

# AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SANTA SOFÍA DE CALDAS

Año 2010

Manizales, junio de 2011

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# PLATAFORMA ESTRATÉGICA

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# Misión

---

Mejorar el estado de salud de la comunidad por medio de la educación, el diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y rehabilitación en las enfermedades, de mediana y alta complejidad, permitiendo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (as), brindándoles el calor humano y la atención que siempre merecen.

Ser centro de formación y entrenamiento para el recurso humano del sector salud y participar en el desarrollo de actividades de investigación en salud, propendiendo con esto mejorar permanentemente los estándares de calidad.

# Visión

---

Seremos el modelo de gestión pública en el país y el mejor Hospital con el mayor desarrollo humano, tecnológico y científico del Occidente Colombiano.

# Valores institucionales

---

- Compromiso
- Calidad Humana
- Solidaridad
- Respeto
- Trabajo en equipo



# Organigrama Funcional

---



iOrgullosamente Público!



# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# CAPACIDAD INSTALADA

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# CAPACIDAD INSTALADA

URGENCIAS

4 camas observación hombres  
4 camas observación mujeres  
10 camillas (3 para ptes Críticos)  
1 área de reanimación  
1 área de procedimientos

HOSPITALIZACIÓN  
GENERAL

73 camas

HOSPITALIZACIÓN  
CUIDADO CRÍTICO

62 camas

135 camas

QUIRÓFANOS

5 salas  
10 camillas de recuperación

CONSULTA  
EXTERNA

15 consultorios

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# ASEGURAMIENTO

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# ASEGURAMIENTO EN CALDAS

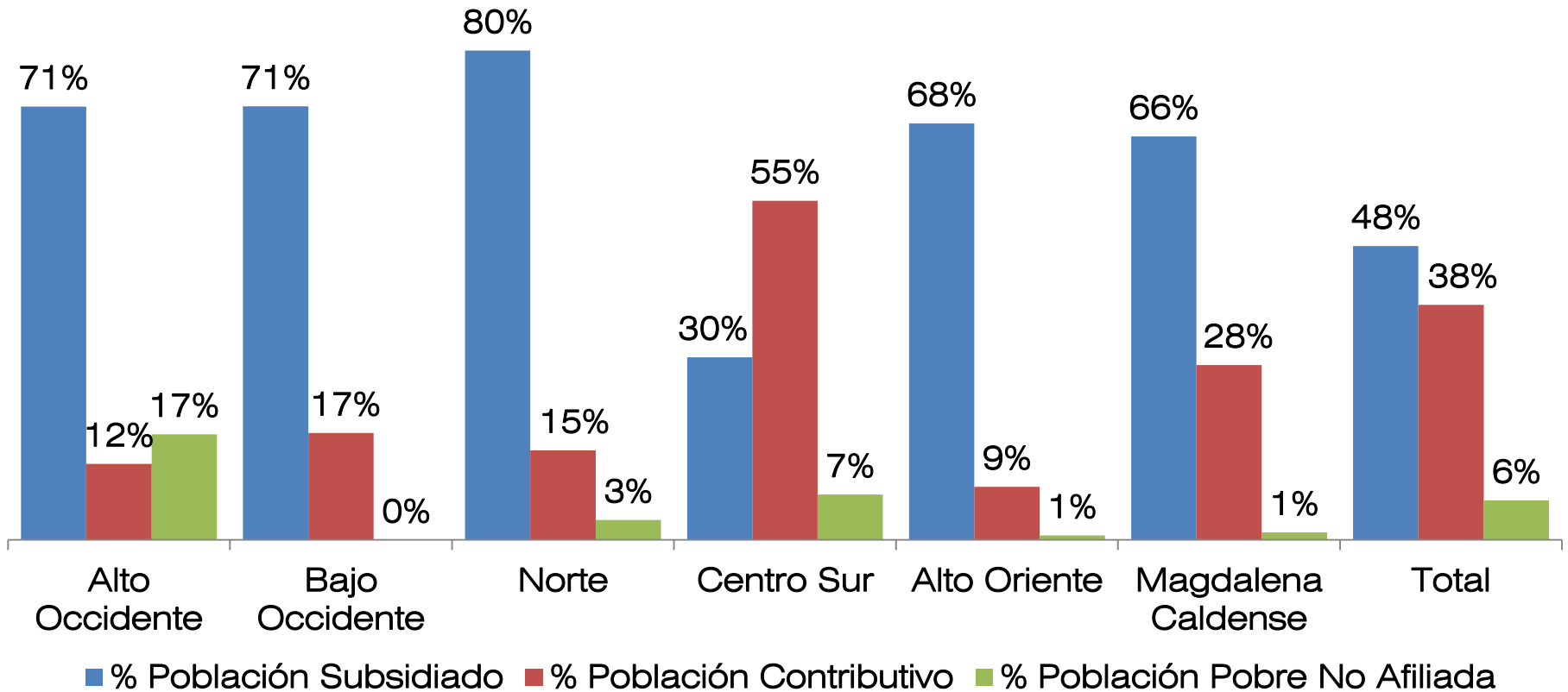
|                                                                                  | Número de Afiliados o Personas | Porcentaje |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Régimen Subsidiado                                                               | 469.024                        | 48%        |
| Régimen Contributivo                                                             | 375.139                        | 38%        |
| Población Pobre No Afiliada certificada a DNP con base en SISBEN II y SISBEN III | 63.187                         | 6%         |
| Total Población Proyección DANE 2011 (*)                                         | 980.281                        |            |

\* Proyección 2011 (Abril 2011)

