



# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA** **EVALUACION PLAN DE DESARROLLO** **VIGENCIA 2015**

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

| OBJETIVOS CORPORATIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                             | METAS                                                                                  | RESULTADOS 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios con Excelencia Humana</b><br>1. Desarrollar estrategias que permitan la articulación de las actividades en el marco de la Atención Primaria en Salud (APS).<br>2. Prestar servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral. | Diseñar e implementar estrategias que permitan ampliar coberturas en los programas de promoción y | Revisión, ajuste y socialización con EPSS de las metas de las matrices de programación | Se llevó a cabo un ajuste en la programación, teniendo en cuenta que se derogó la Resolución 3384 de 2008 y se establecieron mediante reunión con Coordinadoras de P y P de las EPS-S contratadas metas con el fin de establecer la población que se incluye dando cumplimiento a la normatividad vigente (Cobertura poblacional).                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Definir el modelo de atención en salud, basado en atención primaria                               | Implementar el 100% el modelo de atención                                              | El modelo de atención se implementaron las estrategias de atención primaria en salud a través de: promoción de la salud y prevención de la enfermedad, recuperación de la salud, programas de vigilancia y atención de enfermedades de interés en salud pública, programas de atención a las gestantes y su familia, programa de atención de pacientes con patologías crónicas no transmisibles, programación de detección temprana del cáncer de cuello uterino, programa de control de crecimiento y desarrollo, estrategias de intervención |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Monitorear y controlar los indicadores de prestación de servicios                                 | Seguimiento al 100% de indicadores de prestación de servicios                          | La oficina de calidad en forma permanente realiza seguimiento de los indicadores y se hace seguimiento al 100% de los indicadores de calidad del servicio. Los diferentes indicadores fueron reportados de conformidad con los reglamentos establecidos                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   | Reporte del 100% indicadores establecidos por la norma                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fortalecer los comités institucionales de obligatorio                                             | Operativizar y evaluar el 100% de los comités asistenciales                            | Se realizaron los diferentes comités de acuerdo con la periodicidad establecida en cada comité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fortalecer la política de seguridad del paciente y humanización del servicio                      | Seguimiento y evaluación a la política de seguridad del paciente                       | De las 15 actividades que plantea la guía de buenas prácticas de seguridad de paciente, se dio cumplimiento al 97%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios                                    | Elaboración anual del plan de compras                                                  | Se elaboró y ejecutó el plan de compras. La entrega de insumos a los diferentes servicios se ha llevado a cabo dentro de los términos previstos. En el 2015 la entrega se cumple al 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   | Oportunidad en la entrega de insumos en los diferentes servicios                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Zona Norte: Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas, Tel: 872 63 63 Ext: 6000  
 Zona Oriente: Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10, Tel: 872 63 63 Ext: 6308  
 Hospital Canaima: Cra. 22 con Calle 26 Sur, Tel: 8726363 Ext: 6587  
 Zona Sur: Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques, Tel: 872 63 63 Ext: 6200  
 Línea Amiga 8726262 (Citas)  
 Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva





## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

### EVALUACION PLAN DE DESARROLLO

### VIGENCIA 2015

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

| OBJETIVOS CORPORATIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                          | METAS                                                                                                                                                          | RESULTADOS 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicios con Excelencia Humana</b><br><br>1. Desarrollar estrategias que permitan la articulación de las actividades en el marco de la Atención Primaria en Salud (APS).<br>2. Prestar servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral. | Mejorar la accesibilidad con la construcción segunda etapa proyectos CAIMI, Comuna 6 y Tercera | Operativización CAIMI primera etapa                                                                                                                            | El proyecto CAIMI se encuentra en construcción y no fue entregado a la ESE, por lo cual se aplazó para el 2016 el cumplimiento de esta actividad. Con respecto al proyecto de Comuna 6 Debido a que existen dificultades de orden legal del predio, se aplazó su ejecución                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                | Elaboración diseños y proyecto comuna 10                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                | Cofinanciación proyecto comuna 10                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.                                               | Elaboración plan anual de mantenimiento hospitalario                                                                                                           | Se elaboró el plan de mantenimiento hospitalario de conformidad con lo establecido por la Supersalud. Se establecieron 69 actividades y se realizaron 57                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                | Ejecución del 95% del plan anual de mantenimiento hospitalario                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Definir e implementar la política de renovación tecnológica                                    | Elaborar y desarrollar el proyecto anual de actualizaciones de equipos, programas y redes de los sistemas de información y comunicaciones punto a punto (TICS) | Se ejecutó la actualización de equipos, programas redes y sistemas de información punto a punto de acuerdo con lo programado. Actividades propuestas 400, realizadas 370                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios          | Operativizar el centro de atención al ciudadano                                                                                                                | Se establecieron actividades en los siguientes ejes a saber: Línea de frente, Monitoreo de Servicios, Mejoramiento a los accesos de servicios, Fortalecimiento de la participación comunitaria, asignación de citas, programa de atención humanizada del servicio. Se cumplió en un promedio del 99% de satisfacción, dando cumplimiento al estándar propuesto. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                | Medir la satisfacción del usuario                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mejorar los sistemas de comunicación                                                           | Rediseño página web ESE Carmen Emilia Ospina                                                                                                                   | Se rediseñó e implementó la página web de la entidad. El plan de acción definido se dio cumplimiento en el 100% donde se establecieron 123 actividades y 134 actividades realizadas                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                | Establecer y operativar el plan de comunicación organizacional                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lograr la Eficiencia en el gasto                                                               | Ejercer un control de costos y gastos que genere rentabilidad financiera                                                                                       | El indicador de eficiencia en el gasto, se ubicó en el 0.4% de rentabilidad operacional, donde la utilidad operacional es de \$141 millones frente a ingresos totales de \$34.670 millones                                                                                                                                                                      |

Zona Norte: Cll. 34 No. 8-10 Barrio Granjas, Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6000 / Tel: 872 63 63 Ext: 6308  
 Zona Oriente: Hospital Canaima, Cra. 22 con Calle 26 Sur  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6587  
 Zona Sur: Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6200  
 Línea Amiga 8726262 (Citas)

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva





## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

### EVALUACION PLAN DE DESARROLLO

### VIGENCIA 2015

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

| OBJETIVOS CORPORATIVOS                                                                                                                                                                      | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                    | METAS                                                                                                        | RESULTADOS 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Se venimos con Excelencia Humana</b><br>Garantizar mediante el adecuado manejo gerencial, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado, ESE Carmen Emilia Ospina. | Alcanzar un estándar optimo de utilización del recurso humano contratado | lograr eficacia en la utilización del recurso humano del tiempo contratado                                   | La productividad promedio ,en consulta externa fue del 93,04%; en odontología fue del 87,7% .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                             | Implementar contabilidad de costos por proceso y unidad producida        | Obtencion de costos unitarios por unidades funcionales<br>P y G por unidades funcionales en forma trimestral | Se logro el cumplimiento del 99% de las actividades costeadas. De 327 actividades se costearon 323 actividades. Se elaboró cuatro (4) PG por unidades funcionales                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                             | Optimizar el proceso de facturación                                      | Implementar al 100% el proceso de facturación actualizado                                                    | El proceso de facturación se implementó en el 100%, con la actualización de todos los procesos y procedimientos, se dio la capacitación al personal quedando debidamente socializado. Según certificación del Coordinador de facturación, se efectuó revisión y registro del 99.67% del cierre de los ingresos abiertos y el 94.2% de las actividades extramurales, lo que arroja un promedio de cumplimiento del 97%. |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                          | Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                             | Mejorar la Rentabilidad financiera                                       | Obtener rentabilidad economica de los recursos disponibles, mediante inversiones financieras                 | De conformidad con el certificado del tesorero se obtuvo una rentabilidad del 3.55%, con unos recursos generados de \$115.724.823.493                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                             | Minimizar la cartera morosa                                              | Efectuar el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S                                                  | Se logró conciliar el 148% del total de las conciliaciones programadas. Conciliaciones programadas 96, realizadas 138. Indicador glosas a superado el 2% proyectado, con corte 30 nov/2015 con un resultado 7,8%. La rotación de cartera a 30 nov 2015 se ha ejecutado arrojando un resultado de 108 Dias                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                          | Mantener el porcentaje de glosas por debajo del 2%                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                          | Mantener meta de recaudo de cartera a 90 días                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Zona Norte  
 Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6000  
 Zona Oriente  
 Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6308  
 Hospital Canaima  
 Cra. 22 con Calle 26 Sur  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6387  
 Zona Sur  
 Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6200  
 Línea Amiga 8726262 (Citas)

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva





## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA EVALUACION PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2015

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

| OBJETIVOS CORPORATIVOS                                                                                                                               | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                    | METAS                                                                                                                            | RESULTADOS 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Garantizar mediante el adecuado manejo financiero, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado, ESE Carmen Emilia Ospina. |                                                                                                                                          | Liquidar contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios | (cada 3,7 meses esta rotando la totalidad de la cartera). Del 70% como meta se ha dado cumplimiento en un 87 %. Se liquidaron 7 contratos de 12 programados                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                      | Seguimiento permanente al presupuesto y situación financiera que involucre el gasto, la producción y cartera, con el fin de realizar las | Seguimiento mensual al proceso de cartera (Glosas, conciliaciones, pagos)                                                        | Del 70% como meta se ha dado cumplimiento en un 87 %. Se liquidaron 7 contratos de 12 programados                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                      | Redefinir la estructura funcional de la Empresa                                                                                          | Implementacion estudio de modernizacion                                                                                          | Se implmentó parcialmente, con la aprobación de las especialidades de segundo nivel                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                      | Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano                                                                   | Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos                                                         | La empresa elaboró los planes de capacitación, bienestar social e incnetivos conforme a la normatividad vigente. El plan de capacitaciones en cuanto a las actividades de capacitación programadas se ejecutó en el 83%. Las actividadesd de bienestar social e incetivos se logro una meta del 93%.                                                   |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                          | Ejecución del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                          | Actualizar el panorama de riesgos ocupacionales                                                                                  | En cumplimiento a lo establecido en la ley 1562 de 2012 y 1443 de 2014 y demás normativa vigente en materia de salud y Seguridad En El Trabajo en Colombia, la E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA, actualizo el sistema de gestión en Seguridad y salud en el Trabajo. Se efectuó el diseño y ejecución de los planes hospitalario de Respuesta a Emergencias |
|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                          | Actualizar el plan de emergencias                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                      | Fortalecer el desarrollo del sistema de                                                                                                  | Desarrollar y aplicar un subsistema integrado de gestion documental, Archivo,                                                    | Número de Actividades ejecutadas 36, frente a 40 Actividades programadas                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Servicios con Excelencia Humana**

Zona Norte  
 Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6000  
 Calle 18a entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6308  
 Zona Oriente  
 Hospital Canaima  
 Cra. 22 con Calle 26 Sur  
 Tel: 8726363 Ext: 6387  
 Zona Sur  
 Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
 Tel: 872 63 63 Ext: 6200  
 Línea Amiga 8726262 (Citas)





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA**  
**EVALUACION PLAN DE DESARROLLO**  
**VIGENCIA 2015**

| OBJETIVOS CORPORATIVOS                                                                  | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                            | METAS                                                             | RESULTADOS 2015                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial de la ESE Carmen Emilia Ospina. | Garantizar la Defensa Judicial oportuna                          | Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas                     | En la vigencia fiscal del 2015, todos los procesos juridicos, las tutelas y derechos de petición, se les dió respuesta oportuna |
|                                                                                         |                                                                  | Oportunidad en un 100% de respuesta a <u>derechos de petición</u> |                                                                                                                                 |
|                                                                                         |                                                                  | Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos          |                                                                                                                                 |
|                                                                                         | Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGC | Realizar Autoevaluación de Acreditación                           | En la vigencia fiscal del 2015, se realizó con el equipo líderes de procedo la autoevaluacion de acreditación                   |
|                                                                                         |                                                                  | Evaluación del Programa de Auditoria de Calidad (PAMEC)           | En la vigencia fiscal del 2015, se efectuó sxeguimiento oportuno y cumplimiento al PAMEC                                        |
|                                                                                         | Revisar y ajustar política del medio ambiente                    | Operativización al 100% la política del medio ambiente            | En la vigencia fiscal del 2015, se operativizó la politica de medio ambiuente a través del PGHIR                                |

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION

NOMBRE:  
TELÉFONO:  
MAIL

JUAN DE ULAGUNA CAMACHO  
8672734  
[planeacion.juan@esecarmenemiliaospina.gov.co](mailto:planeacion.juan@esecarmenemiliaospina.gov.co)

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE: DAVID ANDRES CANGREJO TORRES  
TELÉFONO: 8672734  
EMAIL:

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

**15 años**  
Hoy tenemos más  
objetivos para cumplirlos

**Servimos con Excelencia Humana**

Zona Norte  
Cil. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Comuna  
Cra. 22 con Calle 26 Sur  
Tel: 872 63 63 Ext: 6587

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

Línea Amiga 8726262 (Citas)