

PLAN DE DESARROLLO E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA 2017- 2020



Neiva
LA RAZÓN DE TODOS
- Gobierno Transparente -



MUNICIPIO
DE NEIVA



DRA. ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
GERENTE

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

ACUERDO No. 14 DE 2.016
(19 DIC 2016)

“Por medio del Cual se aprueba el plan de desarrollo Institucional de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina para el periodo 2017-2020”

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA, en uso de sus atribuciones legales, en especial las contenidas en el Numeral 2, Artículo 11 del Decreto 1876 de 1.994 y en el Acuerdo No. 004 del 2.000 expedido por la Junta Directiva y,

CONSIDERANDO

Que en el numeral 2 del Artículo 11 del Decreto 1876 de 1.994 y en el Numeral 2 del Artículo 19 del Acuerdo 004 del 28 de Febrero del 2.000, determina como función de la Junta Directiva, la aprobación del plan de desarrollo de la Institución.

Que es necesario aprobar el plan de desarrollo de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina para el periodo 2.017-2020

En mérito a lo expuesto

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Apruébese el plan de desarrollo de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, para el periodo 2017-2020 como se estructura a continuación:

“Servimos con Excelencia Humana”



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

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas 2
Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	5
1.1 Objetivo general	5
1.2 Objetivos específicos.....	5
2. MARCO NORMATIVO.....	6
3. MARCO INSTITUCIONAL – DIAGNOSTICO.....	9
3.1 Análisis Interno	10
3.2 Población a atender.....	11
3.3 Pirámide poblacional.....	12
3.3 Oferta de Servicios	12
3.4 Prestación de servicios de salud	14
3.4.1 Implementación del modelo de atención	16
3.4.2 Estrategia IAMI.....	19
3.4.3 Riesgo Cardiovascular	22
3.4.4 Vigilancia epidemiológica	24
3.4.5 Indicadores de Calidad	33
3.4.6 Cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad	37
3.4.7 Centro de atención al ciudadano.....	43
3.4.8 Convenios Docencia Servicios	45
3.5 Gestión financiera y presupuestal.....	48
3.5.1 Gestión Presupuestal.....	48
3.5.2 Gestión Financiera	55
3.5.3 Cartera	60
3.5 Gestión administrativa	62
3.5.3 Gestión del talento humano.....	62

Servimos con Excelencia Humana



3.5.4	Salud ocupacional	64
3.5.5	Gestión Ambiental	65
3.5.6	Sistemas de información.....	71
3.5.7	Gestión de Comunicaciones	74
3.7	Análisis del entorno	75
3.7.1	Entorno Geográfico	75
3.7.2	Entorno Demográfico	76
3.7.3	Entorno Económico y Social	77
3.7.4	Estructura del sector salud	78
4.	DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	82
5.	MARCO ESTRATEGICO.....	85
5.1	Misión	85
5.2	Visión.....	86
5.3	Objetivos Institucionales	86
5.4	Principios Corporativos	87
6.	SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACION	90
7.	PLAN OPERATIVO	92

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Elaborar el documento del Plan de Desarrollo Institucional establecido para el periodo 2017-2020, que dirija la gestión institucional, con la participación de cada una de las áreas y zonas de la ESE, donde se construyan procesos articulados que permitan la atención con calidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad a la población neivana.

1.2 Objetivos específicos

- Identificar las diferentes variables que permitan elaborar el diagnóstico situacional de la ESE, donde se analicen Oportunidades y amenazas que se puedan presentar al exterior de la institución y Fortalezas y debilidades, al interior de las áreas de: Dirección y Gerencia, Financiera, Administrativa y Clínica o Asistencial.
- Replantear la plataforma estratégica de la ESE Carmen Emilia Ospina.
- Diseñar un plan de acción a partir del diagnóstico situacional, orientándolo hacia la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- Definir mecanismos que permitan el seguimiento, control y evaluación del Plan Desarrollo Institucional propuesto.

2. MARCO NORMATIVO

Dentro del marco normativo, en forma general se enuncian las principales normas que inciden en la gestión de la Empresas Sociales del Estado:

- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991. artículos 1o, 2o, 4o, 5o, 7o, 11, 13, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 322, 336, 352, 353, 356 y 357.
- ✓ Ley 100 de 1993 expone claramente los fundamentos, principios y procedimientos relacionados con el aseguramiento de los riesgos en salud y la forma de prestación de los servicios de salud.
- ✓ Decreto 1876 del 03 de agosto de 1.994 reglamenta lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.
- ✓ Ley 489 de 1998 establece como marco legal que: "Artículo 107. Convenios para la ejecución de planes y programas, con la periodicidad que determinen las normas reglamentarias, la Nación y las entidades territoriales podrán celebrar convenios con las entidades descentralizadas del correspondiente nivel administrativo, para la ejecución de los planes y programas que se adopten conforme a las normas sobre planeación.
- ✓ Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.



- ✓ Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- ✓ El Decreto 1011 de 2006, define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este enmarca los componentes tanto de carácter obligatorio como voluntario al que deben apuntar las instituciones que pertenecen a él, generando un reto adicional para las instituciones públicas, las cuales además de lo anterior debe cumplir con la Norma Técnica Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y el Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005, de manera armónica.
- ✓ El Decreto 4747 de 2007, en su Art. 3, literal d, define que el Modelo de atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra referencia.
- ✓ La Resolución 3047 de 2008, define los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- ✓ Ley 1438 de 2011, reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y dicta otras disposiciones.
- ✓ El Decreto 19 de 2012 (Ley Anti trámite), establece el cumplimiento en la oportunidad de la asignación de citas de medicina general y odontología, por parte de los prestadores de servicios de salud.
- ✓ Resolución 2003 de Mayo 28 de 2014 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud
- ✓ Ley 1751 de febrero 16 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

3. MARCO INSTITUCIONAL – DIAGNOSTICO

El direccionamiento estratégico servirá de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la ESE, tanto al interior de sus procesos, como frente a su entorno. Es por ello que se hace necesario obtener información que permita identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Este análisis, conocido como diagnóstico estratégico, le permitirá a la organización definir estrategias para aprovechar sus fortalezas, revisar y prevenir el efecto de sus debilidades, anticiparse y prepararse para aprovechar las oportunidades y prevenir efectivamente el efecto de las amenazas.

A partir del análisis organizacional desde el componente externo, se definirán estrategias a partir de la identificación de las necesidades y expectativas del cliente pagador y los usuarios que demandan los servicios de salud extramurales e intramurales, y desde el componente interno, el análisis organizacional permitirá identificar las fortalezas y debilidades de todas las áreas lo cual permitirá igualmente plantear estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos. Este análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la institución. Además de que son las actividades que puede controlar la organización y que desempeña muy bien o muy mal, estas incluyen los procesos más relevantes de la dirección general de la institución y de la parte misional.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

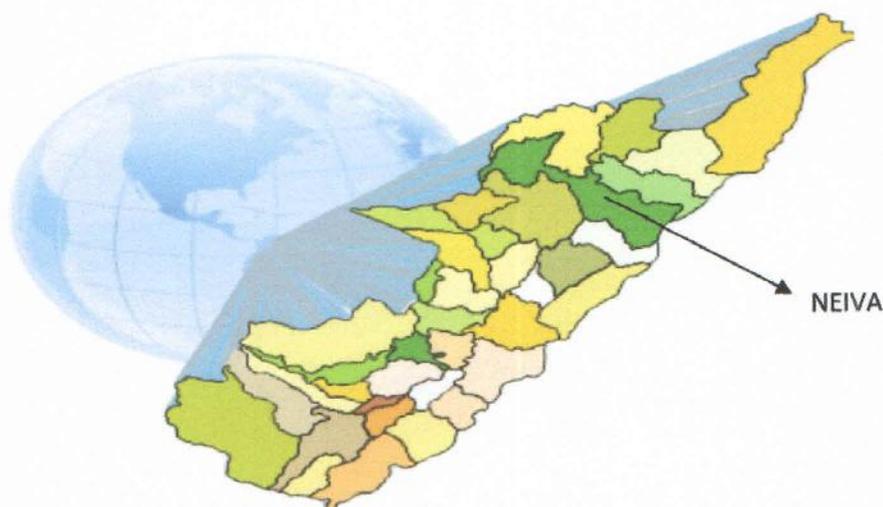
Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

3.1 Análisis Interno

Ubicación Geográfica



La ESE Carmen Emilia Ospina se encuentra ubicada en Neiva, capital del Departamento del Huila, fundada por Juan de Cabrera en 1539 en territorio que corresponde a Otás en 1551; el español Juan Alfonso la fundó de nuevo en el lugar donde hoy se encuentra, el 24 de Mayo de 1612; el capitán Diego de Ospina y Medinilla la fundó en forma definitiva. La ciudad está situada en una planicie sobre la margen derecha del río Magdalena, cruzada por el río del Oro y Las Ceibas.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

3.2 Población a atender

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA, a Septiembre de 2.016 cuenta con los siguientes usuarios contratados y su comparación con el mismo periodo de los años 2013-2014-2015 es la siguiente:

POBLACION POR EPS

EPS	AÑOS			
	2013	2014	2015	Septi. 2016
CAFESALUD	22,281	22,077	30,329	31,433
CAPRECOM	26,266	26,705	-	-
COMFAMILIAR	96,244	96,012	107,625	105,377
COMPARTA	14,646	13,686	18,335	18,490
VINCULADOS	20,753	14,207	5,256	3,817
TOTAL	182,203	174,701	163,560	159,117

De la anterior tabla se puede evidenciar la perdida de cerca de veinte mil usuarios, producto de las dinámicas del aseguramiento universal y la formalización del empleo. Esta pérdida de usuarios afecta los ingresos de la E.S.E. C.E.O

"Servimos con Excelencia Humana"



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

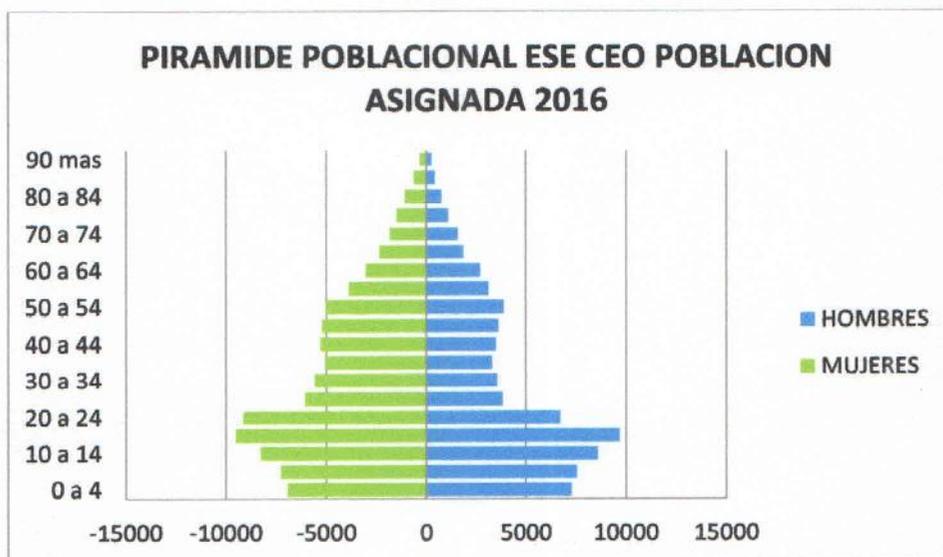
Zona Oriente
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

3.3 Pirámide poblacional



Fuente: Sistemas de información Dinámica Gerencial 2016

La ESE Carmen Emilia Ospina (ESE CEO), tiene una población contratada de 159.117 usuarios, representando el 47% de la población respecto a la general de Neiva, proyectada por el Dane para el año 2016 (344.026); de los cuales el 54 % (88.080) son mujeres y el 46 % (73.362) son hombres.

La estructura poblacional muestra un predominio de la población de 0 a 29 años, con mayor participación de mujeres en una proporción del 54% y hombres de 46%. La edad media es de 29.5 años y la mediana de 23.3 años.

3.3 Oferta de Servicios

Para la prestación de los servicios, cuenta con una infraestructura física distribuida en tres zonas: Sur, Oriente y Norte, los cuales están inscritos ante el Ente Territorial Departamental, según la siguiente relación:

"Servimos con Excelencia Humana"



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

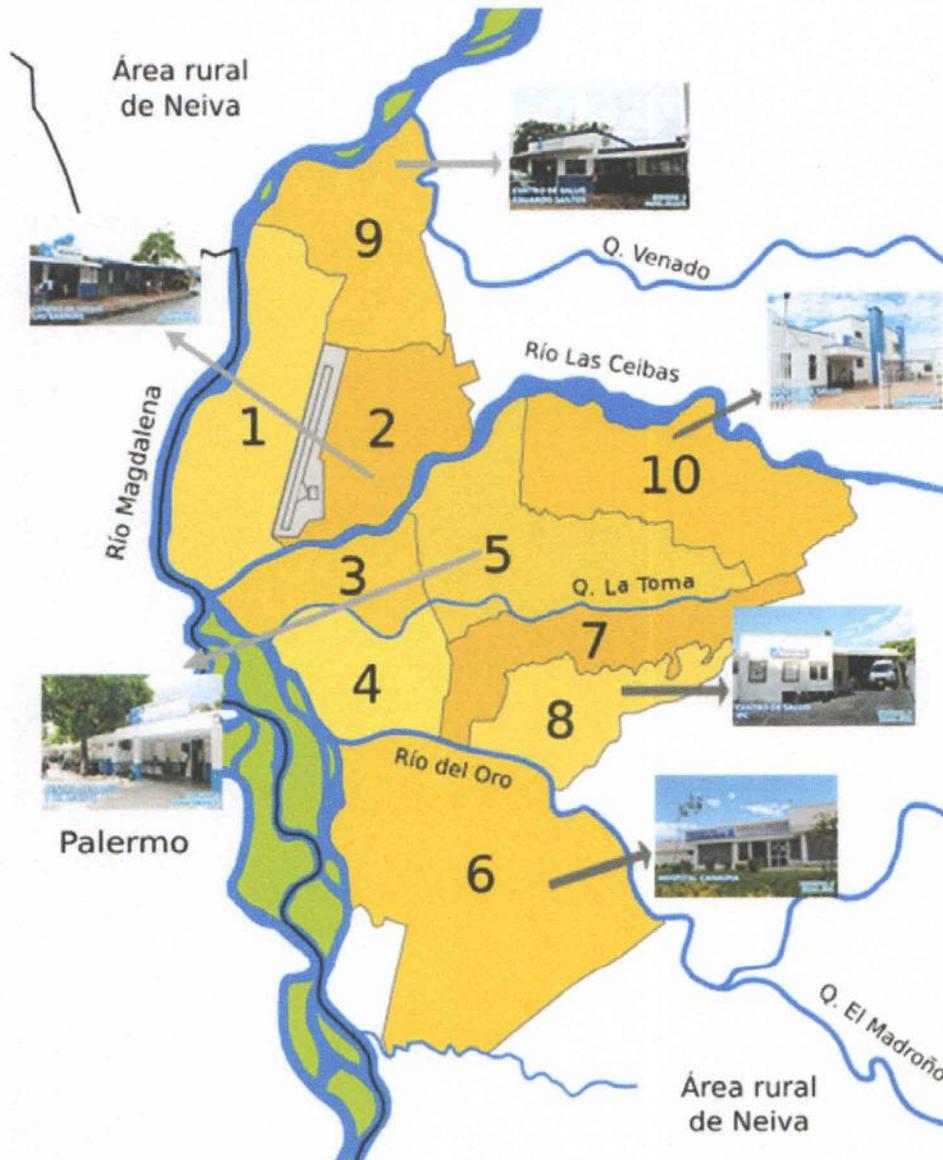
Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

En la Zona urbana se cuentan con 6 centros de salud, distribuidos estratégicamente como se muestra en la gráfica siguiente:



"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Los servicios reportados a la secretaria de salud son los siguientes:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS		
UNIDAD	SERVICIOS	HABILITADO
URGENCIAS	Consultas de medicina general urgentes	X
	Consultas de medicina general electivas	X
SERVICIOS AMBULATORIOS	Vacunación	X
	Atención preventiva salud oral higiene oral	X
	Consulta de salud oral	X
	Planificación familiar	X
	Promoción en salud	X
	Controles de Enfermería de P y P	X
	HOSPITALIZACION	General adultos
General pediátrica		X
Obstetricia		X
QUIRÓFANOS Y SALAS DE PARTO	Partos vaginales	X
APOYO DIAGNÓSTICO	Toma de muestras citologías cervico-uterinas	X
	Laboratorio citologías cervico-uterinas	X
	Radiología e imágenes diagnóstico	X
	Ultrasonido	X
	Toma e interpretación radiologías odontológicas	X
	Laboratorio clínico	X
	Toma de muestras de lab Clínico	X
	Servicio farmacéutico	X
SERVICIOS CONEXOS A LA SALUD	Visitas domiciliarias e institucionales -PIC-	X
	Talleres colectivos -PIC-	X
	Transporte asistencial básico	X

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4 Prestación de servicios de salud

Las actividades básicas en salud ejecutadas en los años 2014-2015 y a septiembre de 2016, se observa en el cuadro siguiente:



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

Hospital Canalma
 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

PRODUCCION SEGÚN REPORTE 2193 (SIHO) SISTEMA DE INFORMACION HOSPITALARIO

SERVICIO	2014	2015	Sept 2016
Dosis de biológico aplicadas	83.637	99.045	42,887
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	36.115	33.323	27,440
Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	45.764	27.673	16,014
Citologías cervicovaginales tomadas	17.137	16.548	13,458
Consultas de medicina general electivas realizadas	242.789	204.323	117,790
Consultas de medicina general urgentes realizadas	108.851	165.189	137,740
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	33.821	51.647	22,865
Número de sesiones de odontología realizadas	217.344	243.394	170,910
Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	8.573	14.527	8,846
Sellantes aplicados	72.736	45.389	48,330
Superficies obturadas (cualquier material)	81.938	81.812	67,136
Exodoncias (cualquier tipo)	10.197	10.984	8,944
Partos vaginales	316	140	48
Total de egresos	2.981	7.019	5,989
...Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	316	140	48
...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	2.665	6.879	5,452
Pacientes en Observación	13.073	12.315	9,942
Total de días estancia de los egresos	6.487	12.809	10,525
...Días estancia de los egresos obstétricos (Partos, cesáreas y otros obstétricos)	316	140	48
...Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros obstétricos)	6.171	12.669	9,538
Exámenes de laboratorio	377.914	378.811	290,168
Número de imágenes diagnósticas tomadas	41.556	43.857	31,777
Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	31.476	37.902	4,437
Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	6.483	0	32,605
Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC-	6.02	14.807	22,053
Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	43.521	55.410	46,216

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

En el anterior cuadro se detallan las actividades básicas de salud que le competen a la ESE Carmen Emilia Ospina, como entidad prestadora de servicios de baja complejidad y de acuerdo con la forma de contratación con las diferentes EPS o Municipio ya sea a través de la modalidad de capitación o evento, reportado al sistema de información SIHO del Ministerio de Salud según decreto 2193.