Fuente: Subdirección de Aseguramiento – Dirección Territorial de Salud de Caldas



## Aseguramiento en Caldas por Regiones Proyección 2011 (Abril 2011)



Fuente: Subdirección de Aseguramiento – Dirección Territorial de Salud de Caldas



# IMPACTO DE LOS SERVICIOS

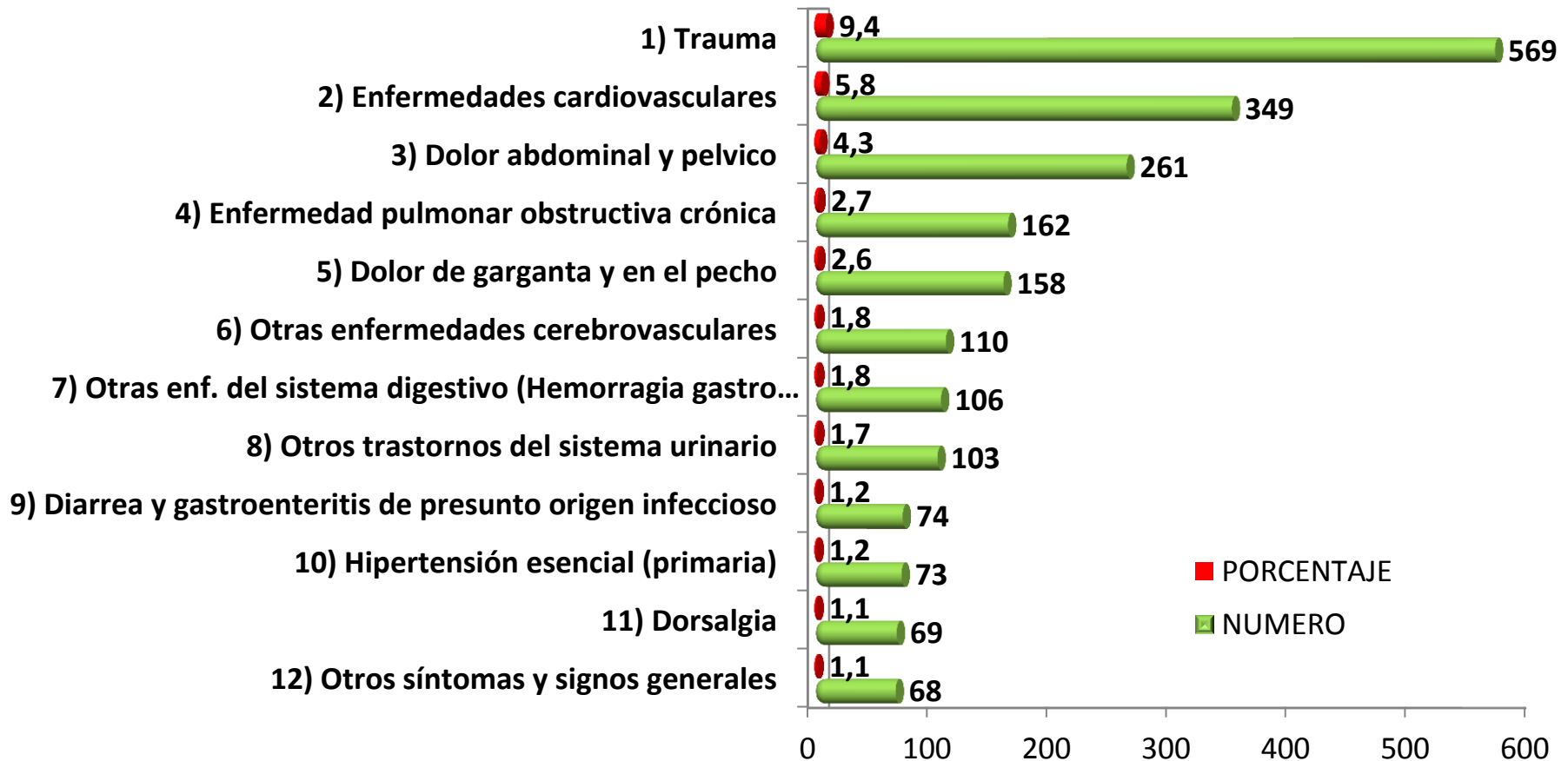
¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E



# ¿Cuáles son las principales causas de ingreso a Urgencias?

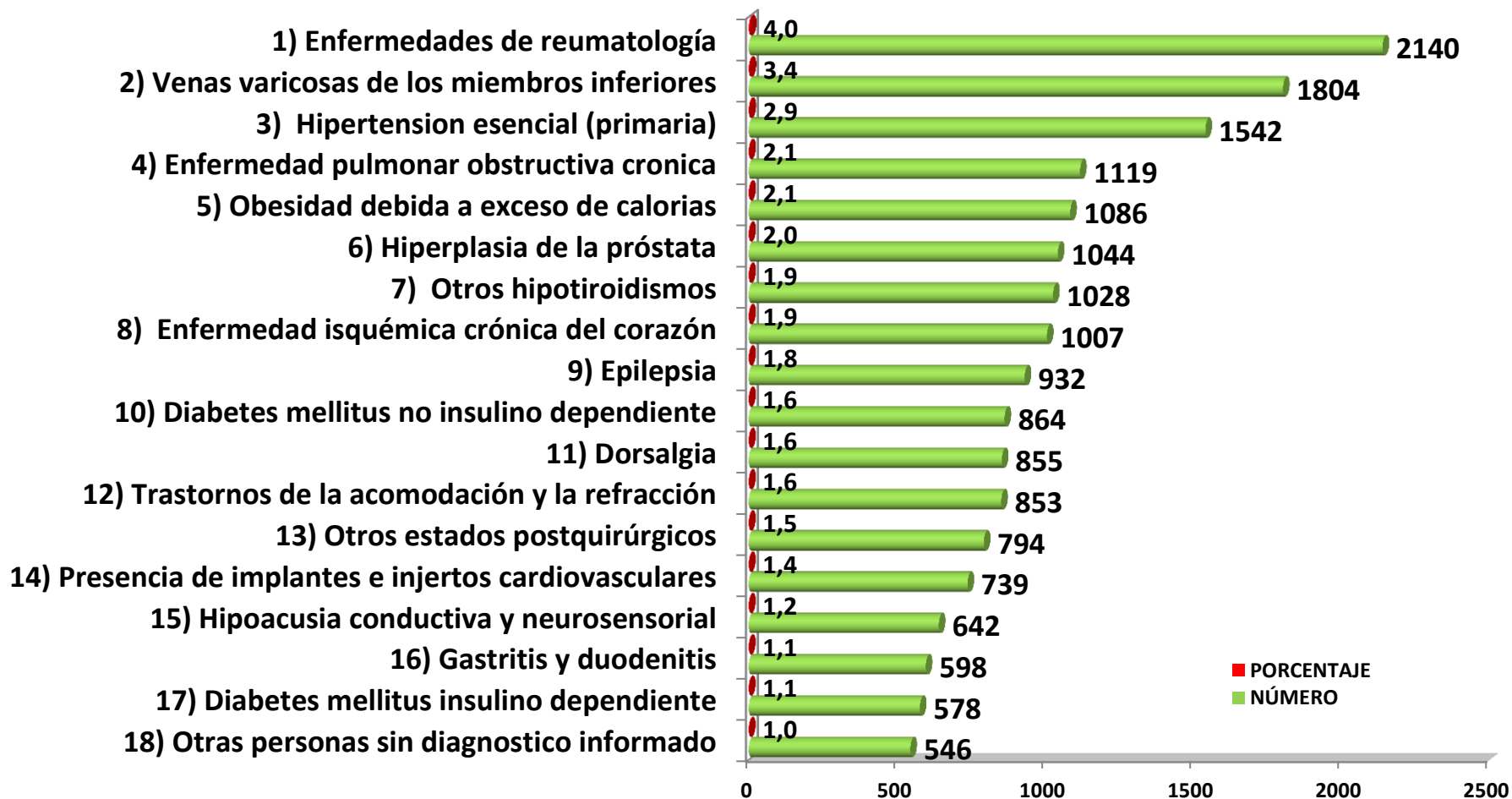


Fuente: Gestión Documental Clínica

¡Orgullosamente Público!



