

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

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

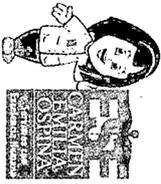
Hospital Carolina  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

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"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                           |   |  |   |                       |                         |   |   |
|---|---------------------------|---|--|---|-----------------------|-------------------------|---|---|
| ENTIDAD:  |                           | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |  |   |                       |                         |   |   |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                           | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |  |   |                       |                         |   |   |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                           | PLAN DE ACCION 2017   |  |   |                       |                         |   |   |
| AÑO   |                           | 2017  |  |   |                       |                         |   |   |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS        | ACTIVIDADES   |  | RECURSOS (MILES DE \$)  | RESPONSABLES          | TIEMPO PROGRAMADO       | INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO   |   |
|   |                           | ACCIONES  | METAS  |   |                       |                         |   |   |
| 1   | TECNICO CIENTIFICA        | Implementar el modelo de atención integral en salud (MIAS)  | Documentar el modelo de atención de servicios de salud basado en el MIAS Y PAIS  | Con personal contratado   | TECNICO CIENTIFICA    | DIC. 2017               | Un modelo documentado   |   |
| 2   |                           |   | Implementación del modelo  | Con personal contratado   |                       | DIC. 2017               | Actividades realizadas /actividades programadas*100   |   |
| 3   | PYP                       | Mejorar la cobertura de la E.S.E Carmen Emilia Ospina en actividades de Detección Temprana y Protección Específica, atendiendo a los lineamientos y normatividad vigente e integrando la atención desde el modelo MIAS-PAIS | Reinducción y capacitación mensual al personal asistencial en temáticas relacionadas con actividades de PyP con el objetivo de brindar información asertiva y actualizada que derive en el buen desempeño de los programas                 | Con personal contratado   | PYP                   | DIC. 2017               | Numero de capacitaciones realizadas/Numero de capacitaciones programadas x 100  |   |
| 4   |                           |   | Implementación actividades de seguimiento y control en el área rural   | Con personal contratado   |                       | DIC. 2017               | Total de actividades realizadas/Total actividades programadas   |   |
| 5   |                           |   | Ejecución actividades de seguimiento y control en el área urbana   | Con personal contratado   |                       | DIC. 2017               | Total de jornadas realizadas/Total de jornadas programadas  |   |
| 6   | IAMI                      |   | Fortalecer el grado de apropiación de la Política de Atención Materno-Infantil como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia teniendo en cuenta el enfoque Integral (IAMII) y el modelo de Atención Primaria MIAS-PAIS en la E.S.E CEO. | Con personal contratado   | IAMI                  | DIC. 2017               | Total de formatos de autoapreciación sobre el 80% de calificación/Total de formatos de autoapreciación aplicados x100 |   |
| 7   | TECNICO CIENTIFICA        | Implementar el programa de atención en salud mental   | Definir el grupo de atención en salud mental de forma de acuerdo a recursos financieros disponibles  | Con personal contratado   | TECNICO CIENTIFICA    | DIC. 2017               | 1 Grupo conformado  |   |
| 8   | VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA | Fortalecimiento de los diferentes procedimientos que hacen parte del proceso de vigilancia epidemiológica   | Dar cumplimiento como mínimo el 95% de las actividades de vigilancia epidemiológica  | Con personal contratado   | LANCIA EPIDEMIOLOGICA | DIC. 2017               | Actividades realizadas /actividades programadas*100   |   |
| 9   | CALIDAD                   | Mantener el cumplimiento del Sistema de habilitación  | 100% del servicio ofertado con seguimiento al cumplimiento los estándares de habilitación.   | Con personal contratado   | CALIDAD               | DIC. 2017               | servicio que cumplen las normas de habilitación/Numero total de servicios habilitados * 100                           |   |
| 10  |                           |   | Cumplimiento del sistema de información para la calidad  | Cumplimiento del 100% de los informes requeridos por entes de vigilancia y control respecto al sistema de información para la calidad     |                       | Con personal contratado | DIC. 2017   | 100% de cumplimiento de requerimiento de información                                      |
| 11  |                           |   | Realizar autoevaluación frente a estándares de acreditación en salud establecidos por el Estado Colombiano   | 100% de la Institución autoevaluada frente a estándares de acreditación en salud  |                       | Con personal contratado | DIC. 2017   | Una autoevaluación realizada  |
| 12  |                           |   | Desarrollar el Programa de la Auditoría para el mejoramiento de la calidad con enfoque en acreditación en salud  | Ejecución del 90% de las actividades del programa de la auditoría para el mejoramiento de la calidad programadas para el periodo evaluado |                       | Con personal contratado | DIC. 2017   | numero de acciones de mejoramiento realizadas/ numero total de acciones programadas * 100 |



Zona Norte  
calle 34 No. 8-30 Los Girasoles  
Teléfono: 8631818 ext. 6025

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

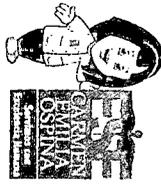
Hospital Canchima  
carrera 22 con calle 26 sur  
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                     |   |   |                         |                     |                   |  |
|---|---------------------|---|---|-------------------------|---------------------|-------------------|--|
| ENTIDAD:  |                     | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |   |                         |                     |                   |  |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                     | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |   |                         |                     |                   |  |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                     | PLAN DE ACCION 2017   |   |                         |                     |                   |  |
| PERIODO INFORMADO   |                     |   |   |                         |                     |                   |  |
| AÑO   |                     | 2017  |   |                         |                     |                   |  |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS  | ACTIVIDADES   |   | RECURSOS (MILES DE \$)  | RESPONSABLES        | TIEMPO PROGRAMADO | INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO  |
|   |                     | ACCIONES  | METAS   |                         |                     |                   |  |
| 13  | ALMACEN             | Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios                                  | Elaboración anual de un plan de compras   | Con personal contratado | ALMACEN             | DIC. 2017         | Numero de planes de compras elaborado  |
| 14  |                     |   | Mantener como minimo el 95% de Oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes servicios  | Con personal contratado |                     | DIC. 2017         | (Número de Entregas realizadas oportunamente a los diferentes servicios/ Pedidos realizados)*100 |
| 15  | GERENCIA PLANEACION | Mejoramiento infraestructura y dotación   | Poner en funcionamiento primera fase CAIMI  | 200.000                 | GERENCIA PLANEACION | DIC. 2017         | Un centro CAIMI en funcionamiento  |
| 16  |                     |   | Gestionar la elaboracion diseños y presupuesto palmas segunda fase  | 200.000                 |                     | DIC. 2017         | Un proyecto gestionado   |
| 17  | MANTENIMIENTO       | Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario                                       | Elaboración de un plan anual de mantenimiento hospitalario  | Con personal contratado | MANTENIMIENTO       | DIC. 2017         | Número de planes elaborado   |
| 18  |                     |   | Ejecutar como minimo el 90% del plan anual de mantenimiento hospitalario  | Con personal contratado |                     | DIC. 2017         | (Número de Actividades realizadas/actividades programadas)*100                                   |
| 19  | FACTURACION         | Optimizar el proceso de facturación   | Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación  | Con personal contratado | FACTURACION         | DIC. 2017         | (Número de actividades facturadas/ número de actividades efectivamente realizadas)*100           |
| 20  | CARTERA             | Minimizar la cartera morosa   | Efectuar como minimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S   | Con personal contratado | CARTERA             | DIC. 2017         | (Número de Conciliaciones realizadas/Conciliaciones programadas)*100                             |
| 21  |                     |   | Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 6%   | Con personal contratado |                     | DIC. 2017         | (Valor glosa efectiva del periodo/Total facturado en el periodo)*100                             |
| 22  |                     |   | Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 120 días   | Con personal contratado |                     | DIC. 2017         | Ventas servicios a crédito/Saldo promedio cuentas por cobrar                                     |
| 23  |                     | Minimizar la cartera morosa   | Ejecutar la liquidación de contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS), minimo al 60% | Con personal contratado |                     | DIC. 2017         | (Número de Contratos liquidados/ total contratos terminados en el periodo)*100                   |
| 24  | SIAU                | Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios | Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%   | Con personal contratado | SIAU                | DIC. 2017         | (Número de Usuarios satisfechos/Total Usuanos encuestados)*100                                   |
| 25  | COMUNICACIONES      | Mejorar los sistemas de comunicación  | Ejecutar las actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina   | Con personal contratado | COMUNICACIONES      | DIC. 2017         | # de actividades ejecutadas / # de actividades programadas x 100                                 |
| 26  | TIC                 | Cumplir con los componentes definidos para la Estrategia Gobierno en Línea            | Alcanzar en el tnenio una implementación del 90% en la estrategia   | Con personal contratado | TIC                 | DIC. 2017         | (Número de Actividades desarrolladas/Actividades programadas)*100                                |
| 27  | PLANEACION          | Fortalecer la transparencia y participación del ciudadano                             | Elaborar plan anual anticorrupcion  | Con personal contratado | PLANEACION          | DIC. 2017         | Un plan elaborado  |



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Los Granjos  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-13 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

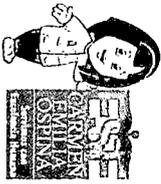
Hospital Candina  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

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"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                                      |  |   |   |                 |                         |   |  |
|---|--------------------------------------|--|---|---|-----------------|-------------------------|---|--|
| ENTIDAD:  |                                      | ESE CARMEN EMILIA OSPINA   |   |   |                 |                         |   |  |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                                      | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA   |   |   |                 |                         |   |  |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                                      | PLAN DE ACCION 2017  |   |   |                 |                         |   |  |
| AÑO   |                                      | PERIODO INFORMADO  |   |   |                 |                         |   |  |
| AÑO   |                                      | 2017   |   |   |                 |                         |   |  |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS                   | ACTIVIDADES  |   | RECURSOS (MILES DE \$)  | RESPONSABLES    | TIEMPO PROGRAMADO       | INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO   |  |
|   |                                      | ACCIONES   | METAS   |   |                 |                         |   |  |
| 28  | TALENTO HUMANO                       | Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano   | Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos en forma anual   | Con personal contratado   | TALENTO HUMANO  | DIC. 2017               | Número de planes elaborados   |  |
| 29  |                                      |  | Ejecución como mínimo del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos                                      | Con personal contratado   |                 | DIC. 2017               | (Número de Personas capacitadas/ Total personal) *100   |  |
| 30  |                                      |  |   | Con personal contratado   |                 | DIC. 2017               | (Número de Actividades de bienestar e incentivos realizadas/ Actividades programadas)*100   |  |
| 31  |                                      |  | Desarrollar la política de Inclusion social con el fin de cumplir con la LEY 1618 DEL 2013                                      | Con personal contratado   |                 | DIC. 2017               | Numero de personas discapacitadas contratadas/ Numero total de personas vinculadas a la ESE   |  |
| 32  |                                      |  | Mantener actualizado el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo superior al 90%                                     | Con personal contratado   |                 | SALUD OCUPACIONAL       | DIC. 2017   | Número de revisiones programadas/ número de revisiones realizadas x 100  |
| 33  | Actualizar los planes de emergencias | Con personal contratado  | DIC. 2017   | número de planes de emergencia actualizados/ número total de planes de emergencia x 100             |                 |                         |   |  |
| 34  | TIC                                  | Ejecutar la metodología determinada por el Archivo General de la Nación AGN en el Manual "Formulación del Plan Institucional de Archivos - PINAR       | Alcanzar en el trienio una implementación del 95% en la estrategia PINAR  | Con personal contratado   | TIC             | DIC. 2017               | (Número de Actividades realizadas/ Actividades programadas)*100   |  |
| 35  | CONTROL INTERNO                      | Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del "Plan Anual de Auditoría Interna" de acuerdo con los lineamientos del DAFP | Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna   | Con personal contratado   | CONTROL INTERNO | DIC. 2017               | Metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna aprobada y codificada  |  |
| 36  |                                      |  | Ejecutar el 90% del Programa Anual de Auditoría aprobado para cada vigencia, incluyendo las auditorías especiales               | Con personal contratado   |                 | DIC. 2017               | Número de informes de auditoría presentados / Número de auditorías del Programa Anual de Auditorías, incluidas las especiales X 100 |  |
| 37  |                                      |  | Realizar seguimiento periódico a los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos, de la E SE                 | Realizar seguimiento al 90% de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos   |                 | Con personal contratado | DIC. 2017   | Número de planes de mejoramiento con seguimiento documentado / número de planes de mejoramiento con cumplimiento del tiempo de ejecución x 100 |
| 38  |                                      |  | Realizar seguimiento periódico a los riesgos extremos y altos identificados en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo | Realizar seguimiento periódico al 90% de los riesgos por procesos catalogados como extremos y altos |                 | Con personal contratado | DIC. 2017   | Numero de riesgos extremos y altos / número de riesgos con seguimiento periódico x 100   |
| 39  | JURIDICA                             | Defensa judicial oportuna  | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas   | Con personal contratado   | JURIDICA        |                         | (Número de tutelas gestionadas en los tiempos establecidos/Total Tutelas del periodo)*100   |  |
| 40  |                                      |  | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición  | Con personal contratado   |                 |                         | (Número de derechos de petición resueltos/Total de derechos de petición del periodo)*100  |  |
| 41  |                                      |  | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos judiciales   | Con personal contratado   |                 |                         | (Número de procesos jurídicos tramitados dentro de los términos establecidos/Total de procesos jurídicos del periodo)*100           |  |



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

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

Hospital Candina  
 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

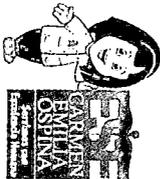
"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                    |   |  |                         |              |                   |   |
|---|--------------------|---|--|-------------------------|--------------|-------------------|---|
| ENTIDAD:  |                    | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |  |                         |              |                   |   |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                    | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |  |                         |              |                   |   |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                    | PLAN DE ACCION 2017   |  |                         |              |                   |   |
| PERIODO INFORMADO   |                    |   |  |                         |              |                   |   |
| AÑO   |                    | 2017  |  |                         |              |                   |   |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS | ACTIVIDADES   |  | RECURSOS (MILES DE \$)  | RESPONSABLES | TIEMPO PROGRAMADO | INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO   |
|   |                    | ACCIONES  | METAS  |                         |              |                   |   |
| 42  | AMBIENTAL          | Dar un adecuado manejo a los Residuos Peligrosos generados              | Incinerar el 60% de los residuos peligrosos.   | Con personal contratado | AMBIENTAL    |                   | Cantidad de residuos peligrosos incinerados / cantidad de residuos peligrosos generados x 100 |
| 43  |                    | Realizar campañas educativas de ahorro y uso eficiente de los recursos. | Reducir el consumo de los servicios públicos de energía y agua en un 5%                | Con personal contratado |              |                   | Consumo inicial - Consumo final.  |
| 44  |                    |   | Realizar campañas educativas   | Con personal contratado |              |                   | Número decampañas realizadas / Número decampañas programadas x 100                            |
| 45  |                    | Cambiar las canecas que se encuentran en mal estado                     | Satisfacer las necesidades de canecas, con el fin de realizar una adecuada segregación | Con personal contratado |              |                   |   |

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION  
 NOMBRE: JUAN DE J LAGUNA CAMACHO  
 TELEFONO: 8672734  
 EMAIL: [juanlagunacamacho@yahoo.com](mailto:juanlagunacamacho@yahoo.com)

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  
 NOMBRE: ERIKA PAOLA LOSADA C Gerente  
 TELEFONO: 8672734  
 EMAIL: [gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co](mailto:gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co)

E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[esecarmenemiliaospina.gov.co](http://esecarmenemiliaospina.gov.co)



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Los Granjos  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente  
 calle 21 No. 55-13 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

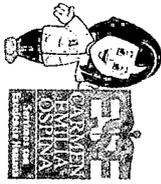
Hospital Candina  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

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

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amigo: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                    |   |  |   |                                |                                      |                      |
|---|--------------------|---|--|---|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| ENTIDAD:  |                    | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |  |   |                                |                                      |                      |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                    | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |  |   |                                |                                      |                      |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN   |                    | PLAN DE ACCION 2017   |  |   |                                |                                      |                      |
| PERIODO INFORMADO   |                    |   |  |   |                                |                                      |                      |
| AÑO   |                    | 2017  |  |   |                                |                                      |                      |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS | ACTIVIDADES   |  | SEGUIMIENTO   | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS |
|   |                    | ACCIONES  | METAS  |   | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |                      |
| 1   | TECNICO CIENTIFICA | Documentar el modelo de atencion de servicios de salud basado en el MIAS Y PAIS   |  | Se realizo ajuste, actualizacion y se amplio el documento ya realizado. "PROPUESTA PRELIMINAR OPERATIVIDAD DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCION EN SALUD (MIAS) EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA EN EL MARCO DE LA POLITICA DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD (PAIS)"   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 2   |                    | Implementar el modelo de atencion integral en salud (MIAS)  | Implementacion del modelo  | De acuerdo con las actividades programadas (10 actividades), se realizaron el 100% de lo programado, dentro de las cuales tenemos: "Caracterización de la población". Se conformaron 4 equipos compuestos por Auxiliares de enfermería (21) y Enfermeras profesionales (5). De igual manera se dispone de una higienista y Psicólogo por comuna (4), de 16 médicos, Digitadoras auxiliares de enfermería (4), y un enlace por comuna (3). Se distribuyeron los 4 equipos en los asentamientos de la comuna 6, 8, 9 y 10, definiendo el número de familias (7.004 en total) y viviendas. Se realizo mapeo de los asentamientos pronzados para la mejor identificación del terreno y se inició la ejecución de actividades actividades de acuerdo a los hallazgos generados en las visitas de caracterización | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 3   | P Y P              | Reinducción y capacitacion mensual al personal asistencial en tematicas relacionadas con actividades de PyP con el objetivo de brindar informacion asertiva y actualizada que derive en el buen desempeño de los programas                |  | Se realizó el 100% de la capacitacion mensual programada al personal asistencial en tematicas relacionadas con actividades de PyP de acuerdo con la programación establecida  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 4   |                    | Mejorar la cobertura de la E S E Carmen Emilia Ospina en actividades de Deteccion Temprana y Proteccion Especifica, atendiendo a los lineamientos y normativas vigentes e integrando la atencion desde el modelo MIAS-PAIS                | Implementacion actividades de seguimiento y control en el area rural   | Se realizó en promedio el 90% de las actividades programadas en forma mensual de seguimiento y control a las actividades programadas en el área rural   | 100%                           | 90%                                  |                      |
| 5   |                    | Ejecucion actividades de seguimiento y control en el area urbana  | Se realizó el 90% de las actividades programadas en forma mensual de seguimiento y control a las actividades programadas en el área urbana | 100%  | 90%                            |                                      |                      |
| 6   | IAMI               | Fortalecer el grado de apropiacion de la Política de Atencion Materno-Infantil como Institucion Amiga de la Mujer y la Infancia teniendo en cuenta el enfoque Integral (IAMII) y el modelo de Atencion Primaria MIAS-PAIS en la E S E CEO |  | La política de atención materno infantil como institución amiga de la mujer y la infancia con enfoque integral IAMI, se ejecutó con el desarrollo de los 10 pasos necesarios para implementación, los cuales una vez evaluados en su conjunto, arroja un promedio de apreciación o implementación del 63%   | 100%                           | 63%                                  |                      |



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

Zona Sur  
 calle 20 No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                           |  |   |  |                                |                                      |                      |
|---|---------------------------|--|---|--|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| ENTIDAD:  |                           | ESE CARMEN EMILIA OSPINA   |   |  |                                |                                      |                      |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                           | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA   |   |  |                                |                                      |                      |
| NOMBRE PLAN DE ACCION   |                           | PLAN DE ACCION 2017  |   |  |                                |                                      |                      |
| PERIODO INFORMADO   |                           |  |   |  |                                |                                      |                      |
| AÑO   |                           | 2017   |   |  |                                |                                      |                      |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS        | ACTIVIDADES  |   | SEGUIMIENTO  | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS |
|   |                           | ACCIONES   | METAS   |  | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |                      |
| 7   | TECNICO CIENTIFICA        | Implementar el programa de atencion en salud mental  | Definir el grupo de atencion en salud mental de forma de acuerdo a recursos financieros disponibles                                       | De acuerdo a los recursos financieros disponibles se dio continuidad en la contratacion al personal de salud mental que hace parte del componente de IAMI y que apoya la atencion en salud mental en los servicios de urgencias (atencion en crisis) y consulta externa a riesgo psicosocial, asesoria VIH y atenciones solicitadas por medicina general. Asimismo se articuló con el recurso humano de salud mental del PIC la atencion extramural para adolescentes y jovenes desarrollando estrategias de promocion de la salud y prevencion de eventos en salud mental | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 8   | VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA | Fortalecimiento de los diferentes procedimientos que hacen parte del proceso de vigilancia epidemiologica        | Dar cumplimiento como minimo el 95% de las actividades de vigilancia epidemiologica   | Se realizó seguimiento mensual a las 10 actividades de de vigilancia epidemiologica definidas, con un cumplimiento del 100%  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 9   | CALIDAD                   | Mantener el cumplimiento del Sistema de habilitacion   | 100% del servicio ofertado con seguimiento al cumplimiento los estandares de habilitacion   | Todos los servicios inscitos en el REPS (32) se encuentra debidamente autoevaluados con el cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 10  |                           | Cumplimiento del sistema de informacion para la calidad.   | Cumplimiento del 100% de los informes requeridos por entes de vigilancia y control respecto al sistema de informacion para la calidad.    | Los diferentes indicadores fueron reportados de conformidad con los reglamentos establecidos   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 11  |                           | Realizar autoevaluacion frente a estandares de acreditacion en salud establecidos por el Estado Colombiano.      | 100% de la Institucion autoevaluada frente a estandares de acreditacion en salud.   | En la vigencia 2017 se realizó autoevaluación al 100%, de acuerdo con los estandares de acreditación   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 12  |                           | Desarrollar el Programa de la Auditoría para el mejoramiento de la calidad con enfoque en acreditacion en salud. | Ejecucion del 90% de las actividades del programa de la auditoría para el mejoramiento de la calidad programadas para el periodo evaluado | La oficina de calidad programó 394 auditorias y se realizaron 356 derivadas del PAMEC, dando un cumplimiento del 90.35%, para un cumplimiento según la meta del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 13  | ALMACEN                   | Mejorar la oportunidad en la prestacion de servicios   | Elaboración anual de un plan de compras   | Se elaboró y ejecutó el plan de compras  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 14  |                           |  | Mantener como minimo el 95% de Oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes servicios  | La entrega de insumos a los diferentes servicios se ha llevado a cabo dentro de los terminos previstos. En el 2017 la entrega se cumple al 100%  | 100%                           | 100%                                 |                      |



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

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

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

Zona Sur  
calle 20 No. 28-13 Los Parques  
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
Atención al Usuario  
Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                     |   |   |  |                                |                                      |   |
|---|---------------------|---|---|--|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| ENTIDAD:  |                     | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |   |  |                                |                                      |   |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                     | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |   |  |                                |                                      |   |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN   |                     | PLAN DE ACCION 2017   |   |  |                                |                                      |   |
| AÑO   |                     | PERIODO INFORMADO   |   |  |                                |                                      |   |
|   |                     | 2017  |   |  |                                |                                      |   |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS  | ACTIVIDADES   |   | SEGUIMIENTO  | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS  |
|   |                     | ACCIONES  | METAS   |  | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |   |
| 15  | GERENCIA PLANEACION | Mejoramiento infraestructura y dotación   | Poner en funcionamiento primera fase CAIMI  |  | 100%                           |                                      | El proyecto se encuentra en construcción y no fue entregado a la ESE, por lo cual se aplazó para el 2017 el cumplimiento de esta actividad. |
| 16  |                     |   | Gestionar la elaboración diseños y presupuesto palmas segunda fase  |  | 100%                           |                                      | El proyecto no se va a desarrollar  |
| 17  | MANTENIMIENTO       | Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.                                      | Elaboración de un plan anual de mantenimiento hospitalario  | Se elaboró el plan de mantenimiento hospitalario de conformidad con lo establecido por la Supersalud   | 100%                           | 100%                                 |   |
| 18  |                     |   | Ejecutar como mínimo el 90% del plan anual de mantenimiento hospitalario  | La ejecución del plan de mantenimiento se ha llevado a cabo con un cumplimiento promedio de 88% en donde se requirieron 541 actividades de mantenimiento y se realiza 474 actividades  | 100%                           | 88%                                  |   |
| 19  | FACTURACION         | Optimizar el proceso de facturación   | Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación  | Según certificación del Coordinador de facturación, se efectuó revisión y registro del 99.2% del cierre de los ingresos abiertos y el 99.62% de las actividades extramurales, lo que arroja un promedio de cumplimiento del 99%. | 100%                           | 100%                                 |   |
| 20  | CARTERA             | Minimizar la cartera morosa   | Efectuar como mínimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S   | Se logró 159 conciliaciones de un total de 120 conciliaciones programadas.   | 100%                           | 100%                                 |   |
| 21  |                     |   | Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 6%   | Indicador de glosas se ubica en el 2.8% promedio anual, la cual es inferior al 6% programada, dando cumplimiento al 100% del indicador   | 100%                           | 100%                                 |   |
| 22  |                     |   | Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 120 días   | La rotación de cartera se ha ejecutado arrojando un resultado de 111.8 Días (cada 3.7 meses está rotando la totalidad de la cartera), cumpliéndose el indicador dentro de los parámetros establecidos de 120 días.               | 100%                           | 100%                                 |   |
| 23  |                     | Minimizar la cartera morosa   | Ejecutar la liquidación de contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS), mínimo al 60% | Del 60% como meta se ha dado cumplimiento en un 100% Se liquidaron 20 contratos de 14 programados  | 100%                           | 100%                                 |   |
| 24  | SIAU                | Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios | Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%   | Se cumplió en un promedio del 99% de satisfacción, dando cumplimiento el estándar propuesto.   | 100%                           | 100%                                 |   |
| 25  | COMUNICACIONES      | Mejorar los sistemas de comunicación  | Ejecutar las actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina   | La ejecución del plan de comunicaciones se ha llevado a cabo con un cumplimiento del 100% en donde se programaron 1095 actividades y se realiza 1201 actividades   | 100%                           | 100%                                 |   |



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

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

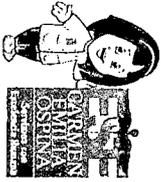
Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 20 No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                    |   |   |  |                                |                                      |                      |
|---|--------------------|---|---|--|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| ENTIDAD:  |                    | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |   |  |                                |                                      |                      |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                    | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |   |  |                                |                                      |                      |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                    | PLAN DE ACCION 2017   |   |  |                                |                                      |                      |
| PERIODO INFORMADO   |                    |   |   |  |                                |                                      |                      |
| AÑO   |                    | 2017  |   |  |                                |                                      |                      |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS | ACTIVIDADES   |   | SEGUIMIENTO  | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS |
|   |                    | ACCIONES  | METAS   |  | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |                      |
| 26  | TIC                | Cumplir con los componentes definidos para la Estrategia Gobierno en Línea  | Alcanzar en el trienio una implementación del 90% en la estrategia                          | La estrategia de gobierno en línea se viene ejecutando de acuerdo con los cronogramas establecidos por el Gobierno Nacional y adoptado por la ESE Carmen Emilia Ospina, alcanzando un cumplimiento del 100% de lo programado para la vigencia  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 27  | PLANEACION         | Fortalecer la transparencia y participación del ciudadano   | Elaborar plan anual anticorrupcion  | Se elaboró el plan anticorrupcion con el cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 28  | TALENTO HUMANO     | Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano  | Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos en forma anual     | La empresa elaboró los planes de capacitación, bienestar social e incentivos conforme a la normatividad vigente  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 29  |                    |   | Ejecución como mínimo del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos  | El plan de capacitaciones en cuanto a las actividades de capacitación programadas se ejecutó en el 100%  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 30  |                    |   | Las actividades de bienestar social e incentivos se logró una meta del 100%                 | 100%   | 100%                           |                                      |                      |
| 31  |                    |   | Desarrollar la política de Inclusion social con el fin de cumplir con la LEY 1618 DEL 2013  | Se tiene contratado 6 personas con discapacidad frente a aproximadamente 600 servidores publicos lo cual da un cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 32  | SALUD OCUPACIONAL  |   | Mantener actualizado el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo superior al 90% | Al cerrar el año se hizo una evaluación al SG-SST con los requisitos de la Resolución 1111/2017 obteniendo un puntaje de 42% resultado que obedece al trabajo desarrollado durante el 2017   | 100%                           | 45%                                  |                      |
| 33  |                    |   | Actualizar los planes de emergencias  | A la fecha se tienen en un avance de un 75% los planes hospitalarios de emergencias de los centros de salud de Canaima, Palmas e IPC, los demás aún están pendientes teniendo en cuenta que construir estos documentos toma bastante tiempo con la nueva metodología implementada por el Ministerio de Salud y de la protección social | 100%                           | 75%                                  |                      |
| 34  | TIC                | Ejecutar la metodología determinada por el Archivo General de la Nación AGN, en el Manual "Formulación del Plan Institucional de Archivos - PINAR | Alcanzar en el trienio una implementación del 95% en la estrategia PINAR                    | La metodología de Formulación del plan institucional de archivos PINAR, se viene ejecutando de acuerdo con los cronogramas establecidos por el Gobierno Nacional y adoptado por la ESE Carmen Emilia Ospina, alcanzando un cumplimiento del 100% de lo programado para la vigencia   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 35  |                    | Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del   | Elaboración de metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna         | Se elaboró la metodología para la construcción del plan anual de auditoria para un cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |



Zona Norte  
 calle 34 No. 8-30 Los Granjos  
 Teléfono: 8631818 ext. 6025

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

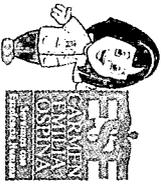
Hospital Canaima  
 carrera 22 con calle 26 sur  
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur  
 calle 20 No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA |                    |   |   |   |                                |                                      |                      |
|---|--------------------|---|---|---|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| ENTIDAD:  |                    | ESE CARMEN EMILIA OSPINA  |   |   |                                |                                      |                      |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                    | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA  |   |   |                                |                                      |                      |
| NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:  |                    | PLAN DE ACCION 2017   |   |   |                                |                                      |                      |
| PERIODO INFORMADO   |                    |   |   |   |                                |                                      |                      |
| AÑO   |                    | 2017  |   |   |                                |                                      |                      |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS | ACTIVIDADES   |   | SEGUIMIENTO   | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS |
|   |                    | ACCIONES  | METAS   |   | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |                      |
| 36  | CONTROL INTERNO    | Metodológico para la construcción del "Plan Anual de Auditoria Interna" de acuerdo con los lineamientos del DAFP.               | Ejecutar el 90% del Programa Anual de Auditoria aprobado para cada vigencia, incluyendo las auditorías especiales | El 100% de las actividades propuestas en el plan de auditorías se ejecutaron  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 37  |                    | Realizar seguimiento periódico a los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos, de la E SE                 | Realizar seguimiento al 90% de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos                 | Al 100% de los planes de mejoramiento se les realizó seguimiento dentro de la programación establecida  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 38  |                    | Realizar seguimiento periódico a los riesgos extremos y altos identificados en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo | Realizar seguimiento periódico al 90% de los riesgos por procesos catalogados como extremos y altos               | Al 100% de los riesgos por procesos catalogados como externos y altos se les realizó seguimiento dentro de la programación establecida  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 39  | JURIDICA           | Defensa judicial oportuna   | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas   | En la vigencia fiscal del 2017, todos las tutelas se les dió respuesta oportuna a todas las 26 tutelas recibidas, con un cumplimiento del 100%  | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 40  |                    |   | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición  | En la vigencia fiscal del 2017, los derechos de petición se les dió respuesta oportuna en el 99%  | 100%                           | 99%                                  |                      |
| 41  |                    |   | Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos  | En la vigencia fiscal del 2017, todos los procesos jurídicos ( 7 ) se les dió respuesta oportuna con un cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 42  | AMBIENTAL          | Dar un adecuado manejo a los Residuos Peligrosos generados  | Incinerar el 60% de los residuos peligrosos   | El promedio de residuos peligrosos generados en la entidad se alcanzó la meta del 60% para incineración   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 43  |                    |   | Reducir el consumo de los servicios publicos de energia y agua en un 5%   | No se alcanzó la meta de reducción del 5% en los consumos de agua y energía. En energía Se obtiene un consumo total en el año 2017 de 1. 892.427KW/h y para el año 2016 fue de 1. 568.599 KW/h, logrando un aumento en el año 2017 en comparación al consumo de energía del año 2016 En agua A pesar de que se obtuvo un incremento en el consumo (m3) de agua, el valor en COP aumento y se obtuvo una diferencia por el valor de \$9. 576.550 en el año 2017 en comparativo al 2016 | 100%                           | 0%                                   |                      |
| 44  |                    |   | Realizar campañas educativas  | Se programaron 6 campañas en el año y fueron ejecutadas 10, para un cumplimiento del 100%   | 100%                           | 100%                                 |                      |
| 45  |                    | Cambiar las canecas que se encuentran en mal estado   | Satisfacer las necesidades de canecas, con el fin de realizar una adecuada segregación                            | Los cambios de canecas se comenzaron a realizar desde el mes de agosto hasta el mes de noviembre, donde cada mes se obtuvo un resultado del 25% que al llegar al mes de noviembre ya se ha cumplido la meta establecida del 100%  | 100%                           | 100%                                 |                      |



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

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

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

Zona Sur  
 calle 20 No. 28-13 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y  
 Atención al Usuario  
 Línea Amiga: 8632828

"Servimos con Excelencia Humana"

| FORMATO No 4<br>PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS<br>INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA   |                    |                            |       |             |                                |                                      |                      |
|---|--------------------|----------------------------|-------|-------------|--------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| ENTIDAD:  |                    | ESE CARMEN EMILIA OSPINA   |       |             |                                |                                      |                      |
| REPRESENTANTE LEGAL:  |                    | ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA |       |             |                                |                                      |                      |
| NOMBRE PLAN DE ACCION   |                    | PLAN DE ACCION 2017        |       |             |                                |                                      |                      |
| PERIODO INFORMADO   |                    |                            |       |             |                                |                                      |                      |
| AÑO   |                    | 2017                       |       |             |                                |                                      |                      |
| NUMERO  | AREAS INVOLUCRADAS | ACTIVIDADES                |       | SEGUIMIENTO | AVANCE                         |                                      | ACCIONES CORRECTIVAS |
|   |                    | ACCIONES                   | METAS |             | PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO | PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD |                      |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION<br/>           NOMBRE: JUAN DE JAGUNA CAMACHO<br/>           TELEFONO: 8672734<br/>           EMAIL: juanladunacamacho@yahoo.com<br/>           (Original Firmado)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL<br/>           NOMBRE: ERIKA PAOLA LOSADA C Gerente<br/>           TELEFONO: 8672734<br/>           EMAIL: gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co<br/>           (Original Firmado)</p> </div> </div> |                    |                            |       |             |                                |                                      |                      |

E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
 esecarmenemiliaospina.gov.co