3.4.1 Implementación del modelo de atención

Teniendo en cuenta la normatividad vigente Ley 1438 de 2011, que define la atención primaria en salud como modelo de prestación de servicios de salud, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, ha desarrollado una serie de actividades que incluye desde la realización de jornadas extramurales dirigidas a la población más vulnerable del municipio hasta la operativización y actualización del modelo de APS en la comuna 8 de la ciudad de Neiva (teniendo como sede el centro de salud de IPC) con el abordaje e intervención de familias de acuerdo a las necesidades prioritarias identificadas. El modelo a implementar se basara en los siguientes componentes definidos en la normatividad vigente:

- ✓ Organización de los servicios de salud
- ✓ Acción intersectorial/transectorial
- ✓ Participación social, social y comunitaria

Para la implementación del nuevo modelo de atención primaria en salud en el año 2015 se desarrollaron las siguientes actividades.

- ✓ Reuniones con las diferentes áreas asistenciales para socialización del modelo.
- ✓ Reuniones con Aseguradores como Comfamiliar para socialización del nuevo

modelo de atención.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

- ✓ Socialización del modelo de atención APS, con escuelas de Santa Paula, San Pedro Claver, Cesalud, Atanasio Girardot y Policía Nacional.
- ✓ Definición y distribución de barrios con apoyo de Policía Nacional en comuna 8 para realización de avanzada de información en implementación de nuevo modelo de atención APS.
- ✓ Reunión con Iglesia Pentecostal Barrio Las Américas,
- ✓ Definición de los equipos básicos de salud (integrantes)
- ✓ Reunión con personal de SIVIGILA de cada centro para socialización de modelo de APS.
- ✓ Reunión IPC con líderes de la comuna 8 para explicar el modelo APS.
- ✓ Articulación y coordinación de actividades con los centros educativos (Cruz Roja) que hacen parte de los convenios de Docencia Servicio, con el fin de realizar acompañamiento en barrio Los Alpes.
- ✓ En vista del trabajo realizado con las familias y las necesidades identificadas, se decide implementar el modelo de "Misiones médicas en atención familiar basado en atención primaria en salud" tras un año de su diseño inicial y de realizar los ajustes que se consideraron pertinentes a nivel institucional.
- ✓ Para dar lugar al modelo de "Misiones médicas en atención familiar" la E.S.E. Carmen Emilia Ospina con recursos propios lleva a cabo la contratación de la cartografía de la comuna 8, que arrojó una división del terreno en tres zonas iguales determinadas por colores como se aprecia en la imagen, que a su vez se dividió en seis microterritorios, para un total de 18 zonas delimitadas que corresponde a las 18 auxiliares de enfermería.
- ✓ La E.S.E. Carmen Emilia Ospina con recursos propios realiza la contratación de 18 auxiliares de enfermería a quienes se les denomina cogestores para este modelo, y de 2 gestores en salud, quienes pertenecen a la comuna y son los encargados de dar a conocer la estrategia y de permitir que la comunidad se identifique con la misma a través de la gestión de los líderes comunitarios.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- ✓ Se realiza la conformación de seis equipos de salud interdisciplinar que comprende médico, enfermera, psicólogo, odontólogo y tres cogestores.
- ✓ El objetivo principal de la creación de los equipos de salud es el enfoque familiar en la atención, la identidad creada en los usuarios con los integrantes del equipo de salud y el tratamiento oportuno al paciente y familia con base al contexto familiar y social.
- ✓ La meta de cobertura por cogestor es de 350 familias, para un total de 1050 familias por equipo de salud.
- ✓ Capacitaciones a personal de cogestores de APS en generalidades de modelo y componentes del mismo, comunicación asertiva, Detección temprana de alteraciones de la salud en las gestantes, hipertensión, crecimiento y desarrollo, lami.
- ✓ Capacitaciones a personal en temas de señales de peligro, temas generales como rehidratación, limpieza y aseo en caso, prevención de accidentes.
- ✓ Capacitación a personal de APS, en temas como Recolección de inservibles, control de vectores y piojos, Dengue, Chikunguña.
- ✓ Capacitación a personal de APS, en aspectos de implementación del nuevo modelo de atención.
- ✓ La primera fase del modelo consistió en realizar la identificación inicial de las viviendas y familias de la comuna mediante el uso del instrumento denominado ficha de inscripción, se realizó el diligenciamiento del consentimiento informado y se dio a conocer el modelo en cada una de las familias una vez se tocaba a la puerta, además de la difusión del modelo que se realizó a través de la convocatoria de la comunidad hecha por los diferentes líderes comunitarios en compañía de los gestores del modelo.
- ✓ En esta primera fase se buscaba realizar un diagnóstico de la población con el objeto de conocer el estado de aseguramiento, las condiciones de vulnerabilidad, los usuarios en grupos etéreos especiales, la viabilidad en el acceso a los servicios de salud, el acceso y uso de las tecnologías, entre otros.



- ✓ Se realizó la demanda inducida a los programas de Promoción y prevención en los diferentes regímenes, y se llevó a cabo la oferta de los servicios de salud de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina invitando a la población a hacer uso de los servicios como medida preventiva y no curativa.
- ✓ Se realizó educación acerca de estilos de vida saludable mediante el uso de ayudas educativas diseñadas desde las características de la población, se brindó información y educación acerca de las enfermedades de interés en salud pública.

3.4.2 Estrategia IAMI

En cuanto a la implementación de la estrategia IAMI, A Diciembre de 2015, del total de los 10 pasos se han implementado 4 pasos con un cumplimiento del 80%. Sin embargo al realizar la auto apreciación en totalidad en la ESE se observa un cumplimiento general del 78% y para el Centro de Salud de Las Palmas del 82%. En lo relacionado con la capacitación en la Política IAMI, se tenía un total de 320 personas a capacitar en el año y se realizó la capacitación a 343 personas para un total de 108%, por encima del 100% programado. Además de lo anterior se realizó la capacitación de 90 personas de los grupos comunitarios en Política IAMI, lo que permitió lograr el objetivo propuesto en cuanto a educación en este tema que además conlleva a la humanización de los servicios de salud.

Además de lo anterior en el año 2015 se formaron cuatro (4) grupos de apoyo comunitario en las zonas de IPC, PALMAS, CANAIMA y EDUARDO SANTOS. Estos grupos están conformados por madres que asistieron de forma continua al proceso de educación y capacitación y que pertenecieron al programa Nutricional del convenio Fundación Éxito (30 mujeres).

Es claro precisar que se realizaron otras actividades tendientes al fortalecimiento de la estrategia IAMI en la institución así:

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

Zona Sur
calle 26 No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- Se inició el fortalecimiento del comité IAMI, realizando la convocatoria del mismo dos veces de acuerdo a la necesidad definida por la coordinación de IAMI. Existen actas de las reuniones realizadas.
- Actualización y elaboración de documentos correspondientes a la estrategia IAMI: se actualizo el manual del curso psicoprofilactico, manual de estimulación temprana, manual de educación para las usuarias, manual de educación para los grupos de apoyo.
- Elaboración del plan de capacitación IAMI con un cumplimiento de más del 100% (108%). Los temas tratados fueron Política IAMI, Técnicas de lactancia materna, Paso No 2, Paso 4, Importancia del alojamiento conjunto, Paso 9, servicios amigables.
- Seguimiento y educación a las madres post-parto usuarias de la ESE atendidas en la sala de partos de Granjas. Teniendo en cuenta que el proceso cambio por directriz del área de calidad, no se pudo garantizar el seguimiento de las usuarias postparto atendidas en granjas, de acuerdo a lo planteado desde la estrategia IAMI.

CUADRO COMPARATIVO IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIA IAMI 2.014 VS 2.015

INDICADOR	META	AÑO 2014	AÑO 2015	DIFERENCIA
IMPLEMENTACION CURSOS PSICOPROFILACTICOS	70%	62.15%	93.5%	31.35%
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA IAMI	80%	72.15%	78%	5.85%

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

SERVICIOS AMIGABLES: en servicios amigables se trabajaron dos componentes específicamente: charlas educativas y asesoría en salud sexual y reproductiva. Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Capacitaciones al personal médico y de enfermería de los centros de salud de Palmas y Granjas en derechos sexuales y reproductivos de adolescentes y jóvenes.
- Se realizó la capacitación al personal de vigilancia y servicios generales en servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes.
- Asesoría de educación individual por psicología, adolescentes y jóvenes en salud sexual a la población que asiste a consulta al joven. Esta actividad fue facturable. Es recomendable que esta estrategia de remisión a psicología para valoración del joven sea adoptada por parte de todos los centros de salud.
- Formación de un grupo de líderes adolescentes en salud, en las sedes programadas (mínimo 3). Palmas, Granjas y Siete de Agosto.
- Se programaron 300 actividades educativas (talleres, seminarios, caminatas, etc), las cuales se cumplieron en el 100%, con una cobertura de 2607 jóvenes intervenidos a través de esta modalidad.
- En asesoría individual en salud sexual y reproductiva se realizaron 2.441 intervenciones. Además de lo anterior en el grupo de edad de primigestantes de 13 a 19 años, se realizaron 60 actividades grupales por promoción y prevención y psicología para la prevención de embarazo subsiguiente (solo las que estaban en el último trimestre). Debe fortalecerse el compromiso por el área de promoción y prevención con el fin de articular acciones efectivas que permitan la continuidad de métodos de planificación y de esta forma el siguiente embarazo sea planeado.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6305

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- La atención de urgencias en psicología se garantizó en el 100% en todos los casos presentados. Fueron intervenidos

3.4.3 Riesgo Cardiovascular

La hipertensión y diabetes son enfermedades crónicas que requieren de asistencia médica continua y educación del paciente y su familia para que comprendan la enfermedad, las medidas de prevención y el tratamiento con el fin de responsabilizarse para alcanzar las metas del tratamiento y prevenir o retardar el desarrollo de complicaciones agudas y crónicas.

Para el año 2015 la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva atendió aproximadamente 7.742 pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles (HIPERTENSION Y DIABETES) en el Programa Riesgo Cardiovascular.

Usuarios activos en el programa Cardiovascular

PATOLOGIA	TOTAL
HTA	5533
DM	962
2 PATOLOGIAS	1247
TOTAL	7.742

Teniendo en cuenta lo anterior tenemos 7.043 pacientes en control trimestral por el programa RCV y 699 pacientes que ingresaron nuevos al programa durante el año 2015.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6305

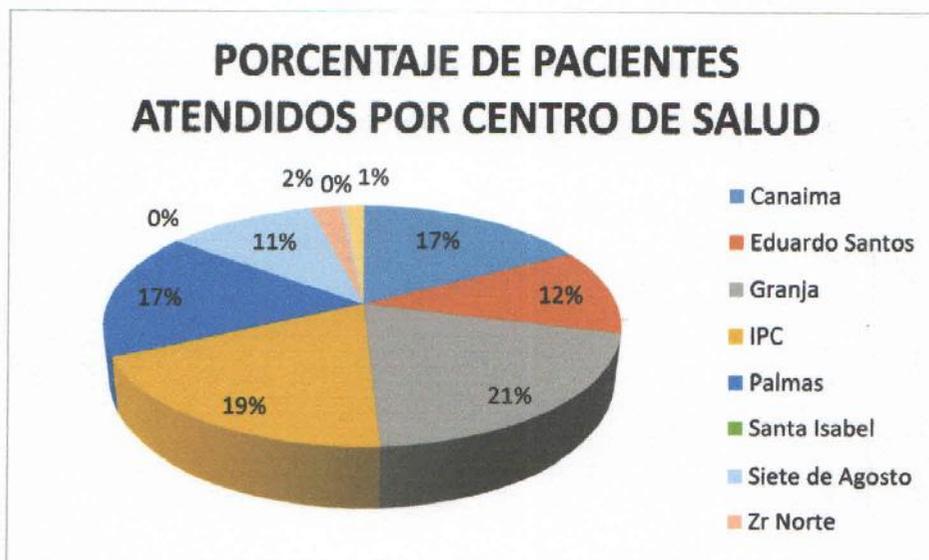
Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Estos pacientes son atendidos de manera exclusiva por un equipo asistencial (Medico - Enfermera) asignado en cada centro de salud únicamente para la atención a población con patologías crónicas. Con una periodicidad Trimestral por el profesional Médico y bimensual por el profesional de Enfermería con atención grupal para fortalecer hábitos de vida saludable en los usuarios del programa.

Dicha población está distribuida de la siguiente manera en la ESE Carmen Emilia Ospina:



OTRAS ACTIVIDADES PROGRAMA RCV

En el programa Riesgo cardiovascular se realizan otras actividades que fortalecen la atención de los usuarios como por ejemplo:

- ❖ Seguimiento a los usuarios insistentes al control de RCV y remisión de base de datos semanal a las EPS'S para realizar trabajo en conjunto de demanda inducida y visita domiciliaria a estos usuarios.

"Servimos con Excelencia Humana"



- ❖ Capacitación y actualización al equipo de salud del programa Riesgo cardiovascular según plan de capacitación vigente.
- ❖ Visitas de auditoría a cada uno de los centros de salud para verificar el proceso de atención a los pacientes del programa RCV.
- ❖ Seguimiento y evaluación a las tomas casuales de tensión arterial realizadas de manera intra - extramural para la captación de usuarios nuevos al Programa riesgo cardiovascular.
- ❖ Seguimiento al Programa RCV con auditoria periódica de historias clínicas de los profesionales del programa estableciendo porcentaje de cumplimiento en adherencia a guías y planes de mejora para aquellos que no cumplen con los parámetros establecidos según la norma.

3.4.4 Vigilancia epidemiológica

Las actividades realizadas por el área de vigilancia epidemiológica durante el año 2015, estuvieron encaminadas hacia el análisis de los eventos de notificación obligatoria presentados durante el año además, los eventos centinelas que se encuentran relacionados especialmente con la mujer y la infancia. Igualmente se trabajó en el mejoramiento de la información reportada por RIPS que conlleve a presentar un perfil epidemiológico ajustado a la realidad.

✓ Seguimiento a eventos centinelas



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Meta: Realizar el 100% de unidades de análisis a los eventos relacionados con la gestación y 50% de casos relacionados con la niñez.

Cumplimiento:

Bajo peso al nacer: 2 casos reportados en la ESE Carmen Emilia Ospina. Se realizaron las unidades de análisis, para un cumplimiento del 100%

Condiciones de riesgo:

- Anemia
- Cuidados prenatales (Inasistencia al control prenatal).
- Condiciones sociodemográficas (Primigestante adolescente)
- Riesgos médicos durante el embarazo. (Infección de vías urinarias y vaginosis)
- Consumo de sustancias psicoactivas

Indicador: Proporción de niños con Bajo peso al nacer 2015: 15.4 X 1000 NV.

Meta: 67,1 x 1000nv

Mortalidad perinatal: 3 eventos reportados en la ESE y 2 en otras IPS. Se realizaron 5 unidades de análisis para un cumplimiento del 100%.

Condiciones de riesgo:

- Demora en la búsqueda de la atención.
- Falta de reconocimiento en los signos de alarma.
- Primigestante.
- Escasos recursos económicos.
- Residencia en zona rural lejana, de difícil acceso, con desplazamiento en vías en mal estado y en vehículos antiguos.
- Inasistencia a CPN.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

Indicador: Razón de mortalidad perinatal 2015:23,1 x 1000nv

Meta: 12,7 x 1000nv

Sífilis gestacional: En el 2014 se reportados 36 casos, se realizó seguimiento al 100% de los eventos. Cumplimiento del 100%.

Al 95% de los casos se le suministra tratamiento completo, 5% corresponde a dos usuarias con tratamientos incompletos, debido a negativa y no asistencia a tratamiento por parte de las usuarias. Estos casos se reportaron a las EPS correspondiente. Se realizó la búsqueda por el área de vigilancia epidemiológica sin lograr hallar a las pacientes para realización del tratamiento.

Sífilis congénita: Durante el 2015 no se presentan casos de sífilis congénita.

Centinelas en niños

INDICADOR CENTINELA	CENTINELAS N. DE CASOS 2014	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2014	%	CENTINELAS N. DE CASOS 2015	N DE CASOS CON SEGUIMIENTO REALIZADOS 2015	%
Otitis Media Supurativa en Menor De 5 Años	250	238	95%	246	205	83%
Hospitalización por Neumonía en menores de 5 años	12	12	100%	27	27	100%
Hospitalización por EDA en menores de 5 años	25	25	100%	28	28	100%
Total	287	275	96%	301	260	92%

"Servimos con Excelencia Humana"



Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

Cumplimiento en el seguimiento de los centinela en niños 92% en el 2015. Es importante aclarar que 41 casos se les realiza llamada telefónica y visita domiciliaria, pero no fue posible la ubicación del paciente, las causas más frecuentes son: dirección no corresponde al paciente, casa cerrada o inexistente.

Año 2011 91%	Año 2012 96%	Año 2013 96%	Año 2014 96%
--------------	--------------	--------------	--------------

- **Rotavirus**

Objetivo: Investigar y analizar el comportamiento de las principales enfermedades de interés en salud pública

Meta: toma de 100% muestras a niños menores 5 años que presenten diarrea que amerite hospitalización.

Cumplimiento: En el año 2015 Se revisó la definición de caso y se estudiaron únicamente las muestras que cumplieran con el criterio establecido por el Instituto Nacional De Salud para el estudio de rotavirus, es así que se reportaron 48 eventos se les toma muestra al 100% de los pacientes, las cuales se enviaron al laboratorio de Salud Departamental, para su análisis, a la fecha el laboratorio Departamental ha enviado 31 reportes, estando pendiente 43 casos por ajustar en el sistema.

Muestras de Rotavirus tomadas en el 2015

Numero de eventos notificados	N. DE MUESTRAS	reporte	Pendientes por reporte

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

48	48	31 reportes	17
		Negativos: 23	
		Positivos: 8	

Fuente: Vigilancia Epidemiológica ESE CEO

- **Programa de Tuberculosis**

Objetivo: Identificar oportunamente población con tuberculosis y garantizar su Tratamiento.

Cumplimiento: durante el año ingresaron al programa de tuberculosis 69 casos nuevos, 1 en condición de fracaso, 10 abandonos y 2 transferidos, para un total de 82 pacientes de ellos 8 extra pulmonares y 61 pulmonares. Porcentaje de positividad del 3,6% y una captación de pacientes bacilíferos del 90%.

- **Búsqueda de Sintomáticos Respiratorios**

Objetivo: realizar diagnóstico bacteriológico a todo sintomático respiratorio, definido como las personas que presenten tos por más de 15 días de duración.

Meta: 1560 sintomáticos respiratorios (5% de la población mayor de 15 años que consulta por primera vez por consulta externa durante el año)

Cumplimiento: se captaron 2.245 que corresponde a 144%.

- **Seguimiento a Dengue**



"Servimos con Excelencia Humana"

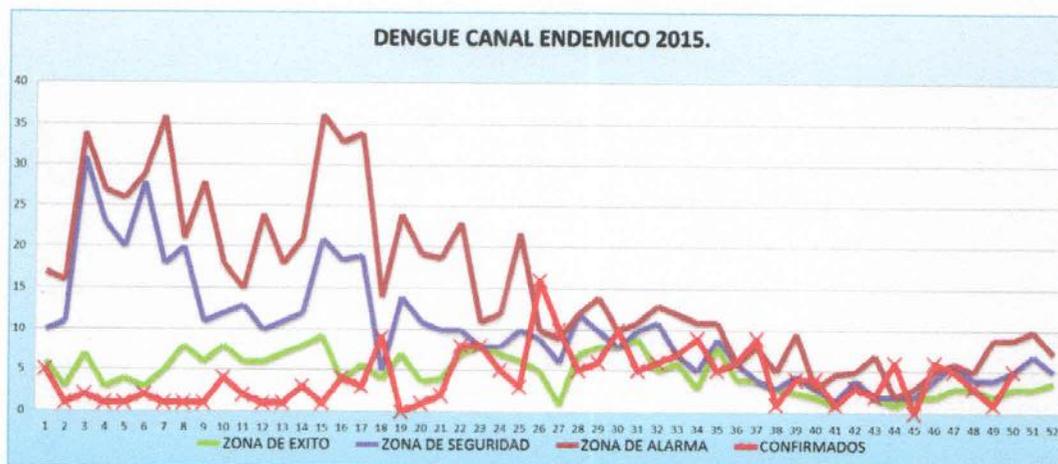
Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828



Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2015

Hasta la semana 17 del año epidemiológico se estuvo zona de éxito, Para la semana 18 se entra en brote los eventos empiezan aumentar en las siguientes semanas epidemiológicas encontrándonos entre la zona de alarma. Durante el 2015 no se reportó mortalidad por dengue. Se notificaron 1.116 eventos.

AÑO	NÚMERO DE CASOS REPORTADOS	CONFIRMADOS	MORTALIDAD POR DENGUE
2013	1983	530	1
2014	1815	531	0
2015	1116	205	0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2012 -2015

- **Notificación y ajuste de eventos**

Objetivo: notificar el 100% de los eventos de interés en salud pública y realizar el ajuste posterior al conocer el resultado de los laboratorios cuando fuere el caso

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Meta: 100%

Cumplimiento: Se notificaron 3.899 eventos al SIVIGILA, de ellos 1242 están relacionados con toma de laboratorios para su confirmación o descarte. De estos quedaron pendientes (%) debido a que dependen de los resultados emitidos por la SSD o por el INS como rotavirus, hepatitis A, ETAS.

CUMPLIMIENTO EN AJUSTES				
Año 2011 :86%	Año 2012:96%	Año 2013:96%	Año 2014:96%	Año2015:95%

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2011 -2015

3.4.4.1 Morbilidad

La morbilidad para el año 2015 se observa un aumento de la frecuencia de las causas de morbilidad, situación que se ve influenciada principalmente por los cambios en los modelos de contratación de la entidad, apertura de nueva sedes y estrategias de atención extramural, que garantizaron un mejor acceso a los servicios de salud, y por consiguiente aumento el número de personas utilizando los servicios, especialmente los de consulta externa.

Adicional, los cambios climáticos, presencia de virus nuevos y no nuevos que circulan en el medio, también produjeron impacto en la salud de la población.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Morbilidad de Urgencias 2015

N°	NOMBRE Y CODIGO DE DIAGNOSTICO	MENOR 1	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	TOTAL	PROPORCION
1	Infecciones aguda de las vías respiratorias superiores: J00-J06	0	7123	2461	1619	2169	1247	1653	116	16388	10,0
2	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	0	3603	1267	944	2257	1206	1875	218	11370	6,9
3	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	2	3597	1712	1120	1360	667	809	96	9363	5,7
4	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	0	2611	1150	931	1866	1093	1509	132	9292	5,6
5	CHICUNGUÑA	0	484	553	446	1498	1003	1292	70	5346	3,2
6	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	0	321	192	224	1492	831	1186	208	4454	2,7
7	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	0	229	393	419	1509	725	851	71	4197	2,5
8	CEFALEA	0	32	230	284	1486	916	1039	53	4040	2,5
9	AMIGDALITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	0	660	321	170	414	202	214	3	1984	1,2
10	DOLOR EN ARTICULACION	0	22	37	62	295	474	922	99	1911	1,2
	OTRAS CAUSAS	9	13935	7016	6238	26362	15373	24437	2926	96296	58,5
	TOTAL CAUSAS	11	32617	15332	12457	40708	23737	35787	3992	164641	100,0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2015

En el corte de 2015, se registraron 164.641 diagnósticos de urgencias, la principal causa de consulta son las infecciones de vías aéreas superiores con un 10%, las cuales aumentaron en un 28% con respecto al año anterior. La población menor de cinco años es la más afectada por esta patología. Al igual que en otros servicios las gastroenteritis y las infecciones virales, tuvieron gran impacto en la población y fueron las principales causas de consulta de los pacientes.

Morbilidad por Hospitalización 2015

N°	NOMBRE Y CODIGO DE DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total genera	PROPORCION
1	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	105	99	39	28	40	49	46	406	7,0
2	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	35	15	14	90	48	125	38	365	6,3
3	CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS	13	19	13	43	38	91	66	283	4,9
4	NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	31	36	10	14	17	54	46	208	3,6
5	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	26	44	26	45	25	22	11	199	3,4
6	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	7	9	10	32	38	34	22	152	2,6
7	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	34	34	17	11	4	11	3	114	2,0
8	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	0	0	0	0	1	56	46	103	1,8
9	COLICO RENAL, NO ESPECIFICADO	0	0	0	15	27	28	8	78	1,3
10	FIEBRE DEL DENGUE HEMORRAGICO	12	12	9	18	12	4	8	75	1,3
11	OTRAS CAUSAS	297	374	236	641	643	1041	576	3808	65,8
	TOTAL	560	642	374	937	893	1515	870	5791	100,0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2015

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

En el año 2015, ingresaron al servicio de hospitalización 5791 pacientes, la principal causa diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso con 7%, seguido de la infección de vías urinarias en una proporción de 6,3% .Con respecto al año anterior la hospitalización aumento 161%, esto lo explica el aumento de caso EDA, infecciones de vías urinarias, infecciones en tejidos blandos, y las infecciones respiratorias de vías aéreas inferiores, además de dengue grave, y síndrome febril. Esta condición se ven influenciada, directamente por los cambios climáticos, presencia de virus nuevos y no nuevos que circulan en el medio y producen gran impacto en la salud de la población especialmente las que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Morbilidad por consulta Externa 2015

N°	NOMBRE Y CODIGO DE DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general	PROPORCION
1	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	0	0	2	56	677	8330	1444	10509	4,1
2	Infecciones aguda de las vías respiratorias superiores: J00-J06	1798	874	433	632	573	1060	67	5437	2,1
3	DOLOR EN ARTICULACION	244	331	411	730	1039	2249	143	5147	2,0
4	PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACION	323	449	499	895	669	840	31	3706	1,4
5	CEFALEA	59	121	174	590	600	1635	212	3391	1,3
6	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	105	87	157	598	645	1272	100	2964	1,1
7	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	84	59	117	298	680	1332	96	2666	1,0
8	MAREO Y DESVANECIMIENTO	11	86	172	595	580	853	51	2348	0,9
9	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	119	132	155	478	362	462	23	1731	0,7
10	CHICUNGUÑA	40	60	55	160	268	596	34	1213	0,5
	OTRAS CAUSAS	20362	15453	18858	50964	36505	72365	5102	219609	84,9
	TOTAL	23145	17652	21033	55996	42598	90994	7303	258721	100,0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2015

En consulta externa la morbilidad aumento en un 46% con relación a 2014. Se registraron 258.721 diagnósticos, el grupo de población que más consulto el servicio fue el de 46 a 80 años. La primer causa de consulta siguen siendo las enfermedades relacionadas con el riesgo cardiovascular, el 4% fueron por **hipertensión arterial** que por 10 años sigue ocupando el primer lugar. Para el 2014 la presencia de virus nuevos como el chicunguña aumento las causas o motivos de consulta por las secuelas ocasionadas por esta **Enfermedad humana**



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Morbilidad por odontología 2015

N°	NOMBRE Y CODIGO DE DIAGNOSTICO	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	31 A 45	46 A 80	MAYOR 80	Total general	PROPORCION
1	CARIES DE LA DENTINA	1257	1140	1496	2666	1885	1657	21	10122	45,5
2	RAIZ DENTAL RETENIDA	68	141	69	217	221	335	16	1067	4,8
3	GINGIVITIS CRONICA	57	71	142	224	140	99	2	735	3,3
4	MALOCCLUSION DE TIPO NO ESPECIFICADO	8	36	66	183	203	203	4	703	3,2
5	EXFOLIACION DE LOS DIENTES DEBIDA A CAUSAS SISTEMICAS	56	279	77	0	0	93	18	523	2,4
6	CARIES LIMITADA AL ESMALTE	57	72	80	112	87	63	0	471	2,1
7	NECROSIS DE LA PULPA	9	18	65	131	129	80	4	436	2,0
8	PULPITIS	7	23	25	113	118	89	1	376	1,7
9	ABRASION DE LOS DIENTES	0	0	4	47	96	101	2	250	1,1
10	DIENTES MOTEADOS	3	83	77	53	2	13	0	231	1,0
	OTRAS CAUSAS	1232	736	1189	2535	827	789	31	7339	33,0
	TOTAL	2754	2599	3290	6281	3708	3522	99	22253	100,0

Fuente: SISTEMA SIVIGILA 2015

En el servicio de odontología en el 2015 se registraron, 22.253 causas de enfermedad, la población que más acude a este servicio son los adultos especialmente mayores de 30 años. La principal causa de enfermedad por este servicio es la caries dentina y afecta en general a toda la población, con mayor frecuencia en el grupo de 16 a 30 años.

3.4.5 Indicadores de Calidad

En lo relacionado con la implementación y seguimiento a indicadores trazadores el sistema de calidad, es de resaltar la mejora de resultado de la mayoría de indicadores del tablero de mando cerrando la brecha de desempeño, llegando a niveles esperados, situación está que nos permite continuar con la mejora n a continuación se presenta su resultado a Junio de 2016, el 2015 y su comparación respecto al 2014.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

3.4.5.1 Oportunidad Consulta externa Médica General

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	3.51	3.44	2.85	2.93

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

En el año 2015 y 2016, se ha logrado mejorar la oportunidad de atención en consulta externa, con la entrada en operación del centro de salud de Canaima se obtuvo un día en dicho centro.

3.4.5.2 Oportunidad Consulta externa Odontología

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	3.49	2.98	2.5	2.75

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

Dentro del indicador de odontología se monitorea la oportunidad de atención de la consulta odontológica de primera vez; en el año 2015 y 2016, este indicador ha tenido una mejora importante, al llegar por debajo la meta de desempeño y con la nueva infraestructura de Canaima la oportunidad mejoro.

3.4.5.3 Oportunidad de Urgencias

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	43.6	27.51	28.3	25

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

La oportunidad de atención de Urgencias vitales en la E.S.E C.E.O es inmediata y los pacientes no vitales clasificados como TRIAGE II es menor a 30 minutos, como esta estandarizado este hecho se logró por mayor oferta de disponibilidad medico en dichos servicios, en el año 2015 y 2016 como elemento importante está el "Servimos con Excelencia Humana"



incremento del número de Urgencias generado por el nuevo centro de atención de Canaima y por las nuevas epidemias de Chycunguña e IRAS.

Oportunidad atención TRIAGE III.

La oportunidad de atención de paciente con urgencias no vitales el tiempo máximo de espera esta en 60 minutos, durante el año 2016, el tiempo global de atención es de 46 minutos, aunque el rango de desempeño del indicador está por debajo de la meta. Se presentó un aumento en el número de atenciones que creció frente al año anterior debido a la presencia de nueva enfermedades.

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	49	52.9	52.64	46

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4.5.4 Reingreso Pacientes Hospitalizados

El reingreso de pacientes hospitalizados mantiene una tendencia de cero en razón al nivel de la E.S.E. C.E.O y las patologías que se manejan en ese servicio.

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	0	0	0	0

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4.5.5 Proporción de pacientes con hipertensión arterial controlada

La proporción de con hipertensión controlada tiene un margen de desempeño adecuado, situación que es producto de la implementación del programa de riesgo cardiovascular

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	80.4	79.4	79.3	75.96

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

Servimos con Excelencia Humana™



3.4.5.6 Tasa de infección intrahospitalaria

La tasa de infección intrahospitalaria mantiene una tendencia de cero en razón al nivel de la E.S.E. C.E.O y las patologías que se manejan en ese servicio.

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	0	0	0	0

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4.5.7 Tasa de satisfacción Global

La tasa de satisfacción de los usuarios presentó una mejora respecto al año anterior y se encuentra por encima del estándar propuesto, es de resaltar que los servicios de farmacia y la mejora de la oportunidad de la atención consulta externa fueron importantes para la mejora en este indicador.

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	97.90%	98.02%	99%	99%

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4.5.8 Proporción de captación oportuna de gestantes.

La directriz gerencial de continuar fortaleciendo la consolidación de la E.S.E. C.E.O como institución Amiga de la Mujer y la Infancia, ha generado que la proporción de gestantes que acuden antes de las doce semanas al primer control prenatal sea del 0,83. Cifra que muestra una mejora sustancial de este indicador Gerencial como lo establece la resolución 743 de 2013, sin embargo las dinámicas de movilidad poblacional y los cambios de aseguramiento, son factores claves que aun afectan el desempeño de este importante indicador.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

AÑOS	2013	2014	2015	Junio 2016
RESULTADOS	0.54	0.63	0.75	0.83

Fuente: Oficina Calidad ESE CEO

3.4.6 Cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad

El proceso de GARANTIA DE LA CALIDAD, desarrolla sus actividades a través de los subprocesos de: Gestión de la Información, Gestión de Habilitación, PAMEC, Seguridad de Pacientes, Gestión de Acreditación, Evaluación y Seguimiento y Aprendizaje Institucional, según el mapa de procesos aprobado por resolución 267 del 05 de Noviembre de 2013

SUBPROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este subproceso desarrolla los procedimientos relacionados con la administración, actualización, modificación, validación, aprobación y en algunos casos eliminación de documentos que generan los diferentes procesos para el desarrollo de sus actividades, como también lo relacionado con la generación y seguimiento a indicadores de calidad.

Durante el año 2015 se ejecutó la actualización, ajustes del mapa de procesos y del mapa de riesgos de la empresa, crearon nuevos procedimientos, guías, manuales, documentos de apoyo y formatos, además se realizaron Flujogramas de algunos procedimientos actualizados, la actualización de procedimientos que se ejecutó en un 96%, de los cuales queda pendiente el proceso de gestión de bienes y servicios, el cual tiene que ser revisado en compañía de los líderes de este, para su respectivo ajuste y ejecución.

Se puede concluir que el mapa de procesos quedó formado por:

"Servimos con Excelencia Humana"



Procesos	16
Subprocesos	52
Procedimientos establecidos	237

SUBPROCESO DE HABILITACION

Durante el 2015 se realizó actualización de portafolio y la autoevaluación de condiciones de habilitación de los servicios habilitados, con la nueva norma resolución 2003 de 2014, con lo cual se efectuó un plan de acción para lograr tener cumplir con lo exigido por la normatividad; aunado a la reorganización de servicios, este plan se inicio a ejecutar en el segundo semestre del 2014 y se debe continuo en el año 2015. Ante los nuevos requisitos normativos los centros de salud del sector rural en su mayoría no cumplían los estándares exigidos, razón por la cual se debió des habilitar algunos de ellos, quedando solo los centros de salud de San Luis, fortalecillas, Vegalarga, el Cagúan. Sin embargo a las veredas se continuaran prestando servicios bajo la modalidad de extramural.

En el año 2015, se habilito en la nueva sede del Hospital de Canaima con los servicios de Hospitalización, urgencias, este importante logro hace que se aumente la capacidad instalada global de la empresa para lograr oportunidad en la atención como se muestra en la siguiente tabla:

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

CAPACIDAD	No. CONSULTORIOS MEDICOS	No. CONSULTORIOS ODONTOLOGICOS	No. CON. URG	No. CONS. VACUN.	Hospitalizacion	toma de muestras	radiologia
Capacidad instalada actual tres Zonas	29	11	13	11	15	11	1
Capacidad instalada Canaima	19	5	5	1	12	1	1
Total capacidad instalada	48	16	18	12	27	12	2
Porcentaje de crecimiento de la oferta	66%	45%	38%	9%	80%	9%	100%

SUBPROCESO PAMEC

El Programa de auditoria para Mejoramiento Calidad -PAMEC -2015, se envió a la secretaria de Salud del departamento y se desarrollaron las acciones en el 100% de lo planteado, las acciones estuvieron dentro del marco de la acreditación, es destacable las dichas acciones de mejora han permitido mejoras en los procesos de la organización.

Como resultado importante de este subproceso, la Secretaria de Salud del departamento del Huila en su función de inspección vigilancia y control realizó el 16 de septiembre de 2016 visita de verificación de cumplimiento del PAMEC, concluyendo que "la IPS E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA da cumplimiento al programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad y que ha implementado la etapa de preparación para la acreditación"



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

SUBPROCESO SEGURIDAD DE PACIENTES

En este subproceso se desarrollaron las actividades relacionadas con RONDAS DE SEGURIDAD Y GESTION DE EVENTOS ADVERSOS Y FALLAS DE CALIDAD. Ambas actividades se realizaron de manera continua durante el año 2015,

EVENTOS ADVERSOS Y FALLAS DE CALIDAD

AÑO	2014	2015
TOTAL DE REPORTE	184	505
TOTAL DE FALLAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS	97	350
TOTAL DE EVENTOS ADVERSOS	74	93
OTROS	13	62

Durante el año 2015 el reporte de estos eventos mejoró en calidad del reporte, pero aún se considera bajo el reporte en algunos servicios.

Es destacable la mejora en el reporte de eventos adversos que la empresa presento en el 2015, debido a las acciones de educación en seguridad de pacientes que se realizan.

Se presentó la política de tecno y reactivo Vigilancia la cual está en fase de despliegue.

SUBPROCESO GESTIÓN DE ACREDITACIÓN

El equipo de calidad realizó plan para la autoevaluación con resolución 123 de 2014 de acreditación, el cual fue liderado por la gerencia quien designo los equipos de autoevaluación y apoyo con transferencia de conocimiento a 30 miembros de los equipo bajo la dirección de ICONTEC Y apoyo de un consultor externo La calificación obtenida en el 2015 fue de 1,7 consolidado global, superior a porcentaje de 1,3 que tenía la empresa en el año 2014.

"Servimos con Excelencia Humana"



PROMEDIO ESTANDARES ASISTENCIALES			
ESTANDAR	CALIFICACION 2013	2014	2015
DERECHOS DE LOS PACIENTES	1,40	1,40	1,9
SEGURIDAD DEL PACIENTE	1,3	1,3	1,7
ACCESO	1,4	1,4	1,4
REGISTRO E INGRESO	1,40	1,40	1,33
NECESIDADES AL INGRESO	1,73	1,73	1,33
PLANEACION DE LA ATENCION	1,21	1,21	2,00
EJECUCION DEL TRATAMIENTO	1,40	1,40	2,00
EVALUACION DE LA ATENCION	1,63	1,63	2,25
SALIDA Y SEGUIMIENTO	1,00	1,10	1,7
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1,17	1,30	1,42
SEDES INTEGRADAS EN RED	1,47	1,50	2,17
CALIFICACION PROMEDIO	1,34	1,34	1,74

PROMEDIO ESTANDARES DE APOYO

ESTANDAR	2013	2014	2015
DIRECCIONAMIENTO	1,30	1,30	2,3
GERENCIA	1,57	1,57	2

"Servimos con Excelencia Humana"



GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	1,14	1,14	1,35
GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO	1,28	1,28	1,35
GESTION DE TECNOLOGIA	1,36	1,36	1,45
GERENCIA DE LA INFORMACION	1,54	1,54	1,45
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	1,32	1,32	1,7
CALIFICACION PROMEDIO	1,36	1,36	1,67

AÑO	CALIFICACIÓN GLOBAL ESTANDARES ASISTENCIALES Y DE APOYO
2013	1,3
2014	1,3
2015	1,7

SUBPROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En este se desarrolla todo el programa anual de auditorías, que se programó para el 2015, y se realiza el acompañamiento a las auditorías externas de aseguradores entes territoriales y de control logrando un 100% de cumplimiento de lo programado

SUBPROCESO DE APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

El resultado de las auditorías genera el insumo para la mejora y fortalece el conocimiento productivo para la organización, que a través de lo sistemático va generando cambios en la cultura organizacional y del talento humano.
 "Servimos con Excelencia Humana"



Adicionalmente el resultado del tablero de indicadores del primer y segundo semestre de 2015 se evaluó y propusieron acciones de mejora

Para el Proceso de Garantía de la Calidad, la vigencia 2015 se presenta un resultado de éxito porque las visitas de entes reguladores no presentaron hallazgo a la organización y por el contrario fuimos felicitados por el sistema de Gestión que tiene la EMPRESA.

3.4.7 Centro de atención al ciudadano

Los objetivos del grupo de atención al ciudadano están enmarcados dentro de lo siguiente:

- Orientar, Capacitar e Informar a los usuarios para que la prestación del servicio este soportada en los tres componentes de "Excelencia" eficiencia, eficacia y efectividad.
- Desarrollar la política de humanización mediante estrategias comunicativas y capacitaciones que faciliten la interiorización en los funcionarios de la ESE Carmen Emilia Ospina para lograr en la Institución servicios humanos de salud.
- Mantener los índices de satisfacción del usuario por encima de la meta establecida en el plan de desarrollo, Aumentando la eficacia en el uso de los recursos de la organización.
- Ayudar a gestionar de manera efectiva las necesidades de los usuarios con relación a sus requerimientos de salud.
- Mayor participación y vinculación activa del usuario en la solución de sus propias necesidades.
- Crear el manual de atención al ciudadano.
- Comprender las verdaderas necesidades y expectativas del usuario.

"Servimos con Excelencia Humana"



De igual manera, el centro de orientación al ciudadano brinda de manera oportuna a los usuarios la información confiable y actualizada de todos los servicios de salud ofertados por nuestra institución, además de permitir de manera anticipada la cancelación de citas cuando el paciente no pueda asistir a la misma, permitiendo así la reasignación de la cita mejorando la cobertura y oportunidad para la comunidad.

3.4.7.1 Capacitaciones realizadas por el SIAU

	SUR		NORTE		ORIENTE	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
CAPACITADOS	3466	3505	3867	4014	3014	3242
META CAPACITADOS	3156	3396	3156	3156	3240	3240
% CUMPLIMIENTO	109,80%	103%	122,40%	127%	93%	100%

Fuente SIAU ESE

Las capacitaciones a los usuarios se realizan en temas tales como: Instructivo de servicio, Modelo de atención, Procedimiento del SIAU, presentación de quejas, manifestaciones y felicitaciones (personal y virtual), Asignación de citas (línea amiga) y población prioritaria, Deberes y derechos de los usuarios, Humanización de los servicios, Horario de atención y rutas de acceso a los servicios, Prevención de enfermedades, Programas de p y p, mega brigadas, Dengue, Chikunguya, SikA, Proceso de medicamentos faltantes, Pólvora, Clasificación Triage "Servimos con Excelencia Humana"



3.4.7.2 Línea Amiga

AÑO 2014		AÑO 2015	
No. Llamadas Exitosas	No. Llamadas abandonadas	No. Llamadas Exitosas	No. Llamadas abandonadas
268.663	66.928	260.010	31.768
80%	20%	88%	12%

Fuente. SIAU ESE CEO

En el año 2014, se recibieron un total de 335.591 llamadas en la línea amiga de las cuales el 80% fueron exitosas y un 20% fueron abandonadas. En el año 2015 se recibieron un total de 291.778 llamadas, de las cuales el 88% fueron exitosas y el 12% restante corresponden a abandonadas.

3.4.8 Convenios Docencia Servicios

Durante el año 2015 se mantuvo la relación Docencia Servicio con las instituciones educativas con las que históricamente se tiene pactada la relación. Se firmó convenio con la Universidad Antonio Nariño y con el Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA" Son ellas:

- La Universidad Surcolombiana – Facultad de Salud.
- Fundación Universitaria Navarra UNINAVARRA.
- Fundación Universitaria María Cano.

• Universidad Antonio Nariño. "Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

- Escuela San Pedro Claver.
- Escuela de Formación Atanasio Girardot.
- Escuela de Formación Lola Perdomo de Liévano - Cruz Roja seccional Huila.
- Centro empresarial en salud –CESALUD.
- Fundación Santa Paula.
- Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA.
- Centro de altos estudios Navarra EU.

De las instituciones referidas, la Universidad Antonio Nariño está tramitando registro calificado para abrir pregrado de enfermería en la ciudad y el programa de odontología aún no define rotación por la ESE; la Fundación Universitaria María Cano inicia prácticas el primer semestre 2016 con apoyo a los programas de Maternidad Segura (Curso Psicoprofiláctico), actividad física del paciente del programa de riesgo cardiovascular, apoyo al programa de crecimiento y desarrollo del menor de 9 años y al programa de salud ocupacional de la ESE. El Centro de Estudios Navarra no refirió estudiantes en el 2015 y la Fundación Santa Paula sólo realizó actividades académicas durante el primer semestre. Hubo presencia de las Instituciones Educativas con sus docentes y discentes en todos los Centros de Salud que tiene La ESE Carmen Emilia Ospina en la Ciudad, incluidos los Centros de Fortalecillas y Caguán.

ESTUDIANTES EN FORMACIÓN:



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Durante el año 2015 rotaron estudiantes de Postgrado de Pediatría y de Cuidado Urológico y Nefrológico de la Universidad Surcolombiana, de pregrado de Enfermería y Medicina de la misma Universidad y de la Fundación Uninavarra estudiantes de pregrado de enfermería y Tecnólogo en Radiología e Imágenes Diagnósticas; del SENA estudiantes de Auxiliar de Salud Pública; las restantes escuelas estudiantes en formación de Auxiliar de Enfermería.

INSTITUCION EDUCATIVA	PROGRAMA	Nº. ESTUDIANTES
USCO MEDICINA	Postgrado Pediatría	8
	Internado Medicina Social	18
	Ginecobstetricia	65
	Pediatría	66
	Medicina Familiar	52
USCO ENFERMERIA	Postgrado Enfermería	4
	Patologías Crónicas	45
	Adulto I	70
	Adulto III	60
	Madre Niño Adolescente	60
	Administración Clínica y Comunitaria	50
UNINAVARRA	Enfermería	41
	Tecnólogo en Radiología	4
SAN PEDRO CLAVER	Auxiliar de Enfermería	336
	Auxiliar de Enfermería	152

"Servimos con Excelencia Humana"



CESALUD	Auxiliar de Higiene Oral	6
ATANASIO GIRARDOT	Auxiliar de Enfermería	88
CRUZ ROJA	Auxiliar de Enfermería	45
SANTA PAULA	Auxiliar de Enfermería	10
SENA	Auxiliar de Salud Pública	22
TOTAL		1202

3.5 Gestión financiera y presupuestal

La gestión presupuestal y financiera, se analiza con corte del 30 de Junio de 2016, el cual presenta el siguiente comportamiento:

3.5.1 Gestión Presupuestal

El Presupuesto Inicial para la vigencia fiscal de 2016 de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina quedo aprobado en \$30.734.113.804 con incremento del 2% con respecto del mismo aprobado para el 2015 (30.094.558.357).

Al cierre del primer semestre del año 2016 el Presupuesto Definitivo para el E.S.E. Carmen Emilia Ospina se incrementó a \$32.906.371.344,70; como resultado de la adición de recursos por concepto de la Disponibilidad Inicial por valor de \$1.842.257.540,70 y Convenios Interadministrativos con el Municipio de Neiva – Secretaria de Salud Municipal –, por valor de \$330.000.000.

Al cierre de Junio 30 de 2016, se ha logrado facturar (Reconocimientos) por concepto de Régimen Subsidiado la suma de \$16.277.606.748,59, de los cuales se han Recaudado \$11.409.568.692,48, con un porcentaje de Recaudación del 70,09%;



las Cuentas por Cobrar se han Recaudado en un 68.15% por valor de \$3.585.128.782,50; por concepto de Atención a Vinculados y Otras Ventas de Servicios de Salud se han facturado \$492.379.636,69 y \$819.450.641,54 respectivamente y de los cuales se han recaudado por Atención a Vinculados \$91.122.900,12 que representa un cobro del 18.5% con respecto a la facturado y por Otras Ventas de Servicios de Salud un recaudo del 31.77%. Por último, de los recursos apropiados por Convenios no se han facturado ningún valor al cierre del semestre de 2016. Lo anterior se evidencia en los siguientes cuadros de reconocimiento y recaudo:



"Servimos con Excelencia Humana"

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

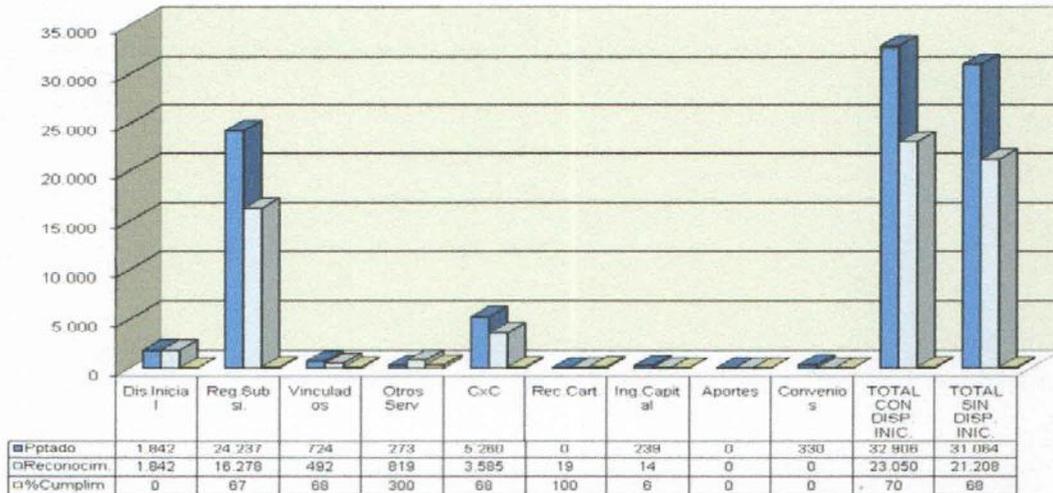
Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

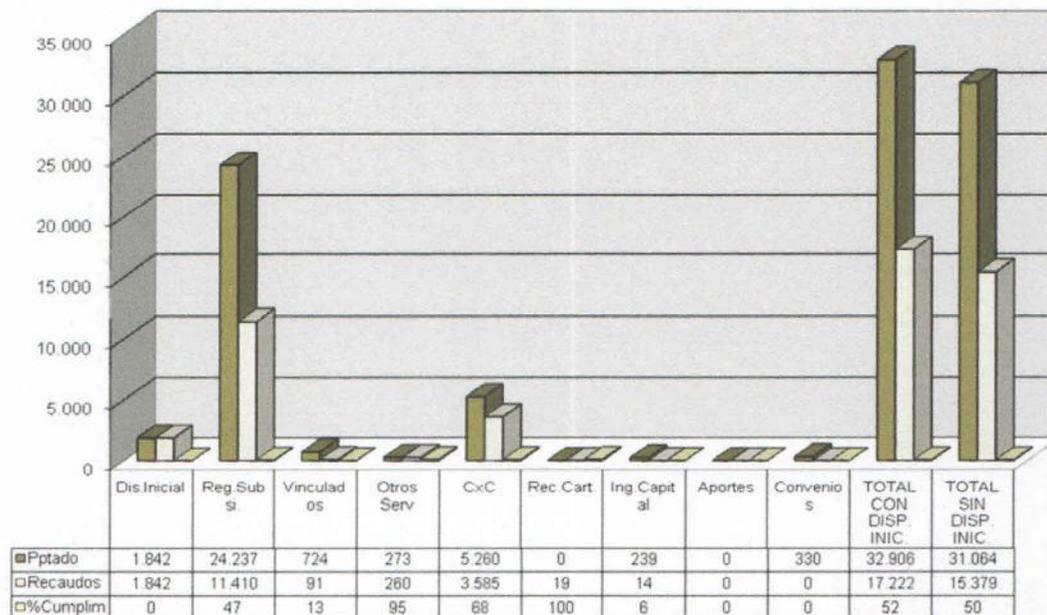
Zona Sur
calle 20 No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA
Ejecución Presupuesto de Ingresos
RECONOCIMIENTOS a Junio de 2016



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMLIA OSPINA
Ejecución Presupuesto de Ingresos
RECAUDOS a Junio de 2016



Retomando la información de los valores Recaudados por Concepto Ingresos Corrientes, podemos analizar que el cumplimiento en lo apropiado en el "Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Presupuesto Definitivo con respecto al Régimen Subsidiado es del 47.07%, Atención a Vinculados del 12.58%, Otras Ventas de Servicios del 95.37%, Cuentas por Cobrar Vigencia Anterior del 68.15% y por concepto de Convenios del 0%.

Con respecto a la Disponibilidad Inicial adicionada por valor de \$1.842.257.540,70, se hizo su recaudo en un 100% al cierre del semestre.

Los recursos apropiados en el Presupuesto Definitivo como Recursos de Capital se encuentran segregados en los rubros de Rendimientos Financieros por valor de \$239.460.351, de los cuales se han Recaudos \$13.919.781,07 con cumplimiento del 5.81% y por último el rubro de Recuperación de Cartera (Cartera mayor de 360 días) que no se proyectó ningún valor pero se han recaudado \$19.290.603,99.

Para concluir el tema de análisis presupuestal de los Ingresos, del total del presupuesto definitivo de ingresos proyectado a Junio 30 de 2016 por valor de \$32.906.371.344,70 hemos logrado facturar o reconocer \$23.050.033.735,08 con un cumplimiento del presupuesto del 70.05% y con esfuerzos inmensos se han obtenido Recaudos totales por \$17.221.619.483,40 dando un cumplimiento al presupuesto con base por este concepto del 52.34% y con respecto a lo facturado un cumplimiento de recaudo de cartera del 74.71% quedando unas Cuentas por Cobrar de la vigencia 2016 por valor de \$5.828.414.251,68.

Pasando ahora a la Ejecución Presupuestal de Gastos con corte a Junio 30 de 2016, las apropiaciones definitivas están clasificadas en Gastos de Personal, Gastos Generales, Transferencias Corrientes, Gasto de Operación Comercial y Prestación del Servicio y, los Gastos de Inversión.

El peso porcentual de cada concepto frente al total del presupuesto definitivo de gastos al cierre del primer semestre de la presente vigencia fiscal está compuesto por Gastos de Funcionamiento que representan el 55%, los Gastos Generales el

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

23%, las Transferencias Corrientes el 1%, los Gastos de Comercialización y de Prestación del Servicio el 20% y los Gastos de Inversión el 1%.

Los Gastos de Funcionamiento fueron proyectados en \$18.233.013.504,70 y están desagregados en Gastos de Administración y Gastos de Operación. Para los primeros fueron apropiados para su ejecución \$4.935.47.418, representado un 27% del total de los gastos de funcionamiento y para los Gastos de Operación se apropiaron \$802.278.712,70 representando el 73%.

Revisando su ejecución de compromisos al cierre del mes de junio, se han comprometido Gastos de Funcionamiento por valor de \$12.127.859.637 representado un compromiso del 67% del total de los recursos apropiados para la presente vigencia; de los cuales para Gastos de Administración se han comprometido \$3.287.631.258 y en Gastos de Operación \$8.840.228.379

Los Gastos Generales fueron apropiados en \$7.610.450.742 y están desagregados en Gastos de Administración y Gastos de Operación. Para los Gastos Generales de Administración fueron apropiados para su ejecución \$1.988.991.875, representado un 26% del total de los Gastos de Generales y para los Gastos de Operación se apropiaron \$5.621.458.867 representando el 74%.

Su ejecución de compromisos de los Gastos Generales al cierre del mes de junio ha sido por valor de \$5.889.651.983,54 representado compromisos del 77% del total de los recursos apropiados para la presente vigencia para Gastos Generales; de los cuales para Gastos Generales de Administración se han comprometido \$1.492.943.948,95 y en Gastos Generales de Operación \$4.396.708.034,59.

Las Transferencias Corrientes fueron apropiadas en \$357.000.000 y están desagregados en Transferencias al Sector Público y Sentencias y Conciliaciones. Para las Transferencias al Sector Público fueron apropiados para su ejecución



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

\$57.000.000, representado un 16% del total de las Transferencias y para Sentencias y Conciliaciones se apropiaron \$300.000.000 representando el 84%.

Su ejecución de compromisos de las Transferencias Corrientes al cierre del mes de junio ha sido por valor de \$43.233.490 representado compromisos del 12% del total de los recursos apropiados para la presente vigencia en Transferencias Corrientes; de los cuales para Transferencias al Sector Público hasta la fecha de cierre del primer semestre del 2016 no existen compromisos algunos y para Sentencias y Conciliaciones \$43.233.490.

Los Gastos de Comercialización y Operación Comercial fueron apropiados en \$6.455.907.098 y están desagregados en Compra de Bienes para la Venta (medicamentos) y Compra de Bienes para la Prestación. Para la Compra de Bienes para la Venta (medicamentos) fueron apropiados para su ejecución \$4.000.000.000, representado un 62% del total de los Gastos de Comercialización y Operación Comercial y para la Compra de Bienes para la Prestación del Servicios se apropiaron \$2.455.907.098 representando el 38%.

Su ejecución de compromisos de los Gastos de Comercialización y Operación Comercial al cierre del mes de junio han sido por valor de \$5.841.882.887 representado compromisos del 90% del total de los recursos apropiados para la presente vigencia para los Gastos de Comercialización y Operación Comercial; de los cuales para la Compra de Bienes para la Venta (medicamentos) se han comprometido \$3.963.983.748 para la Compra de Bienes para la Prestación del Servicio \$1.877.899.139.

Por último los Gastos de Inversión fueron apropiados en \$250.000.000, de los cuales se han comprometido \$100.000.000 al cierre del mes de junio del presente año y representan una ejecución del compromiso del 40%. Lo anterior se presenta en los siguientes cuadros:



"Servimos con Excelencia Humana"

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

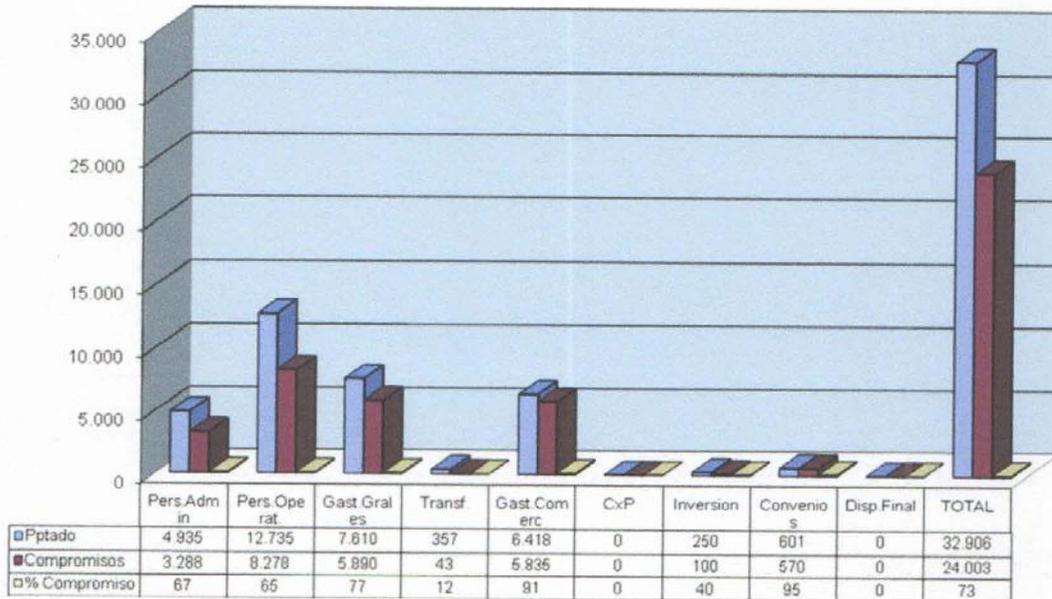
Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

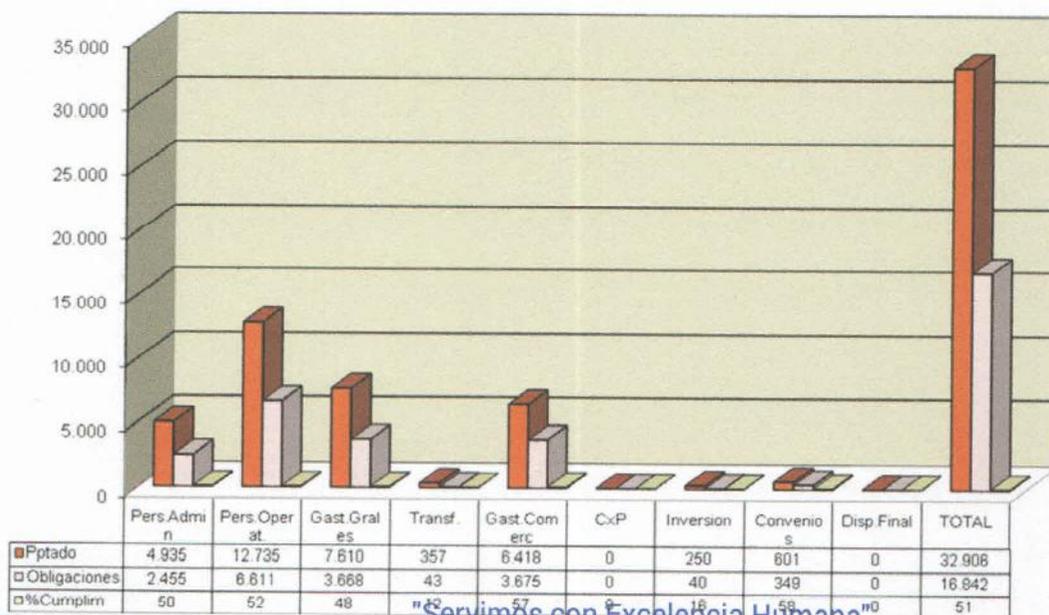
Zona Sur
calle 20 No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMLIA OSPINA
Ejecución Presupuesto de Gastos
COMPROMISOS a Junio de 2016



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMLIA OSPINA
Ejecución Presupuesto de Gastos
OBLIGACIONES a Junio de 2016



"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Se hace recomendable continuar aunando esfuerzo en elevar el porcentaje de Recaudos que se encuentra al cierre del primer semestre del 2016 en un 75% del total facturado con el objetivo de llegar por lo menos a un 85% para lograr cumplir con la meta proyectada del presupuesto.

Con respecto a los gastos, se hace necesario revisar el personal por contrato de forma detallada con base en las necesidades y requerimientos, para lograr en lo posible hacer un ajuste minimizando al gasto en un 15% de lo hasta ahora comprometido, con el objetivo de poder contar con recursos adicionales para hacer los ajustes presupuestales pertinentes para culminar la vigencia fiscal sin riesgo. Además coadyuvar a controlar los Gastos Generales y, los Gastos de Operación Comercial y de Prestación del Servicio donde requiere un control minucioso por parte de sus interventores logrando minimizar el desperdicio y el riesgo de pérdida o consumo elevado sin justa causa.

3.5.2 Gestión Financiera

La información contable, a 30 de Junio de 2016, se ve reflejada en el Balance General y Estado de Actividad Económica y Social.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

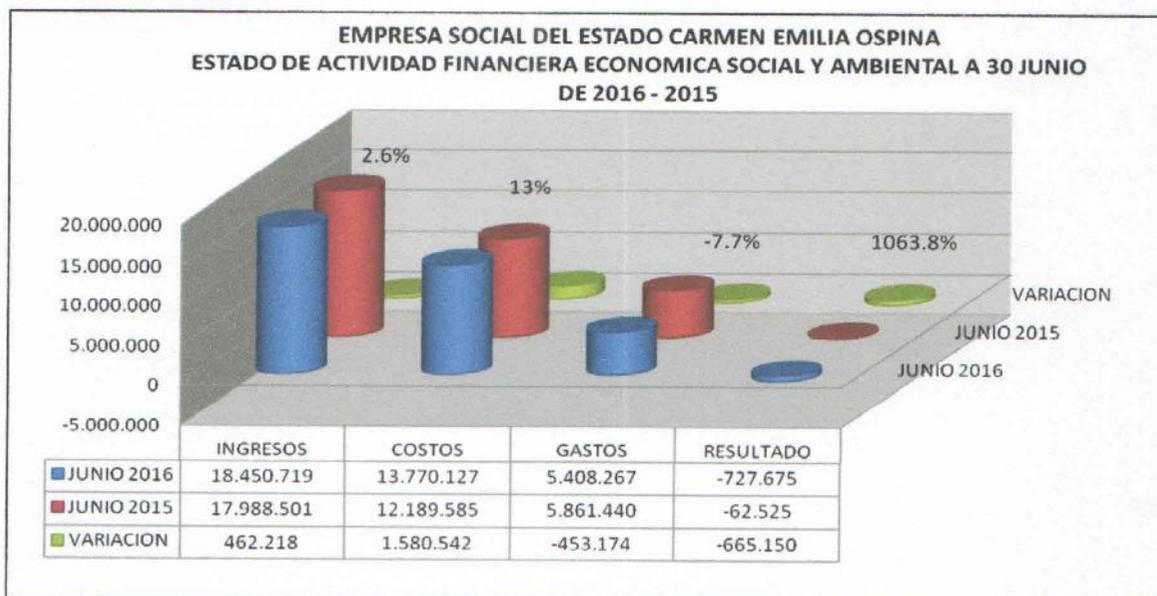
Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

Estado de Actividad Económica y Social



Los estados financieros con corte a 30 de Junio del 2016 se presentan realizando un comparativo con la vigencia 2015.

Los ingresos aumentaron en un 2.6% equivalente a \$462 millones de pesos, los costos aumentaron en un 13%, expresado en valor son \$1.580 millones, los gastos presentan una disminución del 7.7% equivalente a \$453 millones y un aumento en la perdida comparada con el corte a junio del año anterior de \$665 millones que porcentualmente es de 1.063%.

El Estado de Resultado se presenta en dos partes: el resultado operacional y no operacional.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

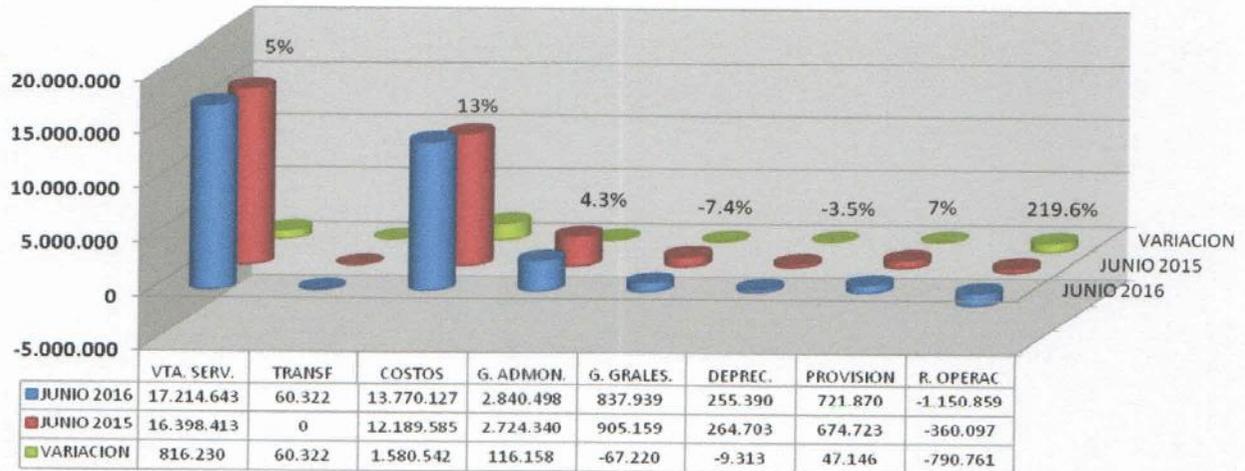
Zona Oriente
 calle 21 No. 55-43 Las Palmas
 Teléfono: 8631818 ext. 6308

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

ESE CARMEN EMILIA OSPINA
RESULTADO OPERACIONAL COMPARATIVO A 30 DE JUNIO DE 2016 - 2015



El resultado operacional muestra una venta de servicios de \$17.214 millones, con un incremento del 5% con respecto al mismo periodo del año 2015. Los costos y gastos operacionales sumaron \$18.425 millones valor superior en el 13.3% a los costos y gastos operacionales del mismo periodo del año anterior. Un crecimiento superior de los costos y gastos frente a los ingresos nos representa un resultado operacional negativo de \$1.150 Millones durante el primer semestre del año 2016, debido a los costos y gastos incurridos para mejorar la prestación del servicio.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

ESE CARMEN EMILIA OSPINA
RESULTADO NO OPERACIONAL COMPARATIVO A 30 DE JUNIO 2016 - 2015



El resultado no operacional de ingresos y gastos no aplicables a las operaciones normales del ejercicio y que en su confrontación proyecta un resultado de \$125 millones impactado por una disminución en los otros gastos por valor de \$526 millones; aumento de los otros ingresos y del margen de contratación por concepto de la baja de activos y rendimientos financieros.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

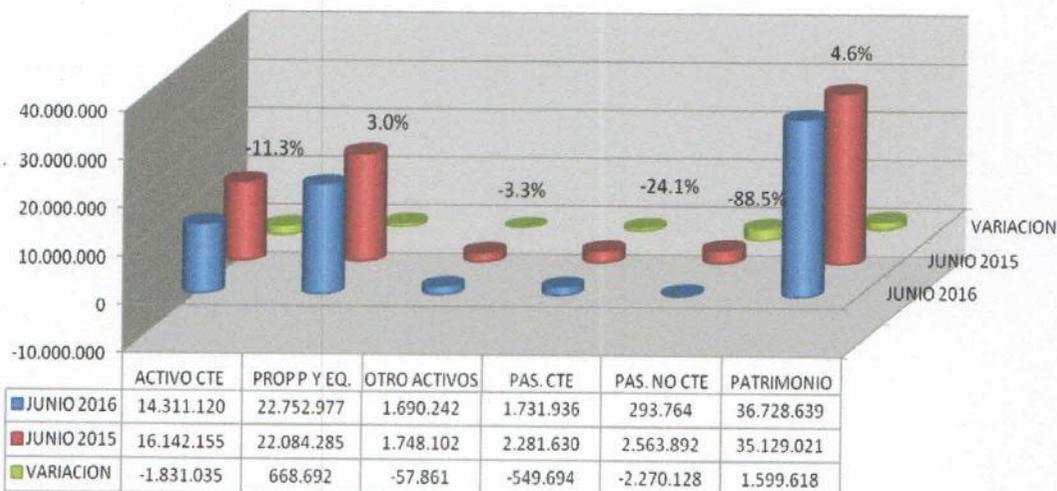
Hospital Canaima
 carrera 22 con calle 26 sur
 Teléfono: 8631818 ext. 6587

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

Balance General

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA
 BALANCE GENERAL COMPARATIVO
 A 30 DE JUNIO DE 2016 - 2015



Los activos totales a 30 de Junio de 2016, se ubicaron en \$38.754 millones presentando una disminución frente a junio de 2015 del 3.1% debido a la cancelación de las cuentas por pagar lo que disminuye el efectivo, lo que nos conlleva a una disminución en los pasivos en un 112.6% con respecto al año anterior. El patrimonio del primer semestre fue de \$36.729 millones, aumentando en un 4.6% con respecto al mismo periodo del año 2015.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

3.5.3 Cartera

La situación de cartera, se refleja en los siguientes cuadros:

1. CONSOLIDADO DE CARTERA A 30 DE JUNIO DE 2016 ESE CEO

ENTIDADES	SALDO CARTERA 2015	V/R COBRADO 30-06-2016	RECAUDO Y CONCILIACION				SALDOS		SALDO CARTERA A JUNIO DE 2016
			RECAUDO 2015 Y VIG ANTERIORES	RECAUDO 2016	CONCILIACION FACT 2015 Y VIG ANTERIORES	CONCILIACION FACT 2016	2015 Y VIG. ANTERIORES	DE 2016	
CAFESALUD	918.358.580	2.852.379.049	31.343.809	2.671.123.900	1.139.819	90.000	885.874.952	181.165.148	1.067.040.100
COMFAMILIAR	4.302.492.750	11.435.659.406	2.576.831.039	7128587632	444.326.555	95349756,18	1.281.335.156	4.211.722.018	5.493.057.175
COMPARTA	148.972.867	1.950.551.656	22.218.437	1.569.235.400		339000	126.754.430	380.977.256	507.731.686
SOAT - ECAT	55.459.456	85.164.796	36.840.860	41.208.552	4769259	2714714	13.849.337	41.241.530	55.090.867
FOSYGA	101.353.764	30.201.958	12.989.148				88.364.618	30.201.958	118.566.574
CONTRIBUTIVO	636.988.320	474.047.347	175.554.359	151.111.773	5.078.495	252229	456.355.467	322.683.345	779.038.812
MPIOS Y OTROS	216.515.587	206.996.657	70.923.947	22.126.521	16.127.454	3.381.348	129.464.185	181.488.788	310.952.974
SSMPAL	876.299.632	454.226.667	589.641.750			90.738.025	286.657.882	363.488.642	650.146.523
SSDPTAL	0	15.460.666	0	15.460.666	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	7.256.440.957	17.504.688.202	3.516.343.349	11.598.854.444	471.441.582	192.865.072	3.268.656.026	5.712.968.666	8.981.624.712
EPS LIQ JUR									
CAPRECOM	3.192.663.692	0	0	0	0	0	3.192.663.692	0	3.192.663.692
ASMETSALUD	104.387.862	109.941.340	53.356.966	16.013.703	49.481.273	23.300	1.549.623	93.904.337	95.453.960
CAJACOPI	15.935.019	2.966.039	620646				15.314.373	2.966.039	18.280.412
ECOOPSOS	64.368.526	18682528	14912965		170600		49284961	18682528	67967489
SUBTOTAL	3.377.355.098	131.589.907	81.490.897	3413383	49.651.873	23300	3.246.212.329	128.153.224	3.374.365.553
TOTALES	10.633.796.055	17.636.278.109	3.597.834.246	11.602.267.827	521.093.454	192.888.372	6.514.868.354	5.841.121.910	12.355.990.264

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

Hospital Cancima
 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

Comparativo cierre cartera a Junio vigencias (2015 y 2016)

COMPARATIVO DE CARTERA CON CORTE A JUNIO DE 2014, 2015 Y 2016

VIGENCIA	HASTA 60	61 A 90	91 A 180	180 A 360	MAYOR 360	TOTAL
Jun-15	3.795.619.734,59	1.012.792.447,30	1.758.814.058,57	1.682.314.728,45	3.341.610.526,37	11.591.151.495,28
Jun-16	3.471.172.485,99	758.054.682,84	1.598.471.746,04	2.729.744.095,18	3.798.547.252,92	12.355.990.262,97

VARIACION JUN-15 A JUN-16	-324.447.248,60	-254.737.764,46	-160.342.312,53	1.047.429.366,73	456.936.726,55	764.838.767,69
PORCENTAJES	-8,55%	-25,15%	-9,12%	62,26%	13,67%	6,60%

VIGENCIA	V/R COBRADO	RECAUDO
Jun-15	17.554.672.178,01	13.902.667.193,40
Jun-16	17.636.278.108,78	15.200.102.073,66

VARIACION JUN-15 A JUN-16	81.605.930,77	1.297.434.880,26
PORCENTAJES	0,46%	9,33%

El comportamiento reflejado en la vigencia 2015 a 2016, se puede evidenciar que los resultados son favorables para le E.S.E. C.E.O. toda vez que se facturó un 0.46% más que el año 2015 y así mismo, los recaudos continúan su incremento reflejando un crecimiento en un 9.33% con relación al 2015, lo cual es resultado del compromiso en la gestión que desde el área se realiza ante las entidades deudoras, pese a las dificultades presentadas con EPS-S como CAPRECOM Y SALUDCOOP que fueron intervenidas y actualmente se encuentran en proceso de liquidación, las
"Servimos con Excelencia Humana"



cuales dejaron cartera por pagar por valor de \$3.192.663.691 (CAPRECOM PES-S) y \$285.488.040 (SALUDCOOP EPS-S) respectivamente, cifras que representan el 32,71% de la cartera total, valores que fueron previamente remitidos a cobro jurídico, los cuales quedaron sujetos al trámite de liquidación generando incertidumbre respecto a su recaudo.

Finalmente, es importante resaltar que pese a las reiteradas solicitudes de cumplimiento en pagos y diferentes gestiones por parte del área de cartera de la E.S.E. C.E.O, el regular comportamiento en los pagos por parte de algunas EPS-S, las cuales no cumplen con el reconocimiento y pago de manera mensual ni siquiera del 50% de la facturación radicada, además del incremento desmesurado en las glosas, así como también la implementación de procesos demasiado demorados en la auditoría de facturación y conciliación de glosas en las EPS-S (COMFAMILIAR EPS-S Principalmente), hacen lento el flujo de los recursos destinados para la prestación de servicios de salud, generando de esta forma factores externos al proceso de cartera que son situaciones que no le permiten a la E.S.E. C.E.O. mejorar aún más comportamiento del recaudo.

3.5 Gestión administrativa

3.5.3 Gestión del talento humano

La E.S.E Carmen Emilia Ospina mediante acuerdo 06 de nueve de marzo de 2000, se adoptó el manual específico de funciones y requisitos de los diferentes empleos de la Planta de personal de la E.S.E, dicho manual se ha modificado mediante el acuerdo 010 de 2004; 012 de 2005 y acuerdo 06 de 2006. En la actualidad con una planta de 95 cargos, conformada por diversos tipos de vinculación, tal como se aprecia en el siguiente cuadro de detalle.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

51	INSCRITOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA
7	TRABAJADORES OFICIALES
1	POR PERIODO
6	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION
29	PROVISIONALIDAD

Como se puede observar la planta de personal es insuficiente para cubrir los requerimientos de la operación en especial los procesos misionales de prestación de servicios de salud razón por la cual se contrata personal bajo la modalidad de prestación de servicios y bajo la modalidad de outsourcing los servicios aseo, vigilancia, farmacia.

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN-INDUCCION- BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

El programa de Bienestar Social de la ESE Carmen Emilia Ospina, tiene la finalidad de propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad corporativa, la participación y el desarrollo de habilidades en los servidores de la institución, con una calidad de vida laboral que permitan un desempeño eficaz, eficiente y efectivo dentro de cada área de la institución.

En el desarrollo del PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL, la institución ha tomado como punto de partida las áreas de **PROTECCION Y SERVICIOS**

Servimos con Excelencia Humana



SOCIALES, que comprende los aspectos tradicionales atendidos a través de los programas de salud ocupacional, seguridad social integral, recreación, cultura, vivienda, educación formal para el servidor público y su grupo familiar, y *CALIDAD DE VIDA LABORAL*, la cual se ocupa de los procesos socio-técnicos y culturales del ámbito laboral y de la forma como inciden en el desarrollo personal y organizacional, tales como clima laboral, diseños puesto de trabajo, incentivos, equipo de trabajo, desarrollo de carrera, estilo de dirección, desvinculación laboral asistida, cultura organizacional, trabajo en equipo como facilitador de la vida laboral.

Dentro de las actividades desarrolladas se destacan: La celebración del día del trabajo; gratitud a la vida, Auxilio funerario, bono educativo, función ocupacional vinculo social regional; jornadas deportivas; actividad ecológica, actividad navideña de los hijos de los empleados de la ESE, cena navideña, bono navideño, celebración de quinquenios, actividad de inclusión social.

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION DE LA ESE CEO

La Capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que posibilite el desarrollo profesional de los servidores públicos y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

El Plan Anual de Capacitación es un instrumento de participación y crecimiento institucional, a través del cual se estimula el desempeño laboral, se incentiva la cultura organizacional y prepara a todos los servidores públicos para el cambio.

3.5.4 Salud ocupacional



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

La seguridad y salud en el trabajo actualmente representa una de la herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral en las empresa y con ella su competitividad es posible siempre y cuando la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de una cultura en seguridad y salud en el trabajo que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del talento humano y la reducción de los costos operacionales.

Es por ello que el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene entre sus propósitos desarrollar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral, lograr una reducción de los costos generados por los accidentes y enfermedades laborales, mejorar la calidad de los servicios y ante todo generar ambiente sano para los que allí trabajan.

El interés es suministrar los recursos necesarios para responder a las demandas de la población trabajadora respecto a su salud y el medio ambiente laboral, así como para dar cumplimiento al Decreto 1443 de 2014, por ello la ESE Carmen Emilia Ospina, ha venido desarrollando las diferentes componentes que lleven a tener los diferentes sistemas de gestión en la seguridad y salud en el trabajo.

3.5.5 Gestión Ambiental

La política ambiental de la ESE Carmen Emilia Ospina, se constituye en tema de gran importancia dentro de las competencias establecidas por el marco legal estipulado como entidad prestadora de servicios de salud del nivel Municipal de la Ciudad de Neiva - Huila, en cuanto al manejo y control de todo lo concerniente al medio ambiente a fin de que contribuya con el logro y mantenimiento del bienestar

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

tanto del personal que labora dentro de la empresa como de los usuarios que a diario acceden al servicio de la misma.

Como generadora de residuos hospitalarios ha diseñado un Plan para la Gestión Integral de los Residuos en su componente interno, el cual es ejecutado con base en los procedimientos, procesos, actividades y estándares que se establecen en los Manuales de procesos y procedimientos (segregación, inactivación movimiento interno y almacenamiento central) y el externo es de responsabilidad de la empresa contratista que transporte los residuos (transporte, tratamiento y disposición final), y que cumplan los estándares de desinfección, procedimientos y procesos contemplados en el manual de bioseguridad.

PROGRAMA RECICLAJE

Se ha logrado la disminución en la generación de los residuos comunes, la política de la "NO-BASURA", evita que los residuos reciclables vayan al relleno sanitario y así contribuye a aumentar la vida útil del relleno sanitario "los Ángeles" del municipio de Neiva.

- **Reciclaje:** En septiembre de 2013 se inicia el programa de reciclaje sedes de E.S.E Carmen Emilia Opina de las sedes: Las Granjas, IPC, 7 de agosto Canaima y Palmas. La recolección de material se realiza por la empresa RECICLAJE MARIN cada 15 días o cuando se requiere. Los cuales son pesados, registrados en formato. Control de Reciclaje y el pago se realiza en tesorería. En el año 2014 los kilos de reciclaje fue de 13.558 kilos frente a 23.431 kilos en el año 2015

PROGRAMA DE POSCONSUMO

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

Con el fin de generar alternativas para la disposición final de luminarias, pilas, llantas, computadores y excedentes industriales de ESE CARMEN EMILIA OSPINA se realiza el programa de Posconsumo Reduciendo los impactos al Medio Ambiente generados en las diferentes áreas de la sobre la disposición de residuos administrativos y operativos.

Gracias a la gestión realizada por el área de gestión Ambiental con la Corporación del Alto Magdalena (CAM) la ESE CEO participo en la jornada de recolección de los residuos peligrosos y especiales, con el objetivo de manejarlos de forma segura para proteger la salud de sus usuarios, funcionarios y el medio ambiente buscando realizar la adecuada disposición final y contribuyendo en la reducción de gastos económicos.

De las cuales se entregaron: 2000 luminarias medianas
40 kilos de baterías

2000 luminarias x\$3.300 (valor cotizado por Incihuil) = \$6.600.000 (valor ahorrado)
40 kg (pilas y baterías) x \$3.300 (valor cotizado por Incihuil) = \$132.000 (valor ahorrado)

**TOTAL REDUCCIÓN DEL GASTO ECONÓMICO A LAS E.S.E CEO DE LA
DISPOSICIÓN FINAL (residuos de luminarias y baterías):
\$6.732.000**

PROGRAMA DE POSCONSUMO de la E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA recopila residuos por todas las sedes, lo que ha generado conciencia y cultura ambiental tanto para los usuarios y funcionarios que depositan sus pilas y baterías en contenedores dispuestos para este fin.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

Con un el área de comunicación se difundió la campaña por medios de comunicación internos.

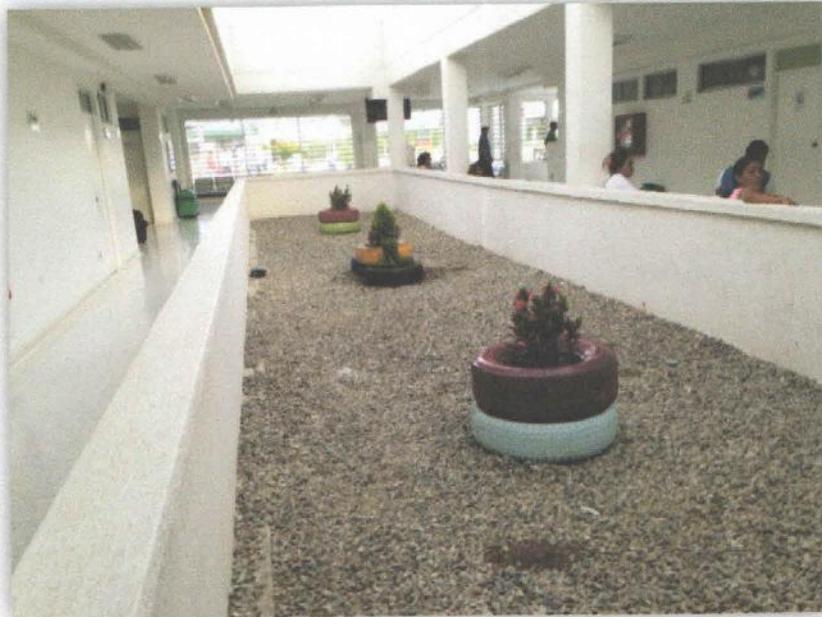


De igual menara en el programa de posconsumo se encuentran los residuos de llantas que se generan partir del cambio de llantas de la ambulancias y los carros de subgerencia y gerencia, Con el fin de realizar la reutilización de las llantas recogidas por el Programa, el área de Gestión Ambiental ejecuto un plan de acción para embellecer paisajísticamente el centro de salud Canaima y se realizaron siembra de 10 árboles forestales.



"Servimos con Excelencia Humana"





RECOLECCIÓN RESIDUOS PELIGROSOS

La recolección de los residuos No peligrosos, biodegradables e inertes y ordinarios y los de reciclaje la realiza un empleado de servicios generales con sus respectivos EPP, se trasladan en el vehículo para movimiento interno desde cada área de generación al almacenamiento central todos los días a través de las Rutas específicas para este tipo de residuos, con una frecuencia mínima de 1 vez al día. Y los Peligrosos son evacuados por el mismo personal pero la actividad la realizan mínimo dos (2) veces en el día, con un horario y ruta previamente establecida.

- **Residuos peligrosos:** Se realiza por parte de la empresa INCIHUILA todos los días, los Residuos son pesados y son registrados en el formulario.RH1



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

CUADRO COMPARATIVO RESIDUOS PELIGROSOS AÑO 2014 VS.2015

Mes	2014	2015	Dif	% Variacion
ENERO	2.458	2.773	315	12,8%
FEBRERO	2.613	3.148,5	536	20,5%
MARZO	2.581	3.182,5	602	23,3%
ABRIL	2.560	3.135	575	22,5%
MAYO	2.652	3.140,5	489	18,4%
JUNIO	2.555	2.749,5	195	7,6%
JULIO	2.649	2.813	164	6,2%
AGOSTO	2.349	2.756	408	17,4%
SEPTIEMBRE	2.197	2.422	225	10,2%
OCTUBRE	2.750	2.708	(42)	-1,5%
NOVIEMBRE	2.234	2.273,5	40	1,8%
DICIEMBRE	2.703	2.273,5	(429)	-15,9%
TOTAL/ KG	30.298	33.375	3.077	10,2%

Fuente: Información Reporte INCIHUILA

Según el cuadro en el año 2014 se recogieron Residuos Peligrosos por parte de la empresa INCIHUILA con un total 30.298 kg y en 2015 fueron 33.375 kg donde se generó un incremento a 3.077 kg equivalente a una variación de 10.2%,

RESIDUOS LÍQUIDOS 2014 VS 2015

En el año 2014 recogieron 167 Gal. Líquidos Peligrosos por parte de la empresa INCIHUILA y en 2015 fueron 238 Gal donde se generó un incremento 71 Gal es de anotar que solo se recogen líquidos en la sede Las Palmas (laboratorio) e IPC producto de los líquidos de análisis de citologías.

RESIDUOS ORDINARIOS

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

La empresa encargada, CIUDAD LIMPIA, realiza la recolección tres veces en la semana, los días lunes, miércoles, viernes de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y deben ser sacados solo en el momento en que el vehículo lo recogerá.

LIQUIDOS RX

En el año 2015, gracias al cambio de tecnología en RX convencional y odontológico se eliminó la generación de liquidas producto del revelado.

3.5.6 Sistemas de información

En cumplimiento a la Política de renovación de equipos tecnológicos y al plan de mejoramiento tecnológico se realizaron las siguientes actividades:

- A través del aplicativo SIMAD (gestión Documental), se realizaron 18440 comunicaciones internas, obteniendo reducción en gastos de impresión, y papelería para la emisión.
- La ventanilla única recepción 6.708 comunicaciones recibidas y externas enviadas 5.755.
- Se continua con el proceso de digitalización de las series y sub series del área de contratación, serie contratos de prestación de servicios, a través del software de gestión documental SIMAD (15.833 documentos digitalizados).
- Se continua con el proceso de digitalización de las series y sub series del área de cartera, a través del software de gestión documental SIMAD (5.970 documentos digitalizados).
- Puesta en marcha del proceso de digitalización de las series y sub series del área Gerencia, series de actas, resoluciones y decretos a través del software de gestión documental SIMAD (340 documentos digitalizados).

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

- Depuración y archivo del archivo central del 1.260.000 correspondiente a 3600 series documentales de la documentación existente en las instalaciones del archivo central.
- Instalación y puesta en marcha del archivo rodante ubicado en el centro de salud de santa Isabel, con el propósito de organización del archivo central.
- Depuración y digitalización de historias clínicas físicas 13432 , en 108 cajas
- Implementación del Proyecto de desarrollo archivístico de la ESE carmen emilia ospina, la cual está enmarcada en la ley 594 de 2000 "ley general de archivos" y demás normas concordantes.
- Adquisición, Instalación, configuración, implementación, capacitación y puesta en marcha a todo costo de sistemas de cámaras IP, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA. En los centros de salud de Granjas, IPC, Siete de agosto, Palmas, Canaima. contrato 181-2015 - con la empresa Redes y Suministros de Colombia.
- Implementación del proceso de llamado a pacientes en el centro de salud de Eduardo Santos, instalación del cableado y puesta en marcha del mismo. contrato 803-2014 con la empresa Industria del software de Colombia sas.
- verificación y actualización Hojas de vida de inventario de equipos de cómputo por centro de salud de la ESECEO a corte 30/06/2015, en el aplicativo de inventario tecnológico.
- verificación y validación Software Instalado en los equipos de cómputo de la ESECEO, con corte a 30/06/2015.
- Ampliación al canal de internet dedicado de 10 megas, lo cual garantiza mayor rendimiento y mayor velocidad en la navegacion del servicio de internet
- Verificación y validación del cableado estructurado del Rack ubicado en el centro de salud de Eduardo Santos y Siete de agosto, granjas, vegalarga, san Luis, chapinero y palmas de la ESECEO.
- Ampliación de la Red de datos centro de salud santa Isabel, para la puesta en marcha de puestos de trabajo del área de Gestión Documental.



- Actualización de la página web de acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea manual 3.1
- implementación del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo contenido se encuentra en un 70%.
- Elaboración de folletos instructivo para citas médicas web, Capacitación a usuarios en el módulo citas web.
- Licenciamiento del Módulo NIIF en el aplicativo Dinámica Gerencial, incluida la capacitación y puesta en marcha, Actualización Dinámica Gerencial con NET FRAMEWORK 4.5, soporte técnico año 2015.
- Actualización del Software Antivirus Nod 32 a 330 equipos de cómputo.
- Capacitación al personal de sistemas sobre el tema de "FIREWALL".
- Capacitación al personal de sistemas sobre el tema de "CTERA", solución en Backus y restores, características y funcionalidades en distintitos ambientes.
- Mejoramiento de la consulta de verificación de derechos, la cual permite evidenciar que pacientes de la EPS COMFAMILIAR, se encuentran en alto riesgo, y por tal razón deben ser remitidos a otro nivel. Lo anterior con el objetivo de minimizar glosas por dicho concepto.
- Mejoramiento en la HC C0008 de hipertensión, ya que se configuro para que de forma automática consigne el estadio HTA, la Taza de filtración, El riesgo, antes había que calcularlo de manera manual.
- Se diseñó e implemento el tipo de historia PIC01, para el registro de las actividades que se realizan en los convenios, de igual forma se generó el reporte para el análisis de los datos.
- Se diseñó e implemento el tipo de historia C009 HISTORIA RCV POR ENFERMERIA, que permita liberar la consulta del médico.
- Se realiza la mejora en el aplicativo Dinámica Gerencial, para subir las imágenes de rx a la opción de resultado procedimientos, y verifica con la línea por parte de los médicos. Se capacito a la radióloga quien lee las imágenes en línea y captura el resultado, como también los técnicos de RX, para que suben las



imágenes al aplicativo dinámica, para que los médicos en línea puedan observar la imagen.

- Se realiza la mejora en el aplicativo Dinámica Gerencial, para subir las imágenes de los electrocardiogramas en el centro de salud de granjas, donde existe equipo (electrocardiógrafo con interfaz). Se capacita a la auxiliar que suben las imágenes al aplicativo dinámica, para que los médicos en línea puedan observar la imágenes.
- Parametrización en los planes de beneficios de los contrato subsidiados y vinculados de los topes por periodo mensual y por factura, lo cual minimiza los errores de digitación y controla la ejecución contractual.

3.5.7 Gestión de Comunicaciones

La Oficina de Comunicaciones Estratégicas se encarga de suministrar a los funcionarios y contratistas de la ESE Carmen Emilia Ospina toda la información que corresponde a eventos, procesos, principios de la administración y en general, todo aquello que contribuye al buen flujo de la información, dentro de las actividades más relevantes se tienen:

Asesoría y acompañamiento a las diferentes dependencias

Se realizó acompañamiento de manera directa a todas las dependencias de la ESE Carmen Emilia Ospina, en todos los eventos desde su etapa de planeación hasta la ejecución y posterior difusión en los medios propios y locales.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Red de carteleras institucionales

La ESE Carmen Emilia Ospina cuenta con 11 carteleras distribuidas en los 6 centros de salud urbanos de la entidad. Su actualización se realiza de manera quincenal y extraordinariamente se hacen algunos ajustes parciales por surgimiento de nueva información de interés.

Comunicación externa

Los procesos de comunicación externa que se han implementado en la ESE Carmen Emilia Ospina, buscan impactar a la comunidad neivana con información relevante y que permita una relación más cercana con la Institución, el objetivo es que se enteren de los programas, avances y proyectos de la administración de la Institución para su beneficio.

Entre los procesos de Comunicación Externa que se implementaron se encuentran: Boletines de prensa. Visitas a los medios de comunicación, fortalecimiento a través del plan de medios, convocatoria rueda de prensa y eventos, comunicación digital a través de redes sociales, estrategias de comunicación visual entre otras.

3.7 Análisis del entorno

3.7.1 Entorno Geográfico

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina, se encuentra ubicada en la Ciudad de Neiva y presta los servicios a la población ubicada tanto en el área urbana como rural, por lo cual es conveniente situar a la ciudad en un contexto general.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

Neiva, está situada entre las bocas de las Ceibas y el río Loro, en el centro de una zona rica en petróleo, oro, plata, cobre, hierro, hulla y cal. Su historia ha estado íntimamente ligada al Tolima e Ibagué, tanto así que durante la colonia y primeros años de la República, los tres formaron parte de un mismo territorio

Su territorio lo forman algunos llanos como el Jardín, 80 metros más alto; la Manguita al Norte; Avichinte y el Chapuro al Oriente; Matamundo al Sur, por el Occidente corre el río Magdalena que separa a la ciudad del Municipio de Palermo.

Neiva es un extenso territorio que va desde la Cordillera Central hasta la Cordillera Oriental. Dentro de sus límites hay centros poblados como son : Fortalecillas, la Mata, San Francisco, Peñas Blancas, San Jorge, Guacirco, Busiraco, al Norte; El Cagúan, el triunfo, San Bartolo, El Chapuro, al Sur; Vegalarga, San Antonio de Anaconia, Santa Helena, Motilón, Palacio, El Colegió, al Oriente; San Luis, Aipecito, Organos, Chapinero, la Occidente.

3.7.2 Entorno Demográfico

En la actualidad Neiva cuenta con un total proyectado de 367.874 habitantes de los cuales el 51% es decir 187.615 son mujeres y el 49% restantes 180.259 son hombres.

La población se encuentra distribuida en los diferentes corregimientos y veredas, a los cuales la ESE Carmen Emilia Ospina presta los servicios de salud, ubicadas así:



➤ CORREGIMIENTO OCCIDENTE

Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Con sede en el caserío de San Luis y conformado por las veredas de la Julia, Los Alpes, Alto Cocal, El Centro, El Quebrador, Centro Avila, San Luis, La Libertad, El Piñuelo, Corozal, El Palmar, Aipecito, La Unión, La Pradera, El Triunfo, LA Florida, Organos, Chapinero, La Cabaña, La Lindosa, Diamante, Altamira, Líbano, Las Juntas, Horizonte, El Jardín y Omega.

➤ **CORREGIMIENTO NORTE**

Con sede en el caserío de Fortalecillas y conformado por las veredas de San Francisco, Peñas Blancas, San Andrés, San Jorge, Guacirco, Fortalecillas, La Jagua, La Mata, El Venado, La Mojarra y Espinal.

➤ **CORREGIMIENTO ORIENTE**

Con sede en el caserío de Vegalarga, conformada por las veredas de: Santa Lucía, Canoas, Ceibas adentro, Motilón, Alto Motilón, Santa Librada, Los Alpes, El Roblal, Las Pavas, San José, La Espiga, San Antonio de Anaconia, Palacio, Vegalarga, El Tabor, El Cedral, Yucales, Las Nubes, San Helena, La Plata, Tuquila, El Vergel, Los Cauchos, Platanillal, Piedra Marcada, Ahuyamales y Floragaita.

➤ **CORREGIMIENTO SUR**

Con sede en el caserío del Caguan y conformado por las veredas del Centro, Barro Negro, Santa Bárbara, San Bartolo, Travesía, El Chapuro, El Triunfo y Agua Blanca.

3.7.3 Entorno Económico y Social



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Las actividades económicas principales son la agricultura, ganadería y el comercio, los cultivos más importantes son cacao, café, plátano, arroz, frijol, sorgo. La ganadería ha alcanzado un notable desarrollo, especialmente el ganado vacuno. Se explotan minas de oro, plata, caliza, mármol y cobre. La actividad industrial no está muy desarrollada; hay fábricas de elementos de construcción y jabones; tiene importancia la producción artesanal de tejidos y figuras de barro. El comercio es muy activo, ya que Neiva se ha convertido en la principal ciudad del suroccidente colombiano y en el eje de la economía de los departamentos del Huila, Caquetá y Putumayo.

3.7.4 Estructura del sector salud

El Sistema de Seguridad Social en Salud está conformado por:

➤ **Organismos de dirección y control**

- Ministerio de Salud y Protección Social
- Superintendencia Nacional de Salud
- Secretaría Departamental de salud
- Secretaría Municipal de Salud

➤ **Organismos de administración y financiación**

- Entidades Promotoras de Salud EPS del régimen contributivo y subsidiadas
- Entidades Adaptadas
- Empresas Solidarias de Salud
- Cajas de Compensación Familiar
- Fondo de Solidaridad y Garantía – FOSYGA-

"Servimos con Excelencia Humana"



➤ **Organismos de prestación de servicios**

- Instituciones de prestación de servicios
- IPS públicas, privadas y mixtas
- Profesionales independientes

➤ **Usuarios del Sistema**

De conformidad con las disposiciones que organizan el Sistema General de Seguridad Social, la ESE Carmen Emilia Ospina, podrá prestar servicios de salud a los siguientes usuarios:

- **Afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud**

Todos los afiliados al Régimen Contributivo y al Régimen Subsidiado que se encuentren incluidos en los contratos de prestación de servicios de salud pactados entre la Empresa con las diferentes E.P.S o con autorización previa por parte de la aseguradora.

Se le prestará los servicios de urgencia vital a los afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud no incluidos en los respectivos contratos de prestación de servicios, de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes.

- **Población no cubierta**

Personas pertenecientes a la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana del Municipio de Neiva, sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización al Régimen Contributivo y que no se encuentran afiliadas a una

Administradora del Régimen Subsidiado "Afiliados con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- Otros Usuarios

Son los usuarios no afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que cuentan con capacidad de pago para acceder a los servicios de salud de la Empresa y cubrir los costos del servicio por su propia cuenta.

Son otros usuarios los cubiertos por otras aseguradoras y los afiliados a regímenes especiales de salud.

- Población General

A la población en general se prestará los servicios incluidos en el Plan de Atención Básica Contratados con el Municipio o el ente territorial competente.

➤ Planes de Beneficios

- Plan de intervenciones colectiva (PIC)

El PIC es un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, vigilancia en salud pública y control de factores de riesgo dirigidos a la colectividad, prestado directamente por el Estado a través de sus instituciones o por particulares mediante contrato.

El PIC busca garantizar un entorno sano, orientar y coordinar a la población para el mantenimiento de la salud, la prevención de la enfermedad y brindar el conocimiento sobre el uso oportuno y adecuado de los otros planes de atención.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Los servicios del PIC serán prestados sin distinción a toda la población de manera gratuita.

- **Plan Obligatorio de Salud (POS)**

El POS es el conjunto de servicios de atención en salud y reconocimientos económicos al que tiene derecho, en caso de necesitarlos, todo afiliado al régimen contributivo o subsidiado.

El POS debe ser garantizado por la Empresa Promotora de Salud a todos sus afiliados, en los términos definidos en las normas legales vigentes.

El POS tendrá el enfoque de integridad, mediante el cual se brindan educación, información y fomento de la salud, así como diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, incluido el suministro de medicamentos esenciales en su presentación genérica, en los diferentes niveles de complejidad.

Son excluidos del Plan Obligatorio de Salud todos aquellos servicios de salud que no contribuyan al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; aquellos que sean considerados como cosméticos, estéticos, suntuarios, y aquellos que expresamente defina el Consejo en el futuro.

- **Atención de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (ATEP)**

Comprende los servicios de atención en salud para eventos derivados de accidentes de trabajo y enfermedad profesional; serán garantizados por la EPS a la que está afiliado el trabajador, la que repetirá contra la Entidad Administradora de Riesgos Profesionales.



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- **Atención de Accidentes de Tránsito y Eventos Catastróficos**

Incluye los servicios de salud que sean requeridos como consecuencia de accidentes de tránsito, catástrofes naturales o acciones terroristas.

Los establecimientos hospitalarios o clínicos y las entidades de seguridad y previsión social de los subsectores oficial y privado del sector salud están obligados a prestar la atención médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria por daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito.

4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

DIAGNÓSTICO / ANÁLISIS DOFA ESE CARMEN EMILIA OSPINA

La Gerencia de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, junto con su equipo asesor y coordinadores de área, realizó un diagnóstico integral de la institución, donde se tuvieron en cuenta aspectos normativos, económicos, políticos, tecnológicos y sociales. Este proceso participativo incluyó la revisión de cada una de las áreas y los procesos de la institución, logrando evidenciar Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas:

DEBILIDADES



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

- Baja cobertura en la intervención en el desarrollo de estrategia de salud extramural
 - No cumplimiento de metas de promoción y prevención, lo que ocasiona descuentos en la facturación mensual
 - Modelo de atención asistencialista centrado en lo curativo y excluyente del paciente y su familia
 - La obsolescencia de equipos biomédicos
 - La cantidad de centros de salud y la baja integralidad de los mismos, lo que incrementan los costos fijos
 - Baja cobertura en las auditorías médicas
 - La obsolescencia de equipos de computación.
 - Bajo nivel de apropiación de la imagen corporativa en forma integral por parte de los usuarios, los cuales nos siguen reconociendo como las antiguas empresas.
 - Deficiencias en la administración del recurso humano, no se cuenta con una oficina estructurada y con el personal requerido
 - Procesos vitales y de gran responsabilidad manejados por personal de contrato.
 - No se cuenta con un sistema de costos que permita optimizar los procesos de negociación y toma de decisiones.
 - No existe un programa de capacitación continuada en los diferentes temas misionales de la entidad.
 - La baja rentabilidad de la empresa en los últimos años, que ha mantenido su balance en equilibrio, sin generar excedentes.
 - Incremento en los saldos de la cartera, generando dificultades financieras y presupuestales.
 - Inadecuada estructura funcional de la empresa
 - Debilidades en la defensa Judicial, lo que ha llevado a fallos adversos en **contra de la entidad.**
- "Servimos con Excelencia Humana"**



- El manual de contratación de la ESE, no es adecuado a las necesidades de la empresa

FORTALEZAS

- El compromiso de una Gestión Gerencial eficaz y eficiente
- Voluntad política de la administración Municipal y Departamental para el desarrollo empresarial de nuestra entidad.
- La sistematización de la historia clínica
- Contar con un software integrado, que nos permite registrar las operaciones en tiempo real
- Situación financiera actual con indicadores positivos, aunque en los últimos años se ha mantenido en equilibrio
- Existe una buena estructura financiera, control financiero y contable
- Única ESE Publica de I nivel en el Municipio de Neiva
- Amplia cobertura y accesibilidad por la red de servicios
- La alta satisfacción del usuario
- La Tercerización de procesos, que ha llevado a mejorar la prestación de servicios
- La construcción de nuevos centros de salud, que nos permiten explorar nuevos mercados

OPORTUNIDADES

- Usuarios potenciales a los que se puede acceder como el contributivo y nuevos servicios a ofrecer en el segundo nivel como son las especialidades básicas y hospitalización.
- Políticas de salud a nivel Nacional, Departamental y Municipal, en cuanto a la accesibilidad y calidad en los servicios de salud

"Servimos con Excelencia Humana"



- Integralidad con el plan de desarrollo Municipal con la construcción de los nuevos centros de salud y el acceso a nuevos servicios.
- La construcción dos nuevos centros de salud y segunda etapa de Palmas, que permiten la redefinición de oferta y la prestación de nuevos servicios
- Créditos Condonables a los que se puede acceder para la financiación de los procesos de rediseño, modernización y reorganización de Instituciones Prestadoras de Salud Públicas, de acuerdo con el artículo 83 de la Ley 1438 de 2.011,

AMENAZAS

- Verticalización de las EPS
- Falencia en la articulación de las redes integradas
- El permanente cambio en la normatividad
- La contratación de recurso humano a través de contratos de prestación de servicios.
- Deficiencia en la base de datos reportadas por cada EPS
- Incrementos en las demandas de reparación directa, con altas valores en las pretensiones, que podría poner en riesgo la estabilidad económica de la Empresa.

5. MARCO ESTRATEGICO

5.1 Misión



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

Somos una institución prestadora de servicios integrales de salud, con enfoque diferencial centrada en las personas, familia y comunidad del municipio de Neiva, mediante sedes integradas, comprometida con la calidad, humanización e innovación, responsabilidad social y protección del medio ambiente contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios.

5.2 Visión

En el año 2020 seremos reconocidos en la región Sur colombiana como prestador primario de salud competitivo, sostenible social y económicamente, promoviendo desarrollo empresarial hospitalario, en armonía con el medio ambiente; consolidando un modelo de atención integral en salud, haciendo énfasis en programas de promoción, gestión del riesgo y humanización del servicio.

5.3 Objetivos Institucionales

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



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828

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

5.4 Principios Corporativos

- **Eficiencia:** Hará parte de nuestro desarrollo empresarial, como Empresa Social del Estado, la prestación de servicios teniendo como base, la optimización y oportunidad garantizando la máxima calidad a los usuarios.
- **Universalidad:** Atenderemos a todos los usuarios que requieran de nuestros servicios, de acuerdo a nuestra capacidad Técnico -científica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio.
- **Solidaridad:** Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que puedan suceder, proporcionando a la población del municipio de Neiva la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.
- **Participación Social:** Los clientes internos y externos, contribuirán en alto grado a la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- **Igualdad.** El acceso a los servicios de salud de la ESE Carmen Emilia Ospina, se garantizarán sin discriminación respetando las razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica.
- **Obligatoriedad.** La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en salud será obligatoria para todos los residentes en el municipio de Neiva.
- **Prevalencia de Derechos:** Estaremos prestos a cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo, niños, niñas, adolescentes y adulto mayor, respetando sus derechos.
- **Enfoque Diferencial:** Reconoceremos las poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia.
- **Equidad:** Garantizaremos el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares, evitando prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos.
- **Calidad:** Los servicios de salud que prestaremos a nuestros usuarios, serán de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.
- **Progresividad:** Nuestros usuarios serán atendidos con calidad y referenciados de ser necesario, de acuerdo al Plan de Beneficios y la red de prestadores.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- **Libre Escogencia:** Garantizaremos como parte integral de la red de Prestadores de Servicios de Salud, servicios con calidad.
- **Sostenibilidad:** Las prestaciones de servicios de salud se garantizaran de acuerdo a la contratación con las diferentes EPS que operan el municipio de Neiva.
- **Transparencia:** Las políticas y condiciones de prestación de los servicios de salud en la ESE Carmen Emilia Ospina serán públicas, claras y visibles.
- **Descentralización Administrativa:** La ESE Carmen Emilia Ospina, es una institución en salud descentralizada, que comparte objetivos comunes con las direcciones territoriales de salud.
- **Complementariedad y Concurrencia:** Se propiciará a los usuarios, la posibilidad de acceder mediante el sistema de referencia y contrarreferencia a los distintos niveles de atención, garantizando así la complementariedad de las acciones y recursos en el logro de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Corresponsabilidad:** Los usuarios de la ESE, deben propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, por un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos y cumplir con los deberes de solidaridad, participación y colaboración.
- **Irrenunciabilidad:** Todos los habitantes del Municipio de Neiva tienen el derecho a la seguridad social en salud, del cual no puede renunciarse ni total ni parcialmente.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

- **Intersectorialidad:** La ESE, trabajara de manera conjunta y coordinada con los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua, afectan los determinantes y el estado de salud de la población.
- **Prevención:** Se garantizara un enfoque de la promoción y fomento de la salud y prevención de la enfermedad, lo que permitirá la articulación de las acciones con todos los actores comunitarios.
- **Continuidad:** La ESE Carmen Emilia Ospina, velara por la atención continua de los usuarios, en busca de garantizar la calidad de vida e integridad.

6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACION

El seguimiento y evaluación de las metas propuestas en los Planes de Acción de las diferentes áreas y zonas de la ESE Carmen Emilia Ospina, será realizado por el área Planeación y Control Interno. De esta manera los coordinadores de técnico científico y administrativo, estarán en capacidad de entregar y obtener información, con el fin de que se realice seguimiento y evaluación de los diferentes planes, programas, proyectos y metas.

Para garantizar el cumplimiento de los mecanismos expuestos, se diseñarán estrategias que permitan la articulación de los procesos de seguimiento y evaluación garantizando el cumplimiento a la normatividad vigente, la cual busca el fortalecimiento de la cultura organizacional.

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Línea Amiga: 8632828

7. PLAN OPERATIVO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.	Rediseñar el proceso de atención actual, de acuerdo a lineamientos nacionales	Implementar el modelo de atención integral en salud (MIAS)	Documentar el modelo de servicios de salud basado en el MIAS Y PAIS	Un modelo documentado	ND	1			25	
			Implementación del modelo	Actividades realizadas /actividades programadas*100	ND	30%	30%	40%	4000	
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.	Optimizar los procesos y procedimientos en Detección Temprana y Protección Específica que deriven en atención integral y el cumplimiento de indicadores gerenciales, implementando los nuevos modelos y metodologías para prestación de servicios	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 al personal asistencial en temáticas relacionadas con actividades de Pyp	Numero de capacitaciones realizadas/Numero de capacitaciones programadas x 100	ND	100%	100%	100%	8000	
			Implementación actividades de seguimiento y control en el área rural	Total de actividades realizadas/Total actividades programadas	ND	100%	100%	100%		

"Servimos con Excelencia Humana"



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.	Optimizar los procesos y procedimientos en Detección Temprana y Protección Específica que deriven en atención integral y el cumplimiento de indicadores gerenciales, implementando los nuevos modelos y metodologías para prestación de servicios	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	Ejecución actividades de seguimiento y control en el área urbana 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.	Total de jornadas realizadas/Total de jornadas programadas	90%	95%	95%	95%		
						80%	80%	80%		
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.		Implementar el programa de atención en salud mental	Realizar el proceso de certificación en la Política IAMII en (una) 1 sede de la institución. Definir el grupo de atención en salud mental de acuerdo a recursos financieros disponibles	1 Centro de Salud Certificado de la Estrategia IAMII	ND			1		
						1			556	

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.	Mantener actualizado el comportamiento de las enfermedades de interés en salud pública, que permita establecer los riesgos de la población e implementar estrategias, para el control de la enfermedad.	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	Actividades realizadas /actividades programadas*100	100%	95%	95%	95%	165	
						100%	100%	100%		
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.	El cumplimiento a lo establecido en las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.	Cumplimiento del sistema de información para la calidad.	100% del servicio ofertado con seguimiento al cumplimiento los estándares de habitación.	servicio que cumplen las normas de habitación/Número o total de servicios habilitados * 100	100%	100%	100%	100%	1430	
						100%	100%	100%		
		Realizar autoevaluación frente a estándares de acreditación en salud.	100% de la Institución autoevaluada frente a estándares de acreditación en salud.	Una autoevaluación realizada.	1	1	1	1		

"Servimos con Excelencia Humana"



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.	El cumplimiento a lo establecido en las normas del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.	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 período evaluado.	número de acciones de mejoramiento realizadas/ número total de acciones programadas *100	100%	90%	90%			
	Lograr el Reconocimiento formal y público de la competencia técnica del laboratorio clínico de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.	Implementación de la norma técnica ISO para la certificación de las competencias técnicas del laboratorio clínico.	Certificación de laboratorio clínico.	Obtener certificación del ente acreditador	0		1	100		
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.	Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios	Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios	Elaboración anual de un plan de compras	Numero de planes de compras elaborado	1	1	1			
			Mantener como mínimo el 95% de Oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes servicios	(Número de Entregas realizadas oportunamente a los diferentes servicios/ Pedidos realizados)*100	100%	95%	95%	300		

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)		
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS	
<p>1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad. 2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.</p>	<p>Mejorar la accesibilidad en la prestación de servicios de salud</p>	<p>Mejoramiento infraestructura y dotación</p>	Poner en funcionamiento primera fase CAIMI	Un centro CAIMI en funcionamiento	ND	1			200		
			Gestionar en conjunto con el Municipio la construcción segunda fase CAIMI	Un proyecto gestionado	ND	1			3500		
			Poner en funcionamiento SEGUNDA FASE CAIMI	Un centro CAIMI en funcionamiento	ND		1		200		
			Elaborar y gestionar en conjunto con el Municipio el proyecto dotación CAIMI segunda fase	Un proyecto gestionado	ND		1			2600	
			Gestionar la elaboración diseños y presupuesto palmas segunda fase	Un proyecto gestionado	ND		1			200	
			Gestionar construcción segunda fase Palmas	Un proyecto gestionado	ND		1			200	

"Servimos con Excelencia Humana"



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
1. Implementar el modelo integral de atención en salud (MIAS) en las sedes de la ESE Carmen Emilia Ospina, prestando servicios de salud humanizados con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.	Mejorar la accesibilidad en la prestación de servicios de salud	Mejoramiento infraestructura y dotación	Elaborar y gestionar la construcción centro de salud AIPECITO	un Proyecto gestionado y construido	ND	1				335
			Elaborar y gestionar la ampliación del centro de salud San Antonio	un Proyecto gestionado y construido	ND		1			335
2. Garantizar la atención preferente y diferencial a todos los usuarios con énfasis en la población materno infantil, vulnerable y víctimas de la violencia.		Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.	Elaborar y gestionar la ampliación del centro de salud San Luis	un Proyecto gestionado y construido	ND			1		400
			Elaboración de un plan anual de mantenimiento hospitalario	Número de planes elaborados	1	1	1			10.000
			Ejecutar como mínimo el 90% del plan anual de mantenimiento hospitalario	(Número de Actividades realizadas/actividades programadas)*100	90%				90%	90%

"Servimos con Excelencia Humana"



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.	Mantener el Equilibrio financiero	Optimizar el proceso de facturación	Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación	(Número de actividades facturadas/ número de actividades efectivamente realizadas)*100	100%	100%	100%	100%	2500	
			Efectuar como mínimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S	(Número de Conciliaciones realizadas/Conciliaciones programadas)*100	100%	95%	95%	95%		
			Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 6%	(Valor glosa efectiva del periodo/Total facturado en el periodo)*100	4.7%	6%	6%	6%		
	Mantener el Equilibrio financiero	Minimizar la cartera morosa	Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 120 días	Ventas servicios a crédito/Saldo promedio cuentas por cobrar	126	120	120	120	600	
			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%	(Número de Contratos liquidados/ total contratos terminados en el periodo)*100	63	60%	60%	60%		

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.	Fortalecimiento de la transparencia y servicios de Atención al ciudadano	Mejorar los sistemas de comunicación	Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%	(Número de Usuarios satisfechos/Total Usuarios encuestados)*100	99%	95%	95%	95%	650	
			Ejecutar las actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones de la ESE	Número de actividades ejecutadas / Numero de actividades programadas x 100	100%	85%	95%	100%	416	
	Cumplir con los componentes definidos para la Estrategia Gobierno en Línea	Fortalecer la transparencia y participación del ciudadano	Alcanzar en el trienio una implementación del 90% en la estrategia	(Número de Actividades desarrolladas/Actividades programadas)*100	35%	20%	20%	15%	285	
			Elaborar plan anual anticorrupción	Número de planes elaborados	1	1	1	1	15	
	Transformación de la Cultura Organizacional en el 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	Número de planes elaborados	2	2	2	2		
			Ejecución como mínimo del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	(No. de Personas capacitadas/ Total personal) *100 (No. de Actividades de bienestar e incentivos realizadas/ Actividades programadas)*100	100%	95%	95%	95%	770	

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.	Transformación de la Cultura Organizacional en el Talento Humano.	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano	Desarrollar la política de Inclusión social con el fin de cumplir con la LEY 1816 de 2013	No. de personas discapacitadas contratadas/ Número total de personas vinculadas a la ESE	ND	1%	1%	1%	150	
			Mantener actualizado el sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo superior al 90%	No. de revisiones programadas/ número de revisiones realizadas x 100	97%	90%	90%	180		
			Actualizar los planes de emergencias	No. de planes de emergencia actualizados/ número total de planes de emergencia x 100	100%	100%	100%			
Desarrollar el Plan Institucional de Archivos – PINAR, y planificar e implementar el Programa de Gestión Documental - PGD.	Ejecutar la metodología determinada por el Archivo General de la Nación AGN, en el Manual "Formulación del Plan Institucional de Archivos – PINAR"	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	(No. de Actividades realizadas/ Actividades programadas)*100	35%	20%	20%	360		
			Elaborar e implementar un instrumento metodológico para la construcción del "Plan Anual de Auditoría Interna" de acuerdo con los lineamientos del DAFP.	Metodología para la construcción del Plan Anual de Auditoría Interna aprobada y codificada	ND	1	9			

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Gráfica: 8632828

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.	Mejoramiento del proceso auditor de control interno	Realizar seguimiento periódico a los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos, de la ESE	Ejecutar el 90% del Programa Anual de Auditoría aprobado para cada vigencia, incluyendo las auditorías especiales	No. de informes de auditoría presentados / Número de auditorías del Programa Anual de Auditorías, incluidas las especiales X 100	100%	90%	90%	90%	525	
			Realizar seguimiento al 90% de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como externos	No. de planes de mejoramiento con seguimiento documentado / número de planes de mejoramiento con cumplimiento del tiempo de ejecución x 100						
	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	Número de riesgos extremos y altos / número de riesgos con seguimiento periódico x 100	100%	90%	90%	90%			
	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas	(No. de tutelas gestionadas en los tiempos establecidos/Total Tutelas del periodo)*100	ND	100%	100%	100%			
Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Defensa judicial oportuna	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición	(Número de derechos de petición resueltos/Total de derechos de petición del periodo)*100	ND	100%	100%	500		

"Servimos con Excelencia Humana"



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN OPERATIVO 2017-2020

OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	Línea Base	METAS POR AÑO			RECURSOS POR FUENTE (Millones de \$)	
						2017	2018	2019	PROPIOS	OTROS
3. Garantizar la efectividad gerencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en su rentabilidad social y financiera, mediante el fortalecimiento de la capacidad organizacional y empresarial con un enfoque de competitividad.	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Defensa judicial oportuna	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos	(Número de procesos jurídicos tramitados dentro de los términos establecidos/Total de procesos jurídicos del periodo)*100	ND	100%	100%	100%		
			4. Promover las prácticas adecuadas en la prestación de los servicios de salud que contribuyan a la preservación y cuidado del medio ambiente en el municipio de Neiva.	Fortalecer la política del medio ambiente	Dar un adecuado manejo a los Residuos Peligrosos generados. Realizar campañas educativas de ahorro y uso eficiente de los recursos.	Incinerar el 60% de los residuos peligrosos. Reducir el consumo de los servicios públicos de energía y agua en un 5%. Realizar campañas educativas	Cantidad de residuos peligrosos incinerados / cantidad de residuos peligrosos generados x 100 Consumo inicial – Consumo final. Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas x 100	61%	60%	60%
		Cambiar las canecas que se encuentran en mal estado	Satisfacer las necesidades de canecas, con el fin de realizar una adecuada segregación.	Número de canecas cambiadas / Número de canecas que requieren cambio x 100	100%	100%	100%	100%		100

"Servimos con Excelencia Humana"



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

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

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

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

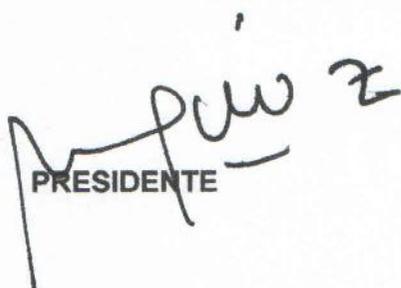
Sistema de Información y
 Atención al Usuario
 Línea Amiga: 8632828

ARTICULO SEGUNDO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de expedición

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Neiva, a los días del mes de de 2.016

19 DIC 2016


PRESIDENTE


SECRETARIA



"Servimos con Excelencia Humana"

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

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

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

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

Sistema de Información y
Atención al Usuario
Linea Amiga: 8632828