# ¿Por qué nos consulta nuestra comunidad?

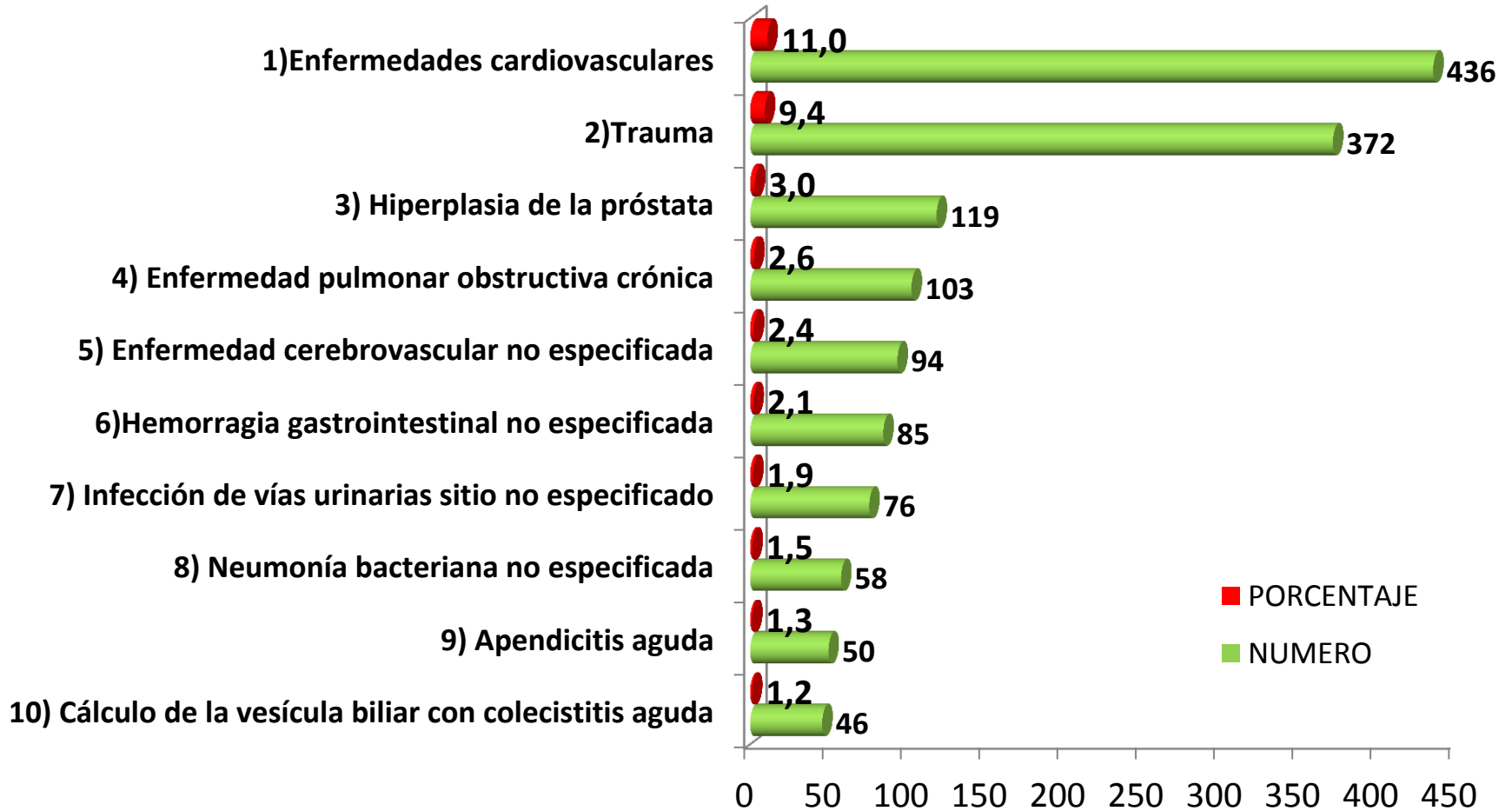


Fuente: Gestión Documental Clínica

**iOrgullosamente Público!**



# ¿Por qué se hospitaliza nuestra comunidad?

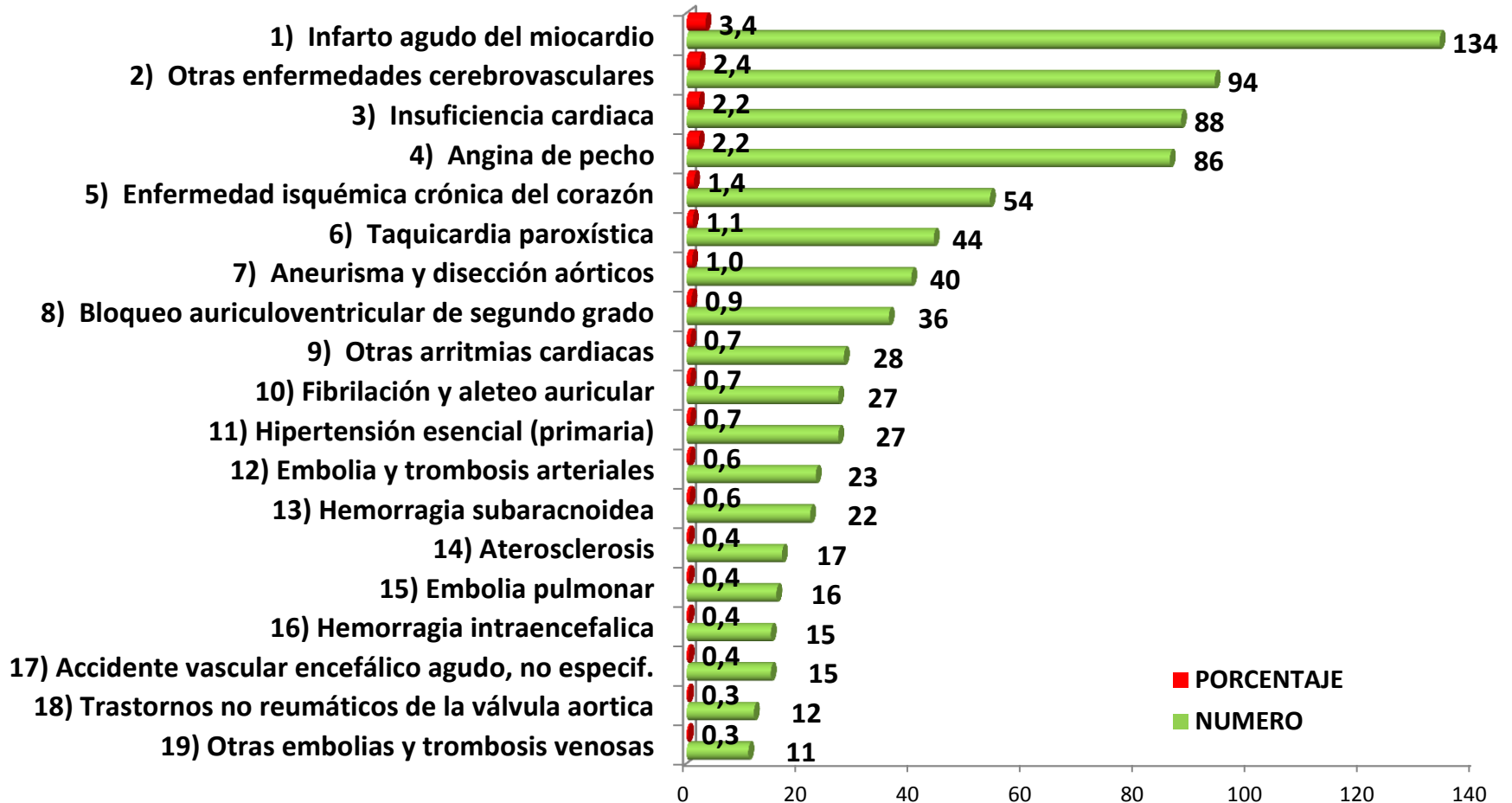


Fuente: Gestión Documental Clínica

**iOrgullosamente Público!**



# ¿Cuáles son las principales enfermedades del sistema circulatorio que tratamos?

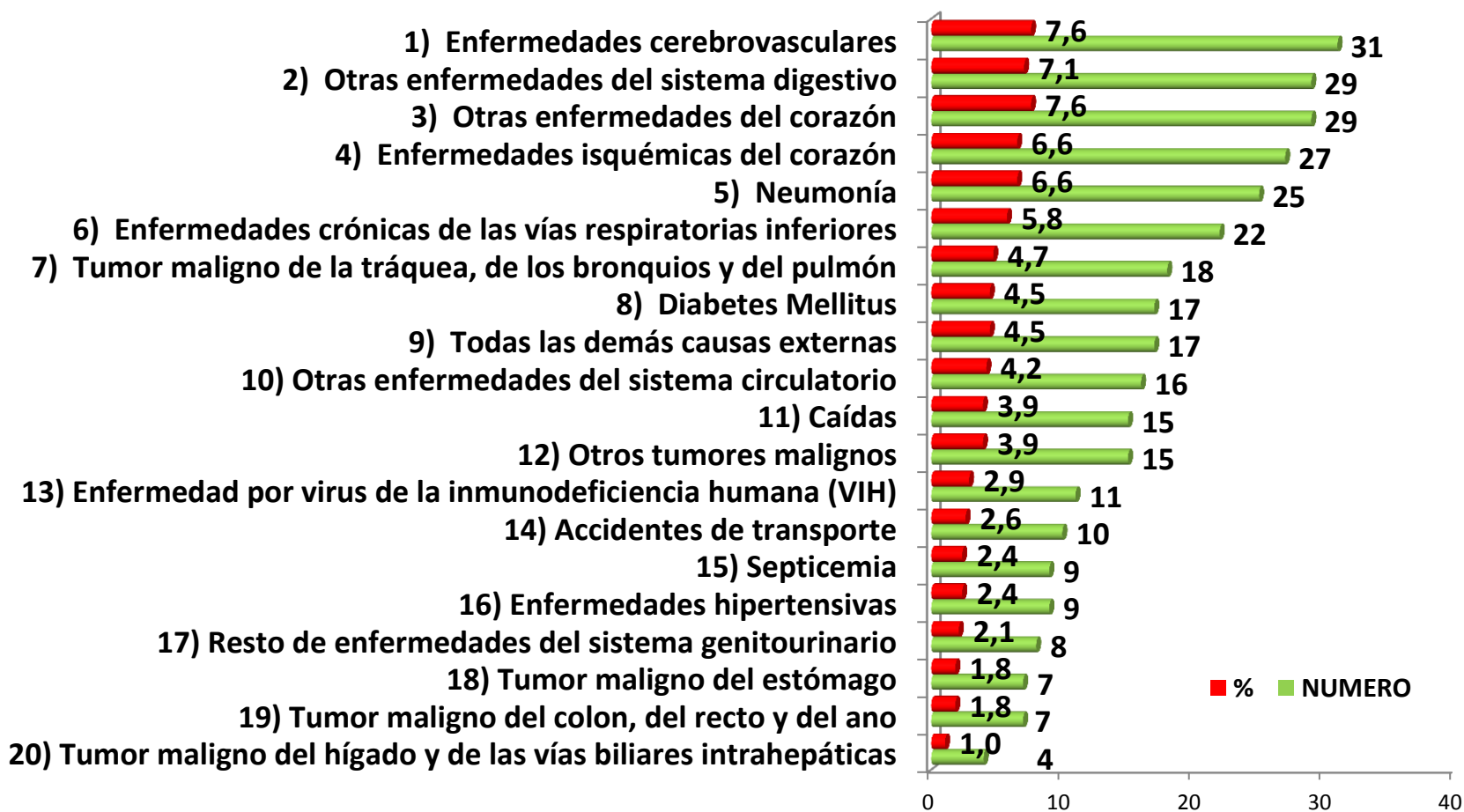


Fuente: Gestión Documental Clínica

iOrgullosamente Público!



# ¿Cuáles son las principales causas de mortalidad?



Fuente: Gestión Documental Clínica



# PLAN DE ACCIÓN

¡Orgullosamente Público!

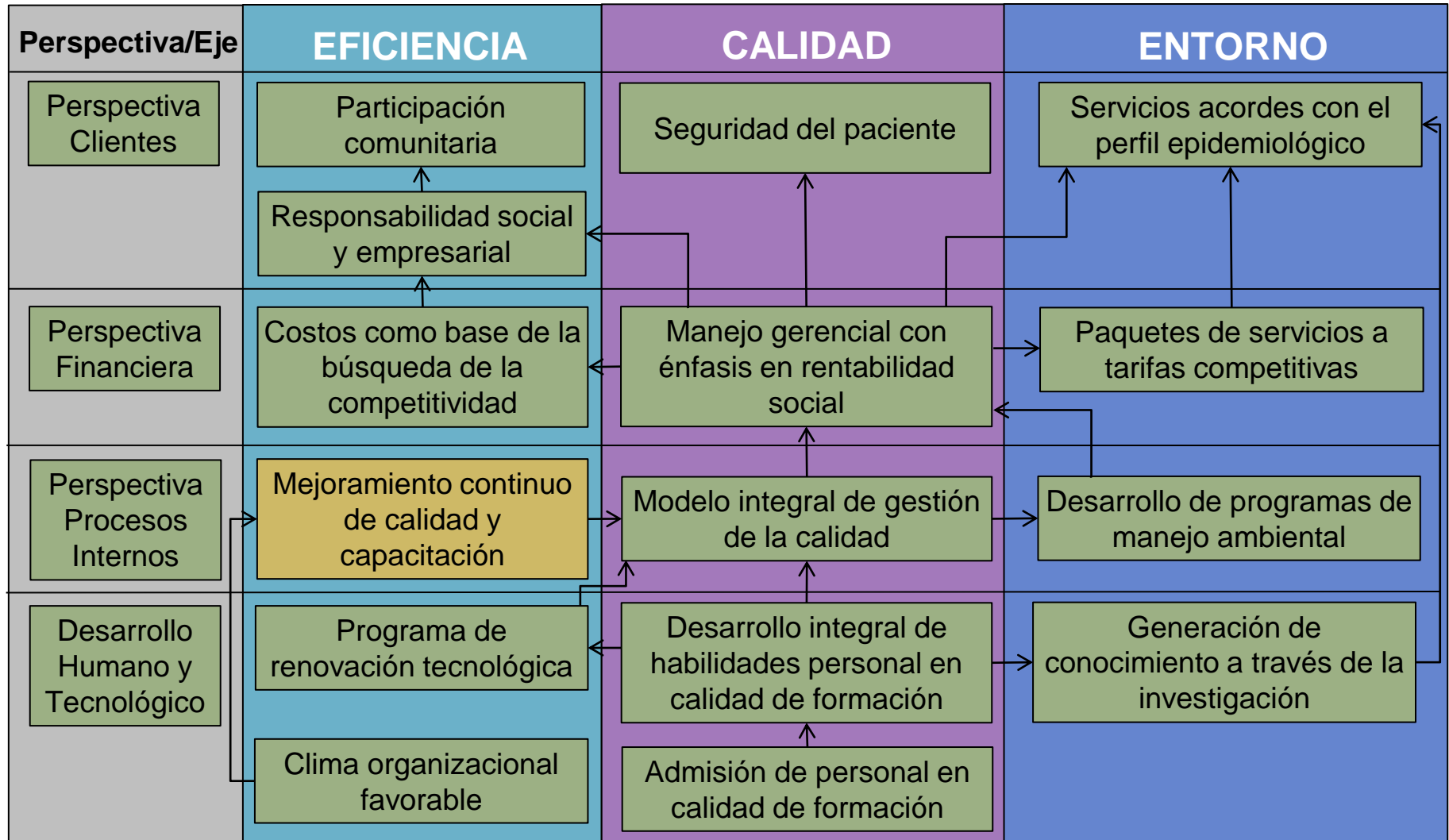


*Santa Sofía*  
E.S.E

# PLAN DE ACCIÓN: CUADRO DE MANDO INTEGRAL



# PLAN DE ACCIÓN: CUADRO DE MANDO INTEGRAL



¡Orgullosamente Público!



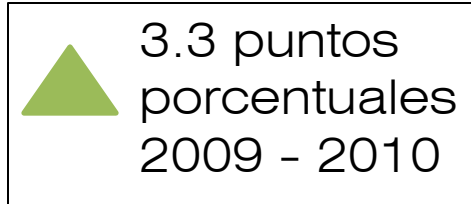
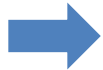
*Santa Sofía*  
E.S.E.



# PLAN DE ACCIÓN: CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMPARATIVO HISTÓRICO

- Cumplimiento objetivos formulados:

94.7%



| Año                     | %     | Variación |
|-------------------------|-------|-----------|
| Dic-07                  | 61,80 |           |
| Dic-08                  | 89,15 | 44,26     |
| Dic-09                  | 91,4  | 2,52      |
| Dic-10<br>(actualizado) | 94,7  | 3,61      |

- En 2009, actualización plan estratégico incluyendo objetivos relacionados con:

Fuente: Oficina de Control Interno.

- Contribuir a la generación de conocimiento, a través del apoyo institucional de proyectos de investigación científica.
- Fortalecer el desarrollo integral de habilidades y destrezas del personal en calidad de formación académica.
- Adoptar la seguridad del paciente como pilar fundamental de la prestación de servicios de salud.
- Desarrollar de programas de manejo ambiental.



# PLAN DE ACCIÓN: CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMPARATIVO HISTÓRICO

- De la evaluación del proceso:

| Se destaca                                                                                                                                                                                                                   | Se requiere reforzar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Cumplimiento en el desarrollo de objetivos relacionados con la Perspectivas de Clientes y de Desarrollo Humano y Tecnológico, mediante las estrategias enfocadas al Entorno.</li></ul> | <p><b>Sobre la Perspectiva Financiera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Aspectos relacionados con objetivos de sostenibilidad, como rotación de cartera y el proceso de facturación.</li></ul> <p><b>Sobre la Perspectiva de Procesos Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Generación y evaluación de protocolos.</li><li>Cumplimiento de cronogramas de seguimiento a la gestión de procesos.</li></ul> |

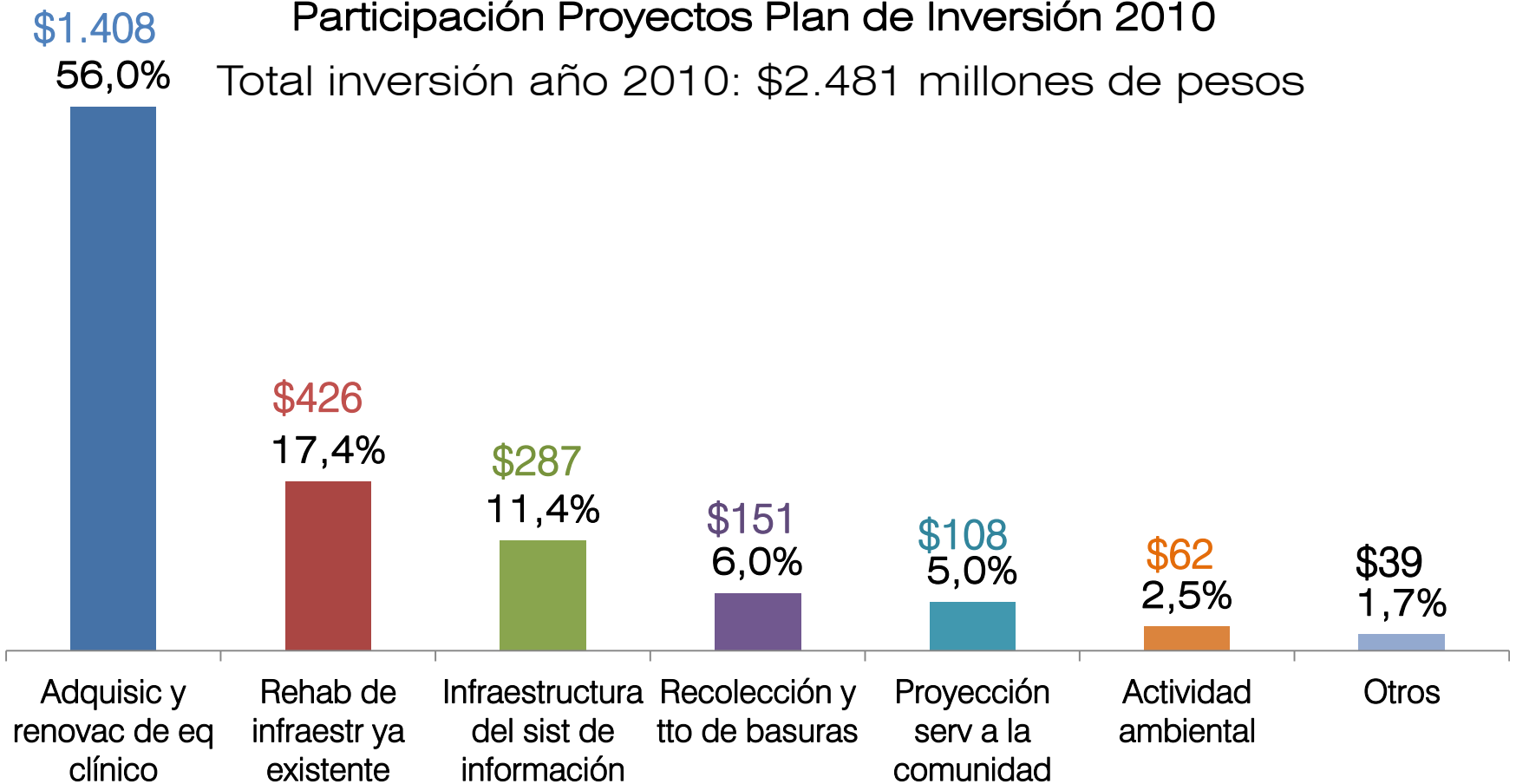
¡Orgullosamente Público!



# INVERSIÓN

## Participación Proyectos Plan de Inversión 2010

Total inversión año 2010: \$2.481 millones de pesos



Fuente: Oficina de Planeación

iOrgullosamente Público!



# INVERSIONES PRINCIPALES

## TECNOLOGÍA

- Adquisición de software y hardware para el fortalecimiento del sistema de información institucional.
- Adquisición y renovación de equipo clínico.
- Actualización de dotación de cirugía.
- Ventiladores de cuarta generación de Cuidado Intensivo.
- Bomba cool flow para el uso de catéteres irrigados en estudios de mapeo tridimensional de electrofisiología.

## INFRAESTRUCTURA

- Adecuación de nueva Unidad de Cuidados Intermedios para aumentar la capacidad instalada de acuerdo con las necesidades de la región.
- Adecuación de infraestructura física de Urgencias, Laboratorio Clínico, Cirugía y UCI, de acuerdo con las exigencias de habilitación y acreditación.
- Adecuación de Laboratorio de Epilepsia, para la realización de estudios de videotelemetría y electroencefalográficos.
- Adecuación de la Morgue.

iOrgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# INVERSIONES PRINCIPALES

## PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

- Programa de televisión y de radio Vivir Mejor.
- Promoción de servicios en el programa Turistiando.
- Realización del Congreso “Lo Fundamental Al Más Alto Nivel”.
- Participación en Congreso Latinoamericano de Turismo Médico en Costa Rica.
- Apoyo institucional, mercadeo e imagen en actividades trascendentales de la ciudad.
- Participación en Primera Feria de Salud en Curazao.
- Campañas gratuitas de tamizaje auditivo para escuelas y hogares del ICBF.

## ACREDITACIÓN

- Campaña de showmanía.
- Afiches para socialización de derechos y deberes.
- Brazaletes de identificación de pacientes.

## GESTIÓN AMBIENTAL

- Actividades para la preservación del medio ambiente, reforestación y gestión integral de residuos.

## INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- Proyecto de investigación UCI: Clorhexidina vs cepillado de dientes.

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# CONTRATACIÓN

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# PROCESO DE CONTRATACIÓN

Etapa  
Precontractual

1. Identificar necesidad.
2. Solicitud y análisis de propuestas y/o cotizaciones.
3. Solicitud CDP.
4. Solicitar documentos soporte.
5. Analizar la información.

Etapa contractual

1. Elaborar contrato.
2. Entregar a Presupuesto para expedición RCP.
3. Entregar a contratista para perfeccionamiento.
4. Radicar contrato en Área Financiera e Interventoría.
5. Publicar.

Etapa  
postcontractual

1. Verificar entrega acta certificación de cumplimiento.
2. Proyectar acta de liquidación.
3. Conservar contrato con documentos soporte.

¡Orgullosamente Público!

# ASPECTOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

## Criterios de selección en los contratos

- ❖ Calidad
- ❖ Precio
- ❖ Forma de pago
- ❖ Tiempo de entrega
- ❖ Soporte técnico postventa

## ¿A qué obedecen los contratos?

- ❖ Planes de Gobierno
- ❖ Plan de Compras
- ❖ Plan de Inversión
- ❖ Planes de Desarrollo
- ❖ Banco de Proyectos
- ❖ Elaboración del Presupuesto
- ❖ Planeación estratégica

El estado de los contratos a la fecha y que corresponden a la vigencia fiscal 2010, es:

- ❖ Liquidados al 100%.
- ❖ Su archivo, ajustado a las normas técnicas actuales.

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# CONTRATOS EJECUTADOS EN 2010

| CLASE DE CONTRATO                     | CANTIDAD   | VALOR EN MILES      |
|---------------------------------------|------------|---------------------|
| Prestación de servicios profesionales | 129        | \$19.204.885        |
| Mantenimiento y/o reparación          | 51         | \$1.851.023         |
| Compra y/o suministros                | 17         | \$1.784.426         |
| Arrendamientos                        | 13         | \$775.881           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>210</b> | <b>\$23.616.214</b> |

Fuente: Oficina de Administración de Recursos

iOrgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# ¿Con cuáles entidades se tuvo contrato en 2010?

| RÉGIMEN             | ENTIDAD                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------|
| VINCULADO           | DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS      |
| CONTRIBUTIVO        | CAFESALUD EPS                                 |
|                     | COMPENSAR                                     |
|                     | CONFENALCO TOLIMA EPS-S                       |
|                     | COOMEVA EPS                                   |
|                     | EPS SANITAS                                   |
|                     | NUEVA EPS                                     |
|                     | SALUDCOOP EPS                                 |
|                     | SURAMERICANA TODOS SUS PLANES(APS-ARP-MP.EPS) |
| SUBSIDIADO          | ASMET SALUD                                   |
|                     | CAPRECOM REGIMEN SUBSIDIADO OPS               |
|                     | CONDOR EPS                                    |
| E.S.E.S MUNICIPALES | HOSPITAL SAN ANTONIO DE VILLAMARIA            |
|                     | HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS RIOSUCIO            |
|                     | HOSPITAL SANTA ANA DE PALESTINA               |
|                     | HOSPITAL FELIPE SUAREZ DE SALAMINA            |

¡Orgullosamente Público!



# ¿Con cuáles entidades se tuvo contrato en 2010?

| RÉGIMEN                                   | ENTIDAD                            |
|-------------------------------------------|------------------------------------|
| REGÍMENES ESPECIALES Y OTROS              | BATALLON AYACUCHO                  |
|                                           | BAVARIA                            |
|                                           | CAFESALUD MEDICINA PREPAGADA       |
|                                           | COLMENA ARP                        |
|                                           | COLSANITAS                         |
|                                           | COMEVA MEDICINA PREPAGA            |
|                                           | COMPAÑÍA DE SEGUROS POSITIVA       |
|                                           | COSMTET FERROCARRILES (PRORROGA)   |
|                                           | ECOPETROL                          |
|                                           | LIBERTY                            |
|                                           | SEGUROS AURORA                     |
|                                           | SEGUROS BOLIVAR                    |
|                                           | SENA                               |
|                                           | UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRALES SAS |
| UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA                  |                                    |
| UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA UNISALUD |                                    |

¡Orgullosamente Público!



# ¿Con cuáles entidades se tiene contrato en 2011?

| RÉGIMEN | ENTIDAD |
|---------|---------|
|---------|---------|

|           |                                          |
|-----------|------------------------------------------|
| VINCULADO | DIRECCION TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS |
|-----------|------------------------------------------|

|              |           |
|--------------|-----------|
| CONTRIBUTIVO | COLMEDICA |
|              | COMPENSAR |
|              | FAMISANAR |
|              | NUEVA EPS |
|              | SANITAS   |

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| E.S.E.S MUNICIPALES | HOSPITAL FELIPE SUAREZ                |
|                     | HOSPITAL SAN ANTONIO DE VILLAMARIA    |
|                     | HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO |

| RÉGIMEN | ENTIDAD |
|---------|---------|
|---------|---------|

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| REGÍMENES ESPECIALES Y OTROS | ARQUIDIOCESIS                |
|                              | BATALLON                     |
|                              | CAFESALUD MEDICINA PREPAGADA |
|                              | COLMENA ARP                  |
|                              | COLSANITAS                   |
|                              | COLSEGUROS                   |
|                              | COSMITET                     |
|                              | ECOPETROL                    |
|                              | LIBERTY SEGUROS              |
|                              | SEGUROS BOLIVAR              |
|                              | SEGUROS LA AURORA            |
|                              | SEGUROS POSITIVA             |
|                              | SENA                         |
|                              | UNISALUD                     |
| UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA     |                              |
| UNIVERSIDAD DEL VALLE        |                              |



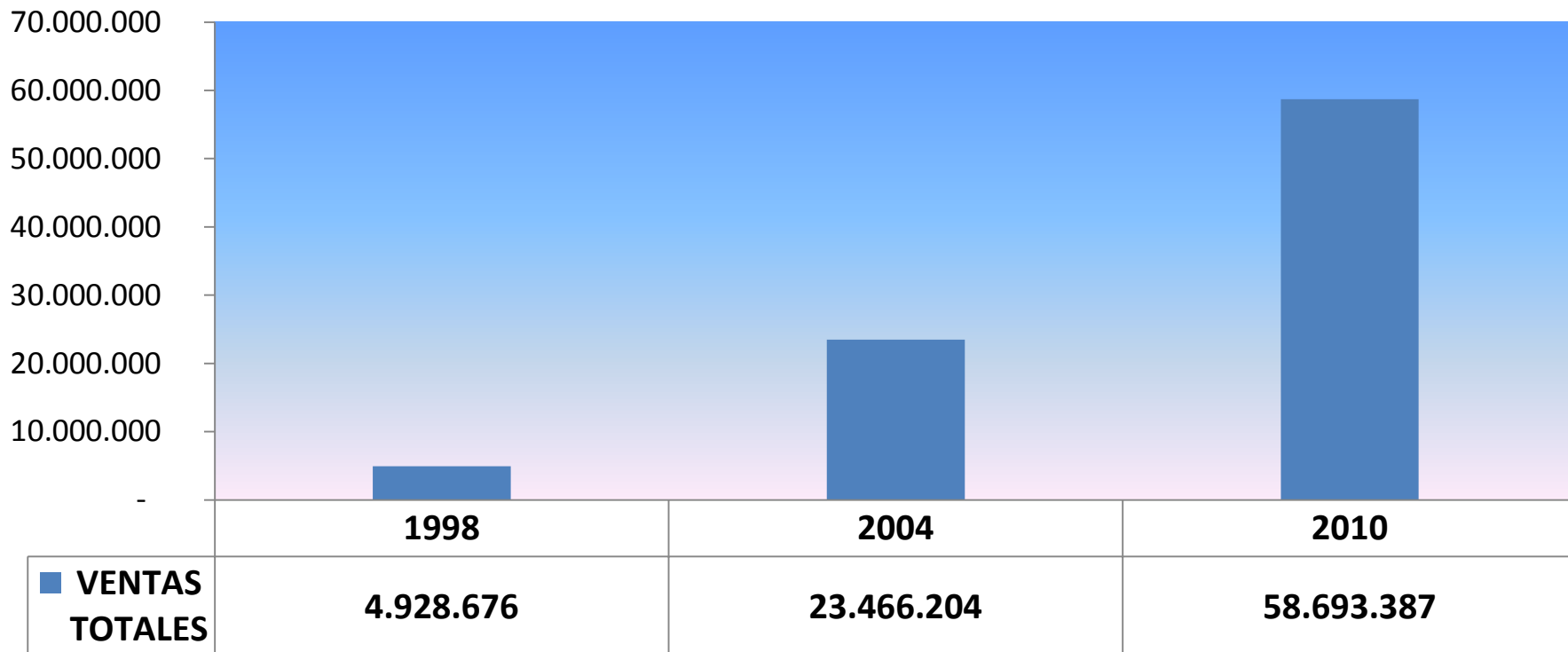
# GESTIÓN FINANCIERA

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

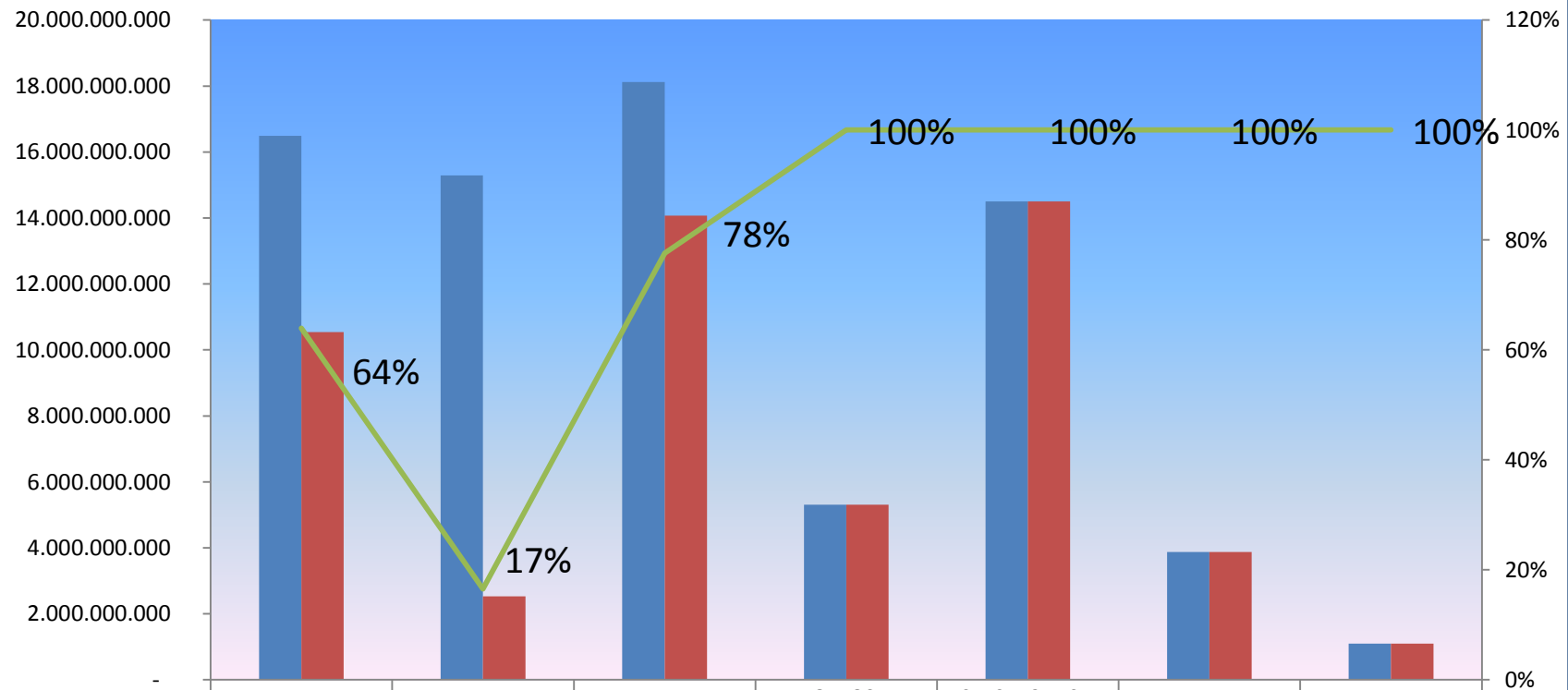
## COMPARATIVO VIGENCIAS 1998 – 2004 – 2010 INGRESOS CORRIENTES VENTA DE SERVICIOS



| INCREMENTO PORCENTUAL |             |
|-----------------------|-------------|
| <b>2004</b>           | <b>476%</b> |
| <b>2010</b>           | <b>250%</b> |



## FACTURACIÓN RADICADA VS RECAUDO 2010



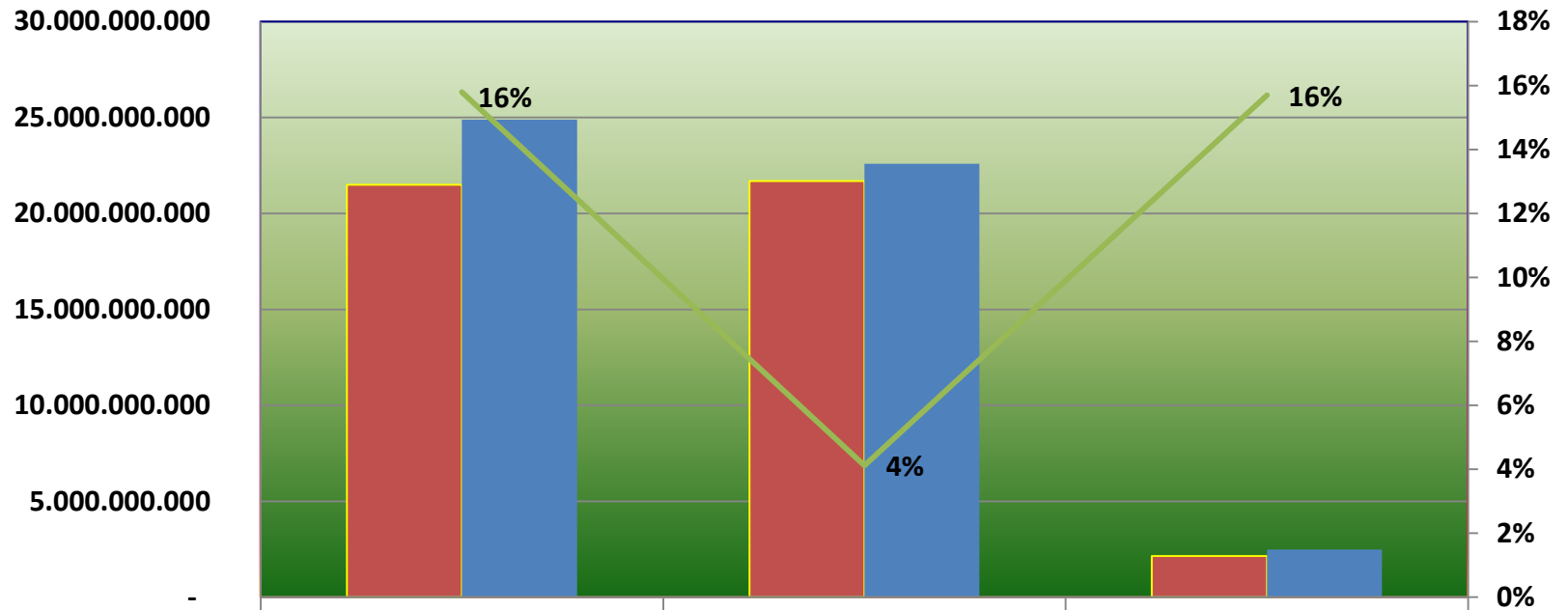
|                             | CONTRIBUTIVO   | SUBSIDADO      | DTSC           | OTROS REGIMENES | C X C VIGENCIA ANT. | R. DE CAPITAL | APRO/MIENTOS  |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------|
| RADICADO                    | 16.487.768.884 | 15.293.595.237 | 18.125.090.782 | 5.305.317.727   | 14.497.603.840      | 3.879.286.623 | 1.096.493.260 |
| RECAUDO                     | 10.541.295.698 | 2.530.589.380  | 14.069.294.282 | 5.305.317.727   | 14.497.603.840      | 3.879.286.323 | 1.096.493.260 |
| % Ejecución Rec. / Vta S.S. | 64%            | 17%            | 78%            | 100%            | 100%                | 100%          | 100%          |



**¡Orgullosamente Público!**



*Santa Sofía*  
E.S.E.

## GASTOS COMPARATIVOS 2009 - 2010



|                                                                                                          |                |                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|
|  Gastos Acumulados 2009 | 21.494.537.765 | 21.692.324.743 | 2.144.496.503 |
|  Gastos Acumulados 2010 | 24.888.844.405 | 22.585.497.689 | 2.481.136.555 |
|  % Variación            | 16%            | 4%             | 16%           |

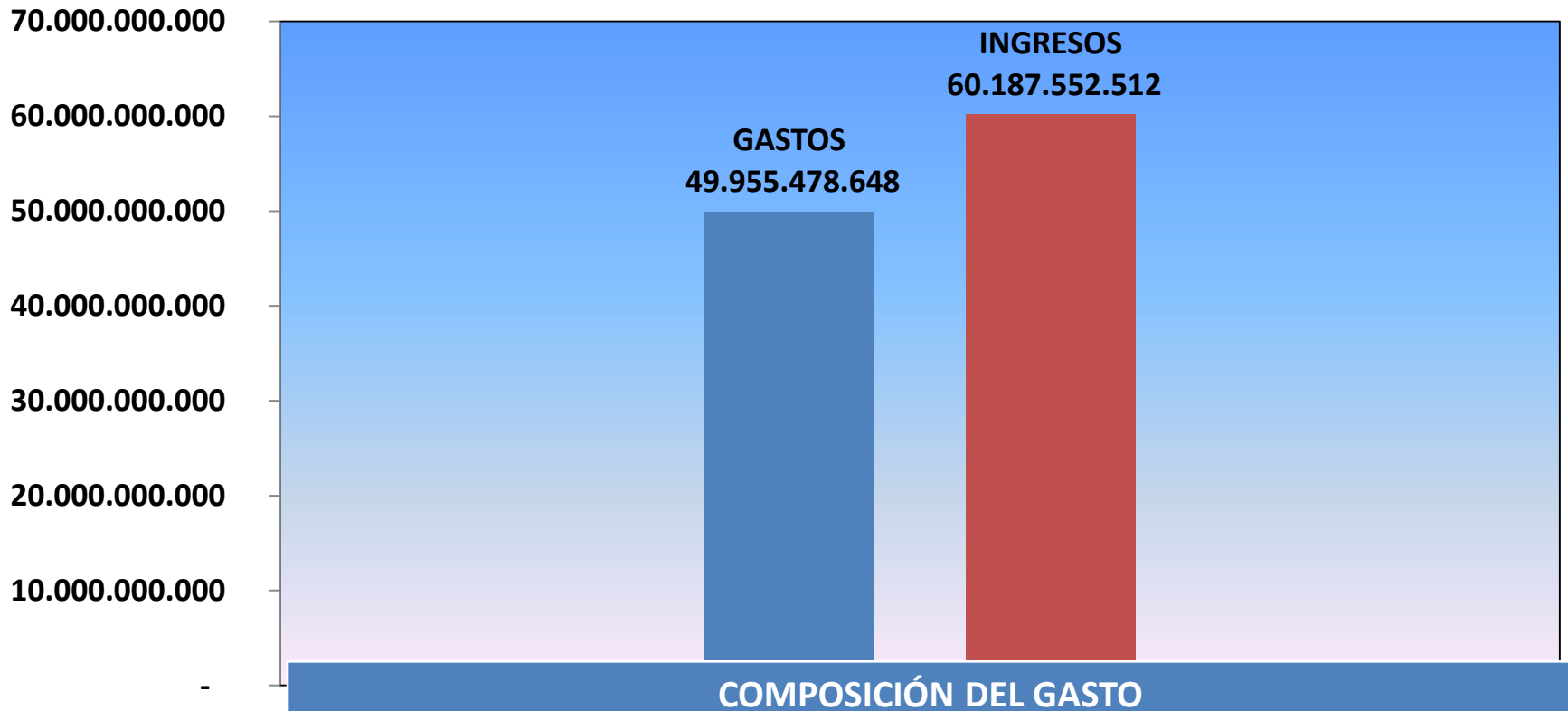
**2009**  
45.331.359.011

**2010**  
57.824.418.728

¡Orgullosamente Público!



## COMPARATIVO INGRESOS FACTURACIÓN VS GASTOS 2010



|                |                |
|----------------|----------------|
| Funcionamiento | 24.888.844.405 |
| Operación      | 22.585.497.688 |
| Inversión      | 2.481.136.555  |

¡Orgullosamente Público!



# Procesos de cobro judicial de cartera vencida

| ENTIDAD                | No. RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN DEMANDA. | VALOR PRETENSIONES |
|------------------------|--------------|------------------------------|--------------------|
| COOSALUD EPS           | 2010-486     | 26/06/2010                   | \$ 822.979.603     |
| AMBUQ                  | 2010-475     | 16/07/2010                   | \$ 774.318.677     |
| SOLSALUD EPS           | 2010-478     | 19/07/2010                   | \$ 2.103.443.788   |
| QBE CENTRAL DE SEGUROS | 2010-575     | 23/09/2010                   | \$ 467.005.700     |
| SALUDVIDA EPS          | 2010-692     | 01/10/2010                   | \$ 2.557.141.500   |
| ASMETSALUD EPS.S       | 2010-475     | 05/10/2010                   | \$ 3.166.651.578   |
| CAPRECOM               | 2010-800     | 11/11/2010                   | \$ 3.366.326.565   |
| CAFESALUD EPS.         | 2011-252     | 12/01/2011                   | \$ 3.803.456.896   |
| SALUDCOOP S.A.         | 2011-254     | 12/01/2011                   | \$2,208,040,745    |
| SALUDCONDOR S.A.       | 2011-340     | 25/01/2011                   | \$ 1.990.499.515   |
| MALLAMAS EPSI          | 2011-152     | 10/03/2011                   | \$ 2.904.731.944   |
| TOTAL                  |              |                              | \$ 21.956.555.766  |

Fuente: Oficina Financiera



# ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# PLAN DE MEJORAMIENTO

## % EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

|                      |       |             |        |
|----------------------|-------|-------------|--------|
| ESCALA DE VALORACION | >=80% | <80% Y >70% | <= 70% |
|----------------------|-------|-------------|--------|

| SEMESTRAL | Nº auditorias internas ejecutadas | Nº auditorias internas programadas | % de ejecución del plan de inversión |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| JUNIO     | 68                                | 88                                 | 77%                                  |
| DICIEMBRE | 86                                | 98                                 | 88%                                  |

|                |     |     |     |
|----------------|-----|-----|-----|
| TOTAL MEDICIÓN | 154 | 186 | 83% |
|----------------|-----|-----|-----|

## % DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO DE HABILITACIÓN

| Total Acciones Propuestas 2010 | Cumplimiento I Sem 2010 | % I Sem 2010 | Cumplimiento II Sem 2010 | % II Sem 2010 |
|--------------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|---------------|
| 372                            | 210                     | 56%          | 304                      | 82%           |



## % DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACREDITACIÓN

| ESTANDARES ASