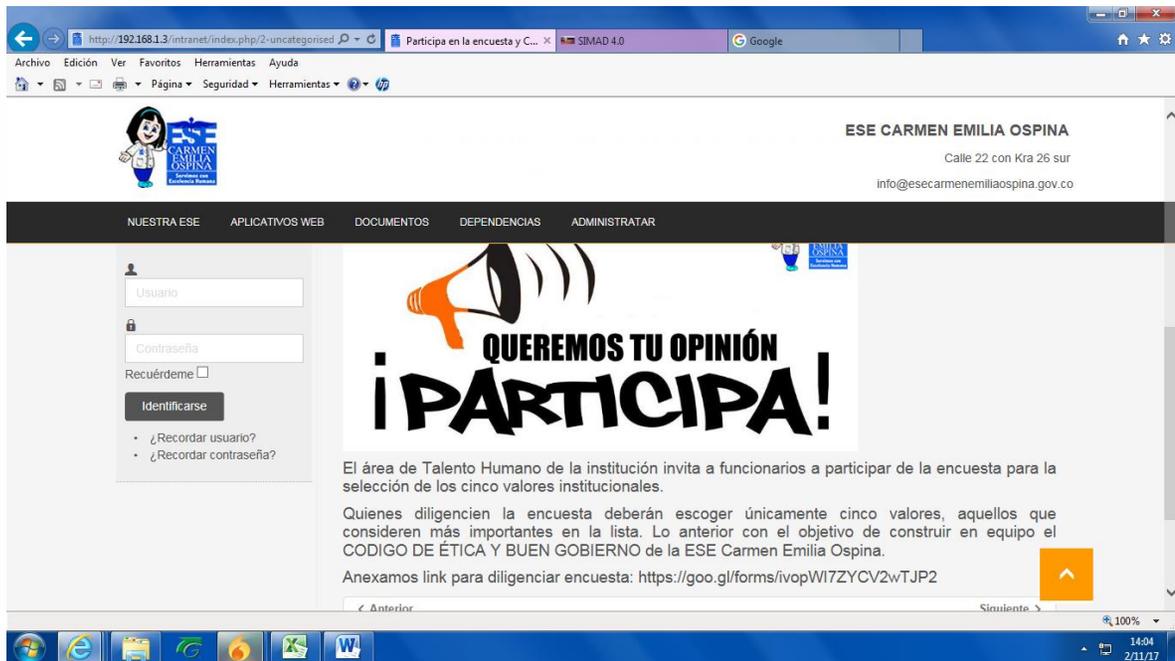
Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828



Con el fin de construir en equipo el código de ética y buen gobierno.

## 1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

### 1. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN:

La ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, mediante Resolución No.126 del 28 de Abril 2017, adoptó el Plan Anual de Capacitaciones para la vigencia 2017.

Para el periodo evaluado de Julio a Octubre de 2017, se realizaron 19 capacitaciones con una participación de 1170 funcionarios.

- **Competencias organizacionales:**

Permiten un vínculo afectivo del personal que está vinculado a la institución. Por el periodo evaluado se presentaron 8 inducciones grupales a 288 personas, para garantizar un acoplamiento por parte de los nuevos contratistas a la organización y puesto de trabajo.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

- **Competencias comportamentales:**

Se llevaron a cabo 2 capacitaciones orientadas a esta área, contando con la participación de 43 funcionarios, con el objetivo de fortalecer el liderazgo y trabajo en equipo.

- **Competencias Técnicas:**

Esta competencia fortalece y afianza los conocimientos propios de cada disciplina dentro de la organización, y durante el periodo se desarrollaron 3 temas dando como resultado que la institución brinde mejores servicios con calidad y eficiencia. Participaron 16 personas en esta área.

- **Competencias Técnico científica:**

Esta competencia desarrolla habilidades y destrezas propias de cada disciplina dentro de la organización, y durante el cuatrimestre se desarrollaron 13 temas dando como resultado que la institución brinde mejores servicios con calidad y eficiencia. Participaron 714 personas en esta área. La ESE Carmen Emilia Ospina continúa con las capacitaciones virtuales, que se implementaron, en procura de la participación masiva del personal de planta y contratistas.

## **2. PLAN DE BIENESTAR SOCIAL:**

Para la vigencia 2017 se aprobó con resolución 48 de 9 febrero 2017, el plan de Bienestar Social. Las actividades realizadas en el periodo entre Julio a Octubre de 2017 fueron:

<b>Actividades programadas Julio/2017 a Octubre/2017</b>	<b>Porcentaje de Ejecución</b>
Jornada deportiva (15 y 16 de septiembre).	100%
Actividad Gratitude a la Vida – cumpleaños funcionarios (julio, agosto, septiembre y octubre).	100%
Día de las profesiones odontólogo (Realizada 03 de Octubre.).	100%



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

### **3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:**

Para la evaluación de desempeño que se aplica en la ESE se ha definido la evaluación anual ordinaria en dos etapas parcial semestral. La primera evaluación comprendida del 1 de febrero al 31 de julio del presente año, conforme al acuerdo 565 de 2016, el cual fue adoptado por la ESE, según resolución No.64 de febrero 27/2017 por el cual se *adopta el sistema de evaluación del desempeño laboral establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil para los empleados de carrera administrativa y en periodo de prueba*. El primer periodo de evaluación fue ejecutado, en la actualidad se encuentra en proceso de ejecución la segunda evaluación comprendida del 1 de Agosto al 31 de Enero de 2018.

### **4. SANEAMIENTO DE APORTES PATRONALES:**

Para la vigencia 2017 a partir de 1 Octubre, se asigna un profesional de apoyo contable área de talento humano, quien ejecuto el saneamiento patronal hasta el año 2016:

ASEGURADORA	DEVOLUCIÓN	OBSERVACION	PENDIENTE
NUEVA EPS	\$34.472.293	Solicitud de devolución de excedentes enviada a Nueva EPS.	Que la Nueva EPS traslade recursos a Protección
NUEVA EPS	\$3.036.397,58	Acta firmada y enviada nueva EPS	Recibir copia del acta de Nueva EPS con las firmas completas
CAFESALUD	\$11.901.086	Está pendiente el giro de estos excedentes.	Giro de excedentes por parte de Cafesalud.
COOMEVA	\$9.415.969	Actas Entregadas a Coomeva para firma	Recibir el acta con las firmas completas por parte de coomeva
POSITIVA	\$13.807.759	Está pendiente el giro de los excedentes, hay compromiso de giro durante el mes de Octubre.	Giro de excedentes por parte de Positiva.
SALUDTOTAL	\$7.691.532	Actas Entregadas a Salud total para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Salud Total
SALUDVIDA	\$845.511	Actas Entregadas a Salud Vida para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Salud vida.
SANITAS	-\$24.539.142	Actas Entregadas a Sanitas para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Sanitas.
PORVENIR	\$106.116.315	Actas Entregadas a Porvenir para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Porvenir
HORIZONTE	\$50.870.870	Actas Entregadas a Porvenir para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Porvenir
COLFONDOS	\$36.075.133 \$50.277.042	Certificación enviada a Colfondos	Envío de acta de colfondos para firma por parte de la gerente
FNA	\$8.815.360	Certificación enviada al FNA	Giro de excedentes por parte del FNA.

"Servimos con Excelencia Humana"



PROTECCION	-\$25.977.986	Actas Entregadas a Protección para firma	Recibir el acta con firmas completas por parte de Protección
<b>TOTAL</b>	<b>\$282.808.140</b>		

## **5. COMPONENTE DE DOCENCIA SERVICIO:**

Los convenios de docencia vigentes son los siguientes:

1. Fundación UNINAVARRA.
2. Universidad Surcolombiana.
3. Fundación Universitaria María Cano.
4. Universidad Antonio Nariño.
5. Escuela San Pedro Claver.
6. Centro de Formación Atanasio Girardot.
7. Centro empresarial en salud CESALUD.
8. Fundación Santa Paula.
9. Centro de Formación y Capacitación Lola Perdomo de Liévano – Cruz Roja Colombiana Seccional Huila.
10. SENA regional Huila.

## **1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS**

Durante el periodo de Julio/2017 a Octubre/2017 se ha venido desarrollando el plan Bienal 2016 – 2017 el cual fue aprobado por el Ministerio de salud proyectando la construcción y dotación de un puesto de salud vereda Aipecito, ampliación centro de salud san Luis, la construcción y dotación puesto de salud vereda san Antonio; sin embargo para el periodo de revisión se realizó ajuste al plan Bienal, el cual está pendiente de aprobación por parte del Ministerio de Salud.

A continuación se relacionan los proyectos del plan bienal publicados en la plataforma del SIHO (Sistema de Información Hospitalaria) del Ministerio

**PROYECTOS PLAN BIENAL**  
 Registro(s) exportado(s)  
 #100100451 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Periodo: 2016-2017 - Ajuste 1

Excel Word Texto

CAMBIAR DE PERIODO / PRESTADOR

Sede	Proyecto	Tipo de Obra	Area Infraestructura	Valor Infraestructura	Valor Dotación	Valor Aprobado	Aprobado Redes	Aprobado Infraestructura	Periodo Anterior
CENTRO DE SALUD SAN LUIS ZONA NORTE	Construcción y dotación de un puesto de salud vereda AIPECTO	1.Obra nueva		150,00	335.093,00	0,00	SI	SI	SI
CENTRO DE SALUD SAN LUIS ZONA NORTE	AMPLIACION CENTRO DE SALUD SAN LUIS	2.Ampliación		200,00	400.000,00	0,00	SI	SI	SI
PUESTO DE SALUD VEGALARGA ZONA ORIENTE	Construcción y dotación de un puesto de salud vereda nueva SAN ANTONIO	1.Obra nueva		150,00	335.093,00	0,00	SI	SI	SI



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

### 1.2.1.1 AVANCES DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN.

- Ejecución de Proyecto CAIMI en su Primera Etapa:**

El proyecto se cofinancia entre el Municipio de Neiva, Dirección de regalías y la ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA. El municipio de Neiva está haciendo los ajustes de diseño y presupuesto para iniciar la contratación de la terminación de la primera etapa.

- Avance Centro de Salud Palmas:**

Según reunión que se sostuvo con la secretaria de Salud Municipal, para la elaboración de diseños y presupuestos, el Municipio hará un aporte de \$200.000.000.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 ESE CARMEN EMILIA OSPINA S.A.S.  
 C.U. NIT. 813.005.265-7**

**ESE C. E. O. SEDE PALMAS  
 AMPLIACION ESE CEO SEDE PALMAS**

CÓDIGO	ESPACIOS	ALTO GRADO DE COMPLEJIDAD		MEDIANO GRADO DE COMPLEJIDAD		CAMAS	SALAS	CONSULTORIOS	CAMELÍAS	UNO	TOTAL	DETALLE	M T S 2
		REPERTE	REPERTE	REPERTE	REPERTE								
<b>SERVICIOS HOSPITALARIOS</b>													
<b>Servicio de Hospitalización Adultos:</b>													
	Cuarta Hospitalización Bencónica	+	1	14,00	14,00								
	Cuarto Hospitalización Independientes	+	1	14,00	14,00								
	Cuarto de Asesoramiento	+	1	14,00	14,00								
	Cuarto de enfermería	+	1	14,00	14,00								
	Fuente de agua y drenaje	+	1	14,00	14,00								
	Deposito agua	+	1	14,00	14,00								
	Caja de agua sanitaria y sala de lavabos	+	1	14,00	14,00								
	Sala de procesamiento	+	1	14,00	14,00								
	Barra para el personal	+	1	14,00	14,00								
	Alto grado de agua y esterilización	+	1	14,00	14,00								
	Cuarto de agua con jabón	+	1	14,00	14,00								
	Cuarto de lavado de manos	+	1	14,00	14,00								
	Alto grado de agua y esterilización	+	1	14,00	14,00								
	Alto grado de agua y esterilización	+	1	14,00	14,00								
	Alto grado de agua y esterilización	+	1	14,00	14,00								
	Sala de lavado con agua sanitaria	+	1	14,00	14,00								
	<b>SUBTOTAL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN</b>												
	Contabilización 35%												
	<b>TOTAL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN</b>												752,60
<b>Servicio de Hospitalización Pediatría:</b>													
	Cuarto de Hospitalización Pediatría-Cuarta	+	1	14,40	14,40								
	Cuarto de Asesoramiento	+	1	14,40	14,40								
	Caja de agua sanitaria y comedor	+	1	14,40	14,40								
	Sala de lavado de manos	+	1	14,40	14,40								
	<b>SUBTOTAL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>												
	Muros 10%												
	Contabilización 35%												
	<b>TOTAL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>												157,61
	<b>TOTAL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN</b>												904,61
<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>													
<b>TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO</b>													
	Traslado asistencial básico	+	1	10,00	10,00								
	Traslado de asistencial básico	+	1	10,00	10,00								
	Traslado de asistencial básico	+	1	10,00	10,00								
	Traslado de asistencial básico	+	1	10,00	10,00								
	<b>SUBTOTAL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>												
	Muros 10%												
	Contabilización 35%												
	<b>TOTAL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>												95,04
<b>SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</b>													
	Investigación, Diagnóstico, Asesoramiento	+	1	100,00	100,00								
	Sala de espera con unidades sanitarias por área	+	1	100,00	100,00								
	Sala y Escalera	+	1	100,00	100,00								
	Comedor, refrigerador con unidad sanitaria	+	1	100,00	100,00								
	Atención al usuario	+	1	100,00	100,00								
	Área para aspiraciones	+	1	100,00	100,00								
	Cuarto de agua con jabón	+	1	100,00	100,00								
	Cuarto de lavado de manos	+	1	100,00	100,00								
	Barra para el personal por área	+	1	100,00	100,00								
	<b>SUBTOTAL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</b>												
	Muros 10%												
	Contabilización 35%												
	<b>TOTAL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA</b>												446,55
	<b>TOTAL AREA m2</b>												1.446,20


**Servimos con Excelencia Humana**  
**Servijos con Excelencia Humana**

Zona Norte: calle 34 No. 8-30 Las Granjas, Teléfono: 8631818 ext. 6025  
 Zona Oriente: calle 21 No. 55-43 Las Palmas, Teléfono: 8631818 ext. 6308  
 Hospital Canaima: carrera 22 con calle 26 sur, Teléfono: 8631818 ext. 6587  
 Zona Sur: calle 2C No. 28-13 Los Parques, Teléfono: 8631818 ext. 6200  
 Sistema de Información y Atención al Usuario: Línea Amiga: 8632828



"Servimos con Excelencia Humana"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 CARMEN EMILIA OSPINA  
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 NIT. 813.005.265-7  
 TEL. 813.005.265-7

CUADRO DE COSTOS					
PROPUESTA ECONOMICA CONSULTORIA - ESTUDIOS Y DISEÑOS					
ESTUDIOS TECNICOS	AREA DE CONSTRUCCION:	M2	\$ 1.446,20	\$ 2.450.000	\$ 3.543.192.450
	AREA DE URBANISMO				\$
	VALOR TOTAL DEL PROYECTO PARA EFECTOS DE LIQUIDACION DE HONORARIOS				
PROYECTO: AMPLIACION INFRAESTRUCTURA ESE CEO SEDE PALMAS DE ACUERDO AL PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO APROBADO					
ITEM	DESCRIPCION	UNID.	CANT.	VR UNIT.	VR TOTAL
ESTUDIOS TECNICOS					
1.0	Estudios de suelos a 10mts	Apique	6.00	\$ 2.750.000	\$ 16.500.000
2.0	Diseño Arquitectónico y de urbanismo cumpliendo requisitos de habilitación	M2	1.446,20	\$ 49.000	\$ 70.863.849
3.0	Diseño Estructural NSR'10 incluye memorias de calculo	M2	1.446,20	\$ 13.500	\$ 19.523.714
4.0	Diseño Hidrosanitario RAS	M2	1.446,20	\$ 6.000	\$ 8.677.206
5.0	Diseño Electrico cumpliendo RETIE, Diseño Cableado estructurado - voz y datos y cámaras de seguridad	M2	1.446,20	\$ 11.800	\$ 16.931.112
6.0	Gestión y trámite de licencias y permisos ante Curaduría y las entidades requeridas	GLB	1.00	\$ 7.000.000	\$ 7.000.000
7.0	Presupuesto detallado de obra con APUS (Análisis de precios unitarios, Nombre del Capítulo de Obra e ítems, Descripción de la Actividad, Unidad de Medida, Discriminación de Materiales, Discriminación de Mano de Obra, Descripción de Equipo y Herramientas, Costo Directo por Unidad de medida, rendimientos, cantidades de obra)	UND	1.00	\$ 9.417.713	\$ 9.417.713
8.0	Programación de obra, con ruta crítica, actividades predecesoras, recursos, diagramas de Gantt y Pert, Elaboración y/o diligenciamiento de la Metodología General Ajustada del Proyecto - MGA	UND	1.00	\$ 6.200.000	\$ 6.200.000
9.0	Planos físicos y en medio digital versión autocad de todos los diseños y sus detalles constructivos, incluye copias	GLB	1.00	\$ 9.000.000	\$ 9.000.000
10.0	Renders fotorealísticos y Modelación 3D video de diseño duración 5 minutos	GLB	1.00	\$ 8.000.000	\$ 8.000.000
SUBTOTAL					\$ 172.413.793,00
IVA					\$ 27.586.206,88
<b>TOTAL ESTUDIOS TECNICOS</b>					<b>\$ 200.000.000</b>

VALOR: DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS MCTE

PLAZO DE EJECUCION: (4) CUATRO MESES

FORMA DE PAGO:

ANTICIPO	40%	\$ 80.000.000,0
PAGO PARCIAL A LA APROBACION DE LOS DISEÑOS POR LA INTERVENTORIA	25%	\$ 50.000.000,0
PAGO PARCIAL A LA EXPEDICION DE LA LICENCIA EN CURADURIA URBANA	25%	\$ 50.000.000,0
PAGO FINAL LIQUIDACION	10%	\$ 20.000.000,0
	100%	\$ 200.000.000,0

IMPUESTOS: los requeridos por la ESE CEO para legalización del Contrato

GARANTIAS: las pólizas requeridas por la ESE CEO

NOTA: los costos de licencia de construcción a cargo del Contratante

DOCUMENTOS: Persona Natural Arquitecto, Persona Jurídica vici Consoledo

PROPONENTE: fotocopia tarjeta profesional y vigencia CPNAA

fotocopia cedula de ciudadanía y RUT

certificaciones formales de experiencia efectiva en diseño hospitalario con los respectivos soportes

INTERVENTORIA: a cargo del área de Infraestructura de la ESE CEO

Revisó: Arq PABLO FERNANDO GAMBOA - ESE CEO  
 MP A25061999 - 7697424

Servimos con Excelencia Humana



Servimos con Excelencia Humana  
 Zona Norte: Calle 44 No. 8-30 Las Granjas, Bogotá, Colombia. Tel: 872 63 63 ext. 6000  
 Zona Oriente: Calle 21 No. 55-43 Las Palmas, Bogotá, Colombia. Tel: 872 63 63 ext. 6308  
 Zona Sur: Calle 2C No. 28-13 Los Parques, Bogotá, Colombia. Tel: 872 63 63 ext. 6200  
 Hospital Canaima: Calle 22 con calle 26 sur, Bogotá, Colombia. Tel: 872 63 63 ext. 6587  
 Atención al Usuario: Línea Amiga 8632828  
 Teléfono: Subproceso 872 63 63 ext. 6000

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

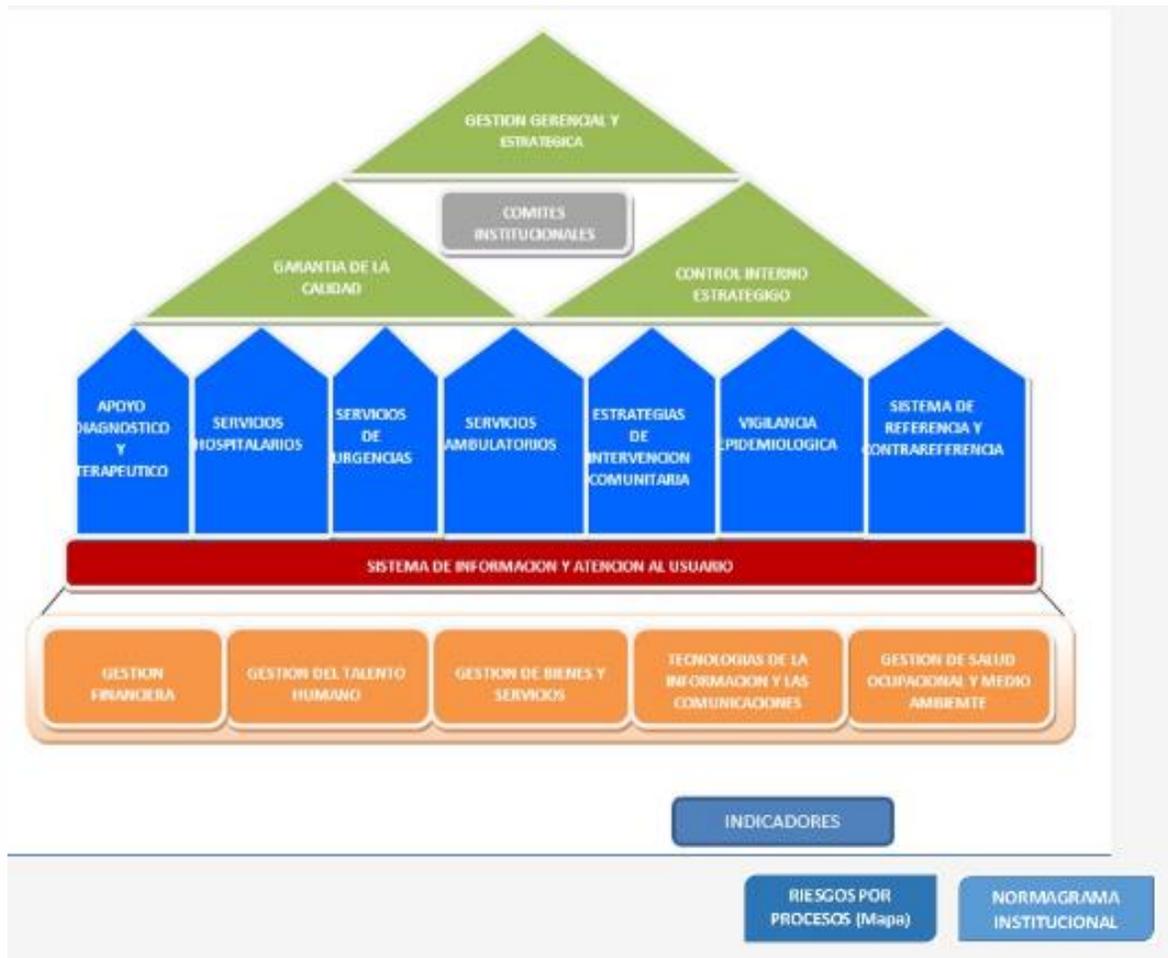
Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

### 1.2.2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La ESE avanza en su desempeño con base en su Mapa de procesos, compuesto por 16 procesos y 51 subprocesos. A continuación se presenta en Mapa de procesos Institucional, el cual se encuentra publicado en la intranet y en la web de la ESE:



### 1.2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

La ESE avanza en su desempeño, con base en su Organigrama Institucional, estructurado como documento de apoyo, vigente desde el mes de mayo 5 del año 2017. La estructura orgánica según decreto 472 de 1999 es la siguiente:



"Servimos con Excelencia Humana"

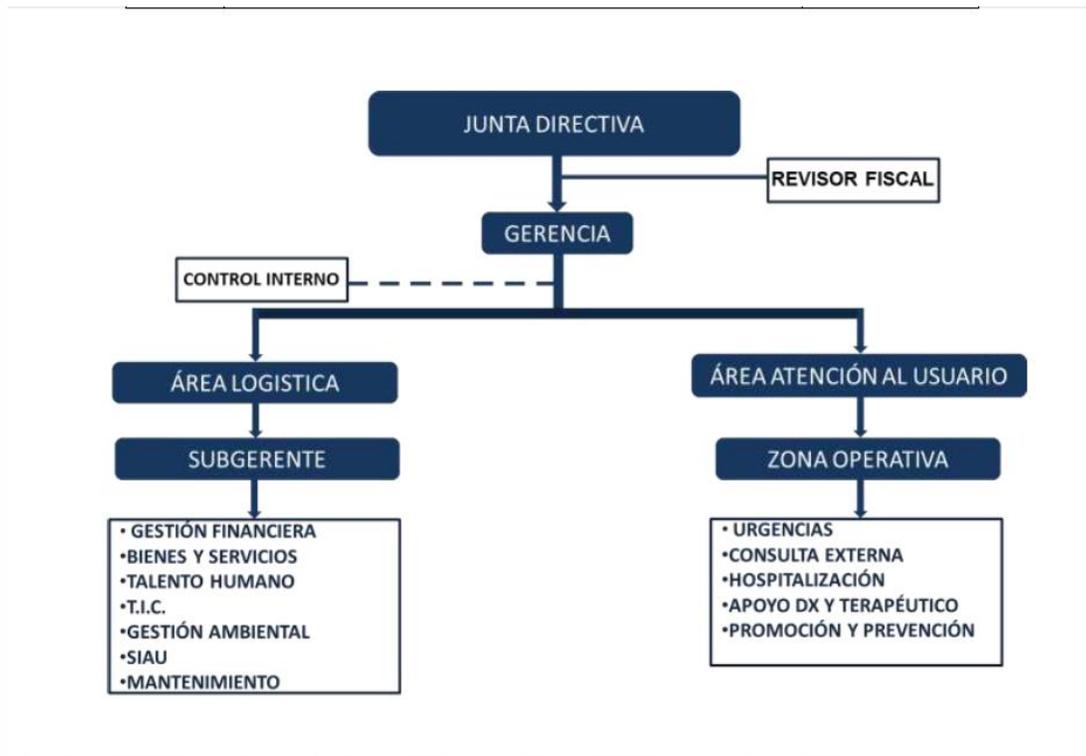
Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



#### 1.2.4. INDICADORES DE GESTION:

La oficina de Planeación realiza mensualmente el acopio y análisis de los indicadores de gestión, conforme al Plan de Desarrollo Institucional 2017 – 2020, aprobado por la Junta Directiva, según acuerdo No.14 del 19 de diciembre de 2016.

A continuación se detallan los objetivos corporativos, que son objeto de medición mensual por parte de las áreas responsables y por la oficina asesora de Planeación, conforme a las metas e indicadores establecidos anualmente (POA 2017):

1. Implementar el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), en las sede de la ESE, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

4. Promover las prácticas adecuadas en la prestación de los servicios de salud que contribuyan a la preservación y cuidado del medio ambiente en el municipio de Neiva.

### 1.2.5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

Las políticas de operación son los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la gestión de los procesos, en cumplimiento a los requisitos legales.

En torno a ello, la oficina de garantía de la calidad continúa trabajando en la actualización de los procesos, subprocesos, caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, documentos de apoyo y formatos revisándolos y ajustándolos con los líderes de los procesos y subprocesos, conforme a la solicitud que realicen los líderes de los procesos en el formato diseñado por el área de Calidad para tal fin.

A continuación se describen las actualizaciones y aprobaciones de documentos, lideradas por el área de Calidad, durante el periodo comprendido entre Julio /2017 a octubre/2017:

#### DOCUMENTOS ELABORADOS - MODIFICADOS - ELIMINADOS EN EL PERIODO DEL MES DE JULIO HASTA EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2017

Elaborados:

No.	Tipo de documento	Nombre	Código	Fecha
1	Formato	Control de glucómetros	EIC-S4-F7	04/07/2017
2	Formato	Verificación y semaforización diaria de carro de paro	SU-S1-F5	17/07/2017
3	Formato	Acta de revisión de carro de paro	ADT-S4-F5	17/07/2017
4	Formato	Control de correspondencia	TIC-S3-F10	07/07/2017
5	Formato	Autorización a terceros para entrega de copia de historia clínica	TIC-S3-F11	24/07/2017
6	Formato	Seguimiento a eventos con dispositivos en reuso	SA-S2-F2	24/08/2017
7	Formato	Informe de práctica clínica	GTH-S3-F5	30/08/2017
8	Formato	Seguimiento de las actividades y obligaciones del contratista	GBS-S1-F38	15/08/2017
9	Procedimiento	Entrega y traslado de activos fijos	GBS-S2-P5	27/09/2017
10	Documento de apoyo	Protocolo de informe de resultados críticos	ADT-S2-D7	15/09/2017
11	Documento de apoyo	Pruebas de laboratorio eventos de interés en salud pública	VE-S1-D54	08/09/2017
12	Formato	Nombre del protocolo	GC-S1-F12	18/09/2017
13	Formato	Necesidades y expectativas en grupos focales	GC-S1-F13	22/09/2017
14	Formato	Registro notificación resultados críticos	ADT-S2-F1	15/09/2017
15	Formato	Lista de chequeo para auditoría	ADT-S2-F2	15/09/2017

Servimos con Excelencia Humana



		del informe de resultado crítico		
16	Formato	Control de entrega de muestras de laboratorios salud publica	VE-S1-F1	08/09/2017
17	Formato	Notificación personal	GTH-S1-F49	28/09/2017
18	Formato	Recepción técnica de activos	GBS-S2-F2	27/09/2017
19	Formato	Orden de salida de materiales	GBS-S3-F8	29/09/2017
20	Formato	Análisis de flujo de información	TIC-S1-F5	29/09/2017
21	Formato	Control del lavado en los depósitos de residuos hospitalarios	SOA-S2-F15	20/09/2017
22	Guía	Diagnóstico temprano de cáncer en la niñez	SA-S1-G29	02/10/2017
23	Guía	Diagnóstico temprano de cáncer en la niñez	SU-S1-G26	02/10/2017
24	Formato	Normograma Institucional	CI-S1-F5	26/10/2017
25	Formato	Inventario físico de insumos y suministros	GBS-S2-F3	13/10/2017
<b>SUBTOTAL</b>			<b>25</b>	

**Modificados:**

No.	Tipo de documento	Nombre	Código	Fecha
1	Documento de apoyo	Tabla de retención documental	TIC-S3-D11	25/07/2017
2	Formato	Acta apertura carro de paro	SU-S1-F18	17/07/2017
3	Procedimiento	Interventoría de contratos	GBS-S1-P6	15/08/2017
4	Procedimiento	Generación de historia clínica solicitada	TIC-S3-P5	30/08/2017
5	Formato	Lista de chequeo para traslado de pacientes internos y a nivel superior	SH-S1-F14	23/08/2017
6	Formato	Solicitud de historia clínica	TIC-S3-F4	30/08/2017
7	Manual	Limpieza y desinfección	GC-S4-M2	20/09/2017
8	Documento de apoyo	Protocolo de caídas del paciente	GC-S4-D6	15/09/2017
9	Formato	Lista de chequeo rondas de seguridad de los servicios de urgencias y hospitalización	GC-S4-F2	20/09/2017
10	Formato	Lista de chequeo rondas de seguridad de los servicios ambulatorios	GC-S4-F3	20/09/2017
11	Formato	Certificado laboral	GTH-S1-F2	28/09/2017
12	Formato	Novedades de personal	GTH-S1-F4	28/09/2017
13	Formato	Reporte de ausentismo de las zonas	GTH-S1-F6	28/09/2017
14	Formato	Verificación de títulos	GTH-S1-F7	28/09/2017
15	Formato	Hoja ruta personal contratista	GBS-S1-F30	12/09/2017
16	Procedimiento	Adquisición de activos	GBS-S2-P1	09/10/2017
17	Procedimiento	Inventarios	GBS-S2-P3	13/10/2017
18	Procedimiento	Entrega y traslado de activos fijos	GBS-S2-P5	09/10/2017
19	Formato	Lista de chequeo contrato de prestación de servicios	GTH-S1-F50	30/10/2017
20	Formato	Lista de chequeo contratación directa	GBS-S1-F11	30/10/2017
21	Formato	Lista de chequeo contratación privada	GBS-S1-F12	30/10/2017

Servimos con Excelencia Humana



22	Formato	Lista de chequeo contratación pública	GBS-S1-F13	30/10/2017
23	Formato	Orden de trabajo mantenimiento y reparación	GBS-S3-F1	03/10/2017
24	Formato	Orden de salida de materiales	GBS-S3-F8	03/10/2017
25	Formato	Análisis de flujo de información	TIC-S1-F5	10/10/2017
<b>SUBTOTAL</b>		<b>25</b>		

**Eliminados:**

No.	Tipo de documento	Nombre	Código	Fecha
1	Documento de apoyo	E.S.E. Carmen Emilia Ospina tabla de retención documental dirección operativa zona oriente	TIC-S3-D16	25/07/2017
2	Documento de apoyo	E.S.E. Carmen Emilia Ospina tabla de retención documental dirección operativa zoonosis saneamiento ambiental	TIC-S3-D15	25/07/2017
3	Documento de apoyo	E.S.E. Carmen Emilia Ospina tabla de retención documental dirección operativa zona sur	TIC-S3-D14	25/07/2017
4	Documento de apoyo	E.S.E. Carmen Emilia Ospina tabla de retención documental dirección operativa zona norte	TIC-S3-D13	25/07/2017
5	Documento de apoyo	E.S.E. Carmen Emilia Ospina tabla de retención documental dirección administrativa y financiera	TIC-S3-D12	25/07/2017
6	Documento de apoyo	Protocolo de caídas del paciente	SU-S1-D12	15/09/2017
7	Documento de apoyo	Protocolo de caídas del paciente	SH-S1-D3	15/09/2017
8	Documento de apoyo	Protocolo de caídas del paciente	SH-S2-D3	15/09/2017
9	Formato	Formato pedido de oxígeno	GBS-S2-F20	27/09/2017
10	Formato	Movimiento de activos fijos	GBS-S2-F19	27/09/2017
11	Formato	Certificado de cumplimiento	GBS-S2-F16	27/09/2017
12	Formato	Traslado y salida temporal de equipos	GBS-S2-F14	27/09/2017
13	Formato	Pedido archivo clínico	GBS-S2-F13	27/09/2017
14	Formato	Pedido consulta externa y promoción y prevención	GBS-S2-F12	27/09/2017
15	Formato	Pedido ecografías	GBS-S2-F11	27/09/2017
16	Formato	Pedido crue	GBS-S2-F10	27/09/2017
17	Formato	Pedido esterilización	GBS-S2-F9	27/09/2017
18	Formato	Pedido servicio de radiología	GBS-S2-F8	27/09/2017
19	Formato	Pedido servicios generales	GBS-S2-F7	27/09/2017
20	Formato	Pedido zona rural	GBS-S2-F6	27/09/2017
21	Formato	Pedido servicio de urgencias	GBS-S2-F5	27/09/2017
22	Formato	Pedido servicio odontología	GBS-S2-F4	27/09/2017
23	Formato	Pedido servicio laboratorio clínico	GBS-S2-F3	27/09/2017
24	Formato	Plan de compras	GBS-S2-F2	27/09/2017
25	Procedimiento	Proceso de adquisición y suministro del oxígeno medicinal	GBS-S2-P14	27/09/2017
26	Procedimiento	Administración de dispositivos médicos	GBS-S2-P13	27/09/2017
27	Procedimiento	Adquisición, recepción, almacenamiento, transporte,	GBS-S2-P11	27/09/2017

"Servimos con Excelencia Humana"



		entrega, verificación invimas, almacenamiento de dispositivos e insumos odontológicos		
28	Procedimiento	Transporte y distribución de activos fijos	GBS-S2-P8	27/09/2017
29	Procedimiento	Transporte y distribución de insumos y suministros	GBS-S2-P7	27/09/2017
30	Procedimiento	Suministro de zona	GBS-S2-P6	27/09/2017
31	Procedimiento	Faltantes y sobrante de suministros o activos fijos	GBS-S2-P5	27/09/2017
32	Manual	Instructivo activos fijos dinámica gerencial	GF-S4-M2	29/09/2017
33	Manual	Manual sistema de administración del riesgo para el lavado del terrorismo	GE-S1-M3	20/10/2017
<b>SUBTOTAL</b>			<b>33</b>	

**TOTAL: 83 Documentos gestionados (Procedimientos, manuales, guías, documentos de apoyo y formatos) durante el periodo de los meses de Julio a Octubre.**

A continuación, se describen otras acciones que se adelantan en la ESE, en torno a las políticas de operación y que han coadyuvado al desarrollo del elemento Planes, programas y proyectos, durante el periodo comprendido entre Julio/2017 a Octubre/2017:

### **1.2.5.1. COMPONENTE DE SALUD OCUPACIONAL:**

#### **✓ Informe de accidentalidad:**

Se realizó el seguimiento de los accidentes de trabajo en el periodo comprendido entre Julio de 2017 a Octubre de 2017 para identificar las causas que dieron origen a los mismos, y crear e implementar mecanismos que eviten la repetición de estos sucesos, adoptando como medida preventiva reforzar las capacitaciones sobre riesgo biológico. Se desarrolló el reporte y seguimiento a AT ocurridos durante el periodo mencionado.

Se realizaron inspecciones de manera continua a las diferentes áreas de trabajo con el fin de hacer control activo frente a los riesgos presentes en estas.

Durante este periodo se continúa con la implementación de la lección aprendida, en donde una persona que presenta reiteradamente un error, como por ejemplo el no uso de elementos de dotación de trabajo, prepara una charla de 5 minutos para que enseñe a sus compañeros como evitar accidentes laborales.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

Las inducciones que se ofrecieron a las personas que ingresaron a la ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA, contaron con un espacio amplio donde se les capacitó en temas relacionados sobre prevención de accidentes de trabajo, uso y porte de elementos de protección personal, prevención de enfermedades laborales y la importancia del autocuidado frente a la accidentalidad, y qué hacer en caso de un accidente de trabajo.

Se desarrollaron capacitaciones en los diferentes centros de salud, en prevención de riesgos laborales, higiene postural, pausas activas, hábitos de vida saludable; también se desarrolló en el área de almacén capacitación sobre manejo adecuado de cargas, orden, limpieza y aseo, prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales; y capacitación en procedimiento de limpieza y desinfección instrumental en la sede de Canaima.

✓ **Inspecciones de seguridad:**

Dando cumplimiento a los cronogramas de salud ocupacional durante los meses de Julio a Octubre de 2017, se realizaron inspecciones de seguridad en los Centro de Canaima, en las áreas comunes, relacionados con orden, limpieza y aseo; Centro de Salud Granjas, inspección área de odontología donde se evidencian sillas ergonómicas en mal estado en la mayoría de centros de salud.

Se establecieron planes de acción tendientes a mejorar, corregir y hacer seguimiento a los hallazgos encontrados, tomando la siguiente metodología:

1. Inspecciones de instalaciones
2. Inspecciones de orden y aseo
3. Inspecciones de EPP
4. Inspecciones de equipos y herramientas
5. Inspecciones a parqueaderos
6. Inspecciones a extintores

✓ **Acompañamiento y asesoramiento al COPASST:**

Se efectuó acompañamiento, capacitación y asesoramiento en los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) durante el periodo Julio de 2017 – Octubre de 2017.

✓ **Plan de Formación:**

Se realizó inducción a todo el personal que ingresó a la ESE durante el cuatrimestre comprendido entre los meses de Julio de 2017 a Octubre de 2017, dando a conocer temas relacionados con Normas de Bioseguridad, Salud Ocupacional accidentes e incidentes de trabajo, COPASST,

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

normatividad legal. Se dio continuidad a la ejecución del cronograma de capacitaciones de la Institución.

Se programaron y realizaron capacitaciones en temas de ergonomía, higiene postural, hábitos de vida saludable, prevención de accidentes de trabajo. Movilización manual de pacientes, riesgo biológico, limpieza y desinfección.

✓ **Plan hospitalario y respuesta a emergencias:**

Se realizaron reuniones del COE (Comité Operativo de Emergencias) y Respuesta inmediata, donde se reasignaron funciones y tareas del comité, a su vez se realizó sensibilización a sus integrantes para la preparación ante una eventual emergencia. Se mantiene plan de contingencia para emergencias y se elaboró cronograma de actualización de los planes de emergencias hospitalarias año 2017.

✓ **25 de octubre simulacro nacional :**

En cumplimiento de lo establecido el Decreto 1072/2015 Artículos: 2.2.4.6.12. Numeral 12, 2.2.4.6.25. 2.2.4.6.28. Numeral 4 y la resolución 1111/2017 la ESE CARMEN EMILIA a establecido la conformación y entrenamiento de las brigadas de emergencia, las cuales tienen la misión de prestar apoyo en caso de una emergencia dentro de las instalaciones de la empresa, circunstancia que puede ser consecuencia de fallas en los equipos tecnológicos, circuitos eléctricos o desastres naturales por ejemplo: (explosiones, incendios, inundaciones, movimientos telúricos etc. :). Como mecanismo de medición de la capacidad de respuesta ante una emergencia se ha determinado que anualmente se debe desarrollar como mínimo un simulacro.

## RECLUTAMIENTO DE BRIGADISTAS

Se hizo un recorrido por los diferentes centros de salud y en cada una de las áreas la invitación al personal a hacer parte de este proceso, dejando claro que es voluntario hacer parte de las brigadas, terminado el ejercicio se obtuvo un total de 34 personas para conformar la brigada.

## ENTRENAMIENTO DE BRIGADA

Se programó el primer entrenamiento de la brigada 2017 con el apoyo del convenio docencia servicios, a través de la Cruz Roja esta formación estuvo enfocada a evacuación y primeros auxilios.

Se solicitó permiso a cada uno de los jefes de estas personas de tal manera que pudieran asistir a la capacitación sin afectar los servicios que prestan en la ESE CEO



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828



Las imágenes evidencian el desarrollo de la capacitación en primeros auxilios a un grupo de brigadistas.

Se programó un segundo entrenamiento de brigada con el apoyo de la ARL SURA con una formación enfocada en control del fuego.  
Se solicitó permiso a cada uno de los jefes de estas personas de tal manera que pudieran asistir a la capacitación sin afectar los servicios que prestan en la ESE CEO.



"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828



Estas imágenes evidencian el entrenamiento a la brigada en control del fuego

## 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL SIMULACRO.

Asistimos a las reuniones programadas por la oficina de la gestión del riesgo con el fin de definir pormenores del simulacro.

- Causa de la emergencia.
- Elaboración del guion.
- Rol de la ESE CEO dentro de la emergencia.
- Información al Comité Operativo de Emergencias sobre el desarrollo del simulacro y el Rol que debe cumplir cada uno de ellos como parte del COE.
- Divulgación de la actividad (simulacro de evacuación 25/10/2017 10:00 a.m.).
- Se envía informe de la actividad que se va a desarrollar a entes de apoyo externo Policía Nacional, Bomberos y Oficina de Movilidad del municipio de Neiva.
- Se solicita colaboración a nuestro personal y a pasantes para que sirvan como heridos voluntarios dentro de la emergencia.
- Se verifica elementos de emergencia, alarmas, tablas rígidas, carpas para instalar en sitio, señalización de evacuación, puntos de encuentros, rutas de evacuación.
- Se definen mecanismos para maquillaje de heridas falsas en los pacientes.



Se realizó la divulgación del guion diseñado para el desarrollo del simulacro donde asistieron miembros del COE y los brigadistas entrenados para emergencias en la ESE CEO, el objetivo principal fue dar a conocer los roles de cada uno dentro del simulacro.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

	<p>Se desarrolló la tarea de maquillar a los heridos voluntarios con apoyo de brigadistas, estudiantes de la FUMUC, la ARL y el área de SST.        Total de heridos: 11</p>
	<p>Heridos que fue necesario evacuar con el apoyo de la brigada de rescate.         2 segundo piso administración        3 primer piso administración        1 consulta externa         En total fueron: 6</p>
	<p>Heridos evacuados por coordinadores de la evacuación.         En total fueron: 5         3 en silla de ruedas        2 por si mismos</p>
	<p>Atención en el Modulo de Estabilización y Clasificación.        10 pacientes prioridad IV        1 paciente prioridad I         Para un total de: 11 heridos</p>



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828



Paciente trasladado al Hospital Universitario Hernando Moncaleano. por la complejidad de las heridas

Total pacientes trasladados: 1



Nuestro paciente es atendido en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano.



Reunión con el Comité Operativo de Emergencias y brigadistas para la evaluación del simulacro.

PUNTO DE ENCUENTRO 2 SIN REGISTRO FOTOGRAFICO

trabajadores	28
estudiantes	7
usuarios	27
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

En total 62 personas llegaron de encuentro 2.

PUNTO DE ENCUENTRO 1 SIN REGISTRO FOTOGRAFICO

trabajadores	76
estudiantes	4
usuarios	81
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

En total 161 personas llegaron de encuentro 1.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

### **RESULTADOS DEL SIMULACRO DEL DÍA 25 DE COTUBRE DE 2017 ESE CEO**

NUMERO DE PERSONAS EVACUADAS	
EMPLAEDOS	104
ESTUDIANTES	11
USUARIOS-COMUNIDAD	108
<b>PARA UN TOTAL DE</b>	<b>223</b>

Importante mencionar que de estos 223 evacuados 11 fueron lesionados de los cuales seis fueron evacuadas por la brigada de rescate en un tiempo total de **9.22 minutos**.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EVACUADA</b>	
NIÑOS	4
NIÑAS	6
MUJERES	108
HOMBRE	105
DISCAPACITADOS	0

## **2. RECOMENDACIONES EMANADAS DE LA EVALUACIÓN FINAL**

- Establecer un mecanismo de activación de la alarma de emergencias que evite distorsión en la información, teniendo en cuenta que la alarma se activó 3 minutos antes de lo convenido.
- Instalar elementos de atención a emergencias así como EPP en un lugar cerca a las tablas de emergencia, de tal manera que los brigadistas puedan tener acceso a estos y usarlos en una emergencia real sin inconvenientes.
- Instalar equipos de emergencias suficientes en cada uno de nuestros centros de salud. (tablas de emergencia, botiquines portátiles de emergencias, inmovilizadores)
- Ajustar los procedimientos de la primera atención al paciente y protocolo de evacuación.
- Determinar una ubicación más adecuada para el MED.
- Gestionar equipos de comunicación como radios de comunicación para en caso de una eventualidad real tener nuestros propios medios de comunicación.
- Reforzar las brigadas de emergencia, conformar y entrenar una brigada por cada centro de salud al menos en los cuatro centros de salud principales de la ESE CEO

### ✓ **Exámenes médicos ocupacionales:**

Los exámenes periódicos ocupacionales se programaron para el mes de noviembre de 2017.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

✓ **Estilos de Vida y Trabajo saludable:**

Dentro de las estrategias de intervención que se desarrollan en la institución se encuentran los programas de higiene postural y una de las acciones implementadas en ergonomía son las **Pausas Activas**, el mejoramiento de los puestos de trabajo; revisión y mantenimiento de sillas y muebles, también se desarrollan actividades de rumboterapia

Se inicia con el proceso de educación y sensibilización a cada área, mediante convenio docencia servicios con la Fundación María Cano, en temas relacionados con Hábitos y Estilos de vida saludable.

✓ **Matrices de identificación de peligros y valoración de riesgo.**

Las matrices de riesgo se encuentran en proceso de actualización

✓ **Plan de Acción de Salud Ocupacional.**

El Plan de acción se encuentra actualizado y en ejecución como lo describe el cronograma planeado dentro del mismo.

✓ **Auditoria programada realizada por control interno.**

Control interno realizo una Auditoria programa al proceso de Salud Ocupacional y Medio Ambiente donde dio apertura el 10/10/2017, dando como resultado 12 hallazgos de salud ocupación y 5 hallazgos de gestión ambiental, donde se realiza un plan de mejora.

**1.2.5.2. COMPONENTE AMBIENTAL:**

✓ **Capacitaciones:**

Durante el periodo evaluado, se realizaron 7 capacitaciones de 6 programadas al personal administrativo, asistencial y operativo, en temas relacionados con:

Segregación en la fuente, hallazgos encontrados y correctivos, simulacro de rutas de evacuación sanitarias, programas ambientales uso eficiente de ahorro de Agua y Energía, rotulación de guardianes, adecuado manejo de los RH1 (registro Hospitalario), programas de pos consumo, entre otros.

✓ **Inspecciones:**

Se realizó inspección, manejo y recolección de residuos hospitalarios, separación, segregación y depósitos de residuos al mes en cada centro de

Servimos con Excelencia Humana



salud. Se programaron 32 inspecciones de las cuales se realizaron 38 inspecciones para un cumplimiento del 119%.

✓ **Programa de reciclaje:**

Se ejecutó la visita por las sedes de las Palmas, IPC, Canaima, Granjas, Eduardo santos y 7 de agosto para la recolección y compra del material de reciclaje con la empresa Recuperadora Ambiental de Colombia, y se gestionó una venta de chatarra con la empresa Fundación Social Parque al Barrio. Las sedes rurales traen los residuos a las sedes más cercanas para su debida recolección.

Los recursos obtenidos de la venta se consignan en el área de tesorería y son soportados con facturas por la empresa Recuperadora Ambiental de Colombia. Fue un Total de reciclaje: 3336 kilogramos.

Y por parte de la empresa Fundación Social Parque al Barrio, fue un total de reciclaje: 384 Kilogramos.

✓ **Programa Pos Consumo:**

Actualmente se están recopilando los residuos de pos - consumo dentro de un depósito temporal con su debida rotulación en donde permita su identificación y conservación para realizar la respectiva entrega con ente certificado para su disposición final en la ciudad de Neiva

Con el área de comunicación de la ESE, a través de comunicados oficiales por los diferentes medios informativos, el Área de Gestión Ambiental promueve la educación ambiental, la consolidación de valores, actitudes y normas de comportamiento y acciones respecto al ahorro de agua y energía.

✓ **Programa Arbóreo:**

Para la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva es muy importante que sus pacientes, visitantes y funcionarios cuenten con lugares, que les permitan sentirse en un ambiente más agradable y de tranquilidad, por ello continuamos con el mantenimiento de zonas verdes amplias, que permiten a los usuarios disfrutar de un lugar donde las temáticas ambientales son prioridad, dando seguimiento al programa Arbóreo que junto con el área de mantenimiento realizaron la poda y corte de zonas verdes de los Centros de Salud Canaima, Palmas, 7 de agosto y Fortalecillas.

De igual manera el 11 de Agosto/2017 se realizó una jornada de limpieza y ornato con los funcionarios de la sede de Canaima, el 21 de Septiembre en la sede Caguan y el 22 de Septiembre en la sede Fortalecillas.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

✓ **Comité de Gestión Ambiental:**

Durante el cuatrimestre evaluado se citó a comité de GAGAS (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria) el 29 de Julio de 2017, el cual no hubo quorum para su dicha realización.

Las reuniones, conforme a la resolución interna, son bimensuales con el fin de identificar los problemas actuales o potenciales relacionados a la Gestión Ambiental; en estas reuniones se busca realizar planeación, ejecución de actividades y medidas preventivas, tales como mantenimiento y revisión de los jardines, y medidas correctivas de acuerdo a los hallazgos generados; adicionalmente se socializan el avance de los indicadores del área.

✓ **Informe IDEAM**

El informe al IDEAM que se elabora anualmente, y que corresponde al registro de los generadores de residuos peligrosos RESPEL, se presentó en el mes de marzo de 2017, indicando la cantidad de residuos generados en el año anterior correspondiente a las 11 sedes registradas.

✓ **Recolección de escombros y activos dados de baja**

Con el fin de dar cumplimiento a la correcta disposición de los escombros generados por mantenimiento locativo de la infraestructura, se solicitó a Ciudad Limpia, empresa municipal que realiza la recolección de dichos residuos, la recolección en Granjas, palmas, y Canaima.

Se programó una jornada de limpieza y recolección de activos dados de baja los cuales están almacenados en Palmas para su pronta disposición final.

✓ **Proceso sancionatorio de la CAM:**

En entrevista con el funcionario de la Corporación Autónoma del Alto Magdalena (CAM), nos manifiesta que por medio del acta 1023 de 2014, 1033 de 2014 y 1813 de 2014, requieren el permiso de vertimiento basándose a los lineamientos que nombran en dichas actas. De acuerdo a esto, se está en proceso de iniciar con la solicitud del trámite para el permiso de vertimiento ante la autoridad ambiental (CAM).

✓ **Programas Manejo ambiental:**

Se realizan campañas para realizar acciones adecuadas al cuidado del medio ambiente. En Julio/2017 se realizó la campaña de "Ahorro y Uso



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

Eficiente del Agua ahorro y uso de la energía”; en el mes de Agosto se realizó la campaña de “Siembra un árbol en conmemoración del día del árbol”.

A través de comunicados oficiales por los diferentes medios informativos de la ESE CEO, el Área de Gestión Ambiental ha promovido la educación ambiental.

✓ **Informe Secretaria Salud Municipal – Salud Ambiental**

De acuerdo a las visitas generadas por secretaria de Salud Municipal – Salud Ambiental, los días 19 de Octubre de 2017, el área de Gestión Ambiental efectuó el acompañamiento a los funcionarios de la Secretaría, con el fin de verificar los respectivos lavados de tanques ubicados en la parte superior del área administrativa del hospital de la ESE CEO, en la sede de Canaima encontrando 3 observaciones por parte de este ente de control acerca del mantenimiento, gestionándose por parte del área ambiental ante la subgerencia de la ESE y el área de mantenimiento.

✓ **Auditoria programada realizada por control interno.**

Control interno realizo una Auditoria programa al proceso de Salud Ocupacional y Medio Ambiente donde dio apertura el 10/10/2017, dando como resultado 12 hallazgos de salud ocupación y 5 hallazgos de gestión ambiental, donde se realiza un plan de mejora.

✓ **Informes presentados por el área de Gestión Ambiental durante el periodo Julio/2017 – Octubre/2017:**

- ✓ Informe de visita inspección de la secretaria de salud. Radicado 01-GA-016326-I-2017 a Área de calidad y Mantenimiento.
- ✓ Campaña de sensibilización ambiental para el ahorro de papel. Radicado 01-GA-011373-I-2017. Gerencia.
- ✓ Recolección de tornillos, tuercas y batería Yuasa. Radicado 01-GA-011545-I-2017. Área Mantenimiento.
- ✓ Formato de Normograma. Radicado 01-GA-012695-I-2017. Área salud ocupacional.
- ✓ Solicitud de formato cuantitativo del lavado en los depósitos de residuos hospitalarios RH1. Radicado 01-GA-013859-I-2017. Área de calidad.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

- ✓ Indicadores del mes de Julio. Radicado 01-GA-012143-I-2017, mes de Agosto. Radicado 01-GA-014419-I-2017, mes de Septiembre. Radicado 01-GA-0177201-I-2017. Área de Planeación.

### **ÁREA TÉCNICO CIENTÍFICA:**

#### **1.2.5.3. COMPONENTE ASISTENCIAL**

En el componente asistencial durante el periodo se han realizado las siguientes acciones para el cumplimiento de los indicadores establecidos en la resolución 743 de 2013, las cuales se desarrollan con las áreas o procesos responsables de los mismos:

- ✓ Monitoreo y seguimiento de los indicadores gerenciales contenidos en la resolución 743 que son reportados directamente por el Área de Promoción y Prevención. Para el cumplimiento de estos indicadores se continua realizando el seguimiento y monitoreo desde el área de promoción y prevención entre otras así:

1. Seguimiento y Evaluación periódica del cumplimiento de la ruta materna desde el componente específico de captación temprana y oportunidad en el Primer control prenatal a la gestante, y la ejecución de actividades y procedimientos que se deriven de la atención prenatal por médico y enfermería tales como exámenes paraclínicos, vacunación, controles ecográficos, entrega de multivitamínicos, curso psicoprofiláctico, atención psicosocial y odontológica entre otras.

2. Fortalecimiento al seguimiento de las gestantes inasistentes a través de visitas y llamadas telefónicas. Se realizan capacitaciones al personal involucrado en la ruta materna en los procesos, procedimientos y guías de atención a la gestante.

- ✓ Continúa el proceso de seguimiento evaluación y ajustes de las rutas integrales de atención en salud (Ruta materna, de Salud mental, y Riesgo cardiovascular), dentro de la ejecución del modelo de atención integral en salud (MIAS), con el personal técnico y administrativo de la ESE CEO. Se realizó la ruta de detección y atención a pacientes con VIH.
- ✓ Continúa el fortalecimiento de los servicios en los centros de salud del área rural, con mayor disponibilidad de personal médico, auxiliar de enfermería y enfermera profesional, donde se realiza atención de Consulta externa, promoción y prevención, riesgo cardiovascular y dispensación de medicamentos.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

- ✓ Se continua implementando la normatividad vigente expedida por los diferentes entes reguladores como son el Ministerio de salud y protección social y el Instituto nacional de salud - INS, de acuerdo a la morbilidad presentada en la institución. (Resolución 412 de 2000 Normas técnicas de promoción y prevención. Resolución 15/2016 Guías de práctica clínica. Resolución 5975/2016 Actualización códigos CUPS. Resolución 5926/2016 Listado de medicamentos y Resolución 3202 de 2016, metodología para la adopción e implementación de las Rutas integrales de atención en salud -RIAS. Protocolos del INS como sífilis gestacional y congénita, toxoplasmosis, VIH gestacional y bajo peso al nacer entre otros.
- ✓ Se continúan articulando acciones con el área de calidad para la revisión e implementación de los diferentes procesos e indicadores.
- ✓ Se trabajó en equipo con el área de talento humano para apoyar los temas referentes al MIAS (Modelo Integral de Atención en Salud), y a la prestación de servicios de salud con calidad, a través de las capacitaciones virtuales.
- ✓ Se conformaron los equipos territoriales MIAS (Modelo Integral de Atención en Salud), se distribuyeron las zonas a intervenir y las metas a cumplir por cada equipo, actualmente esta en ejecución el modelo.

### 1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se continuó en el mes de Julio/2017 con la socialización de la metodología de la matriz de riesgos a los nuevos líderes de los procesos que ingresaron a la ESE durante el periodo de julio a octubre de 2017, estructurada por el área de control interno, con base en la guía de administración del riesgo del DAFP, realizando el seguimiento y evaluación a los líderes de procesos de las matrices de riesgos, mostrando un avance en esta actividad de 100% de los procesos existentes en el mapa de procesos.

Por otro lado se realizó el seguimiento al plan anticorrupción y riesgos de corrupción, establecidos para la presente vigencia, en el mapa de riesgos de corrupción, con el concurso de los responsables de las actividades.

El seguimiento se realiza semestralmente. A continuación se detalla el Consolidado del seguimiento de los riesgos por proceso con corte al 30 de Junio de 2017:



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828

<b>COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>				
<b>CLASE RIESGO</b>	<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>ZONA EXTREMA</b>	<b>ZONA ALTA</b>	<b>ZONA BAJA</b>
<b>CUMPLIMIENTO</b>	6	5	1	0
<b>ESTRATEGICOS</b>	2	1	1	0
<b>FINANCIEROS</b>	1	1	0	0
<b>IMAGEN</b>	3	3	0	0
<b>CORRUPCION</b>	8	0	3	5
<b>OPERATIVO</b>	14	11	3	0
<b>TECNOLOGICOS</b>	1	1	0	0

Fuente: Oficina de Control Interno

## 2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

La oficina de calidad realiza seguimiento sistemático de trazabilidad a los indicadores por procesos misionales. Las oficinas de Control Interno y Calidad han ejecutado el programa anual de auditorías de acuerdo con la metodología definida por cada área para la vigencia y seguimiento a los planes de mejora, el cual cubre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

### 2.1 COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La gestión realizada por la oficina de control interno de Julio/2017 a Octubre/ 2017 ha estado encaminada a cumplir con los informes de ley entre los informes que se presentaron se encuentran:

- ✓ Elaboración informe de la oficina de SIAU. Ley 1474 de 2011, el cual fue publicado el en la página WEB el 31 de julio de 2017.
- ✓ Seguimiento mensual a la rendición de Información SIA OBSERVA.
- ✓ Actualización del Normograma institucional y creación del procedimiento denominado gestión normativa.
- ✓ Elaboración y publicación del Informe de austeridad y eficiencia del gasto público, correspondiente al segundo trimestre del año 2017, comparándolo con el segundo trimestre del año 2016.
- ✓ Verificación de la operatividad de los comités institucionales vigentes, asesorando a los líderes de los comités, en la necesidad de actualización de las resoluciones durante la presente vigencia, con base en la normatividad actual.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Telefono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
 Telefono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Telefono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 2C No. 28-13 Los Parques  
 Telefono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

- ✓ Verificación del cumplimiento por parte de la ESE, con la gestión de las áreas de Talento Humano y contratación, de la inscripción en el SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público), del personal de planta y contratista vigente.

## **2.2 COMPONENTE DE AUDITORIA INTERNA**

La oficina de Control Interno continúa desarrollando el plan de auditorías anual dando cumplimiento al 100% de las auditorías programadas y especiales, en la presente vigencia.

### **AUDITORIA INTERNA**

Para el periodo evaluado se realizó en el mes de Julio/2017 una auditoría especial al área de Contratación, solicitada por el Gerente (E), teniendo en cuenta que las auditorías especiales únicamente pueden ser solicitadas por el Gerente.

## **2.3 COMPONENTE DE PLANES DE MEJORAMIENTO**

La oficina de Control Interno ha realizado los seguimientos a los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas (programadas y especiales) y de las auditorías externas. Para el mes de Diciembre/2017 respectivamente, se encuentran establecidos los seguimientos así:

<b><u>PROCESO</u></b>	<b><u>PLAN DE MEJORA A LOS CUALES SE HA INICIADO SEGUIMIENTO</u></b>
<b><i>GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA</i></b>	1. Plan de Mejoramiento Institucional (que incluye acciones de mejora de gerencia y defensa judicial)
<b><i>GESTION FINANCIERA</i></b>	1. Plan de Mejoramiento Institucional (que incluye acciones de mejora de subprocesos del área financiera).
	2. Plan de Mejoramiento de Auditoría externa realizada por Sr. Alexander Polanía
	3. Plan de Mejoramiento de Auditoría programada Gestión Financiera
	4. Plan de Mejoramiento de Auditoría especial Gestión Financiera
	5. Plan de Mejoramiento de Auditoría especial Caja Menor
<b><i>GESTION DE TALENTO HUMANO</i></b>	1. Plan de Mejoramiento Institucional (que incluye acciones de mejora de talento humano)
<b><i>GESTION DE BIENES Y SERVICIOS</i></b>	1. Plan de Mejoramiento Institucional (que incluye acciones de mejora del subproceso de contratación).
	2. Plan de Mejoramiento de Auditoría externa realizada por Sr. Alexander Polanía (que incluye acciones de mejora del subproceso de contratación)

"Servimos con Excelencia Humana"



	3. Plan de Mejoramiento de Contratación - Almacén
	4. Plan de Mejoramiento de Contratación - TIC
	5. Plan de Mejoramiento de Contratación
	6. Plan de Mejoramiento de auditoria especial realizada el 24 de junio/2016 al contrato No.018
	7. Plan de Mejoramiento de auditoria especial realizada el 11 de julio/2016 a contratación e infraestructura
	8. Plan de Mejoramiento de auditoria especial realizada el 30 de septiembre/2016 a contratación
	9. Plan de Mejoramiento elaborado el 9 de septiembre/2016 a subproceso infraestructura
	10. Plan de Mejoramiento que continúa vigente, según seguimiento realizado el 20 de septiembre/2016 a subproceso infraestructura
	11. Plan de Mejoramiento de auditoría realizada el 30 de septiembre/2016 al subproceso de almacén
	12. Plan de Mejoramiento que continúa vigente, según seguimiento realizado el 22 de diciembre/2016 al subproceso de almacén
<b>TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES - TIC</b>	1. Plan de Mejoramiento de Contratación - TIC

### 3. EJE TRANSVERSAL – INFORMACION Y COMUNICACIÓN

#### 3.1 INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

##### 3.1.1. INFORMACIÓN PRIMARIA

Es importante señalar que la principal fuente de *información primaria* es la ciudadanía y las partes interesadas, por lo que debe ser observada de manera permanente. Durante el periodo de Julio/2017 a Octubre de 2017, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA de Neiva ha dado cumplimiento a los lineamientos de la política de atención al ciudadano a través del mejoramiento de la calidad, accesibilidad, oportunidad, a través de la implementación de los siguientes mecanismos:

- El Grupo de Atención al Usuario (SIAU) se encarga de brindar la atención presencial y telefónica a la ciudadanía, así como de coordinar y hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin. También ha trabajado en coordinación con el área de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) para la integración de los canales de comunicación a través del software de gestión documental SIMAD para la atención de las peticiones, quejas o reclamos.

"Servimos con Excelencia Humana"



- En la Página Web [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co) de la entidad, se encuentra el Link: PQR, o buzón virtual, mediante el cual los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea.



- Dentro de las herramientas de participación ciudadana se encuentra el centro de información y orientación, donde los usuarios pueden tramitar el proceso de accesibilidad a los servicios de salud y orientación al usuario.
- La ESE CARMEN EMILIA OSPINA de Neiva cuenta con el mecanismo de solicitud de citas a través de la página Web [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co).
- Asignación de las citas mediante la línea amiga 8632828; este proceso se encuentra estructurado y documentado. El área de SIAU realiza asignación de citas en el horario de lunes a viernes de 7 am a 9 am, donde las auxiliares administrativas en cada centro de salud, asignan citas a la población prioritaria (adulto mayor, madres lactantes, madres gestantes, niños menores de un año, personas con alguna tipo de discapacidad, población de zona rural y víctimas del conflicto armado).
- Igualmente, para mantener el servicio de SIAU con el mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de la ESE, durante el periodo de Julio /2017 a Octubre/2017 se capacitó al personal de SIAU – Central de Citas en los siguientes temas mensualmente así:



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL SIAU Y COI	
MES	TEMAS
JULIO	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
AGOSTO	ATENCIÓN HUMANIZADA
	PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
SEPTIEMBRE	OFERTA DE SERVICIOS
	MOVILIDAD Y PORTABILIDAD
OCTUBRE	PLAN ANTICORRUPCIÓN
	LEY ANTITRAMITE

## **3.2. SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

### **3.2.1. INFORMACIÓN SECUNDARIA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

La ESE viene garantizando los recursos tecnológicos para la generación y procesamiento de la información facilitando con ello el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

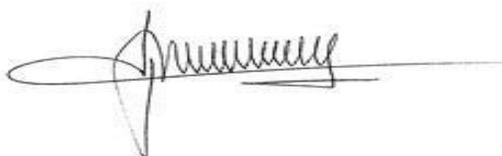
Se continúan realizando los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de cómputo de la ESE, según cronograma anual de mantenimiento.

Se realizaron capacitaciones tendientes al buen uso de tecnología (hardware y software), y al buen uso del SIMAD – gestión documental.

### **3.2.2. GESTION DOCUMENTAL**

- Capacitaciones al personal por áreas en Gestión Documental.
- Organización, depuración y escaneó de la documentación en el archivo rodante en el archivo central, correspondiente.
- Digitalización, organizada de las historia clínicas.

El presente documento se genera y publica el día 10 de Noviembre de 2017



**LILIANA PARDO HERRERA**  
Coordinadora de control interno

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
calle 21 No. 55-43 Las Palmas  
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 2C No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Linea Amiga: 8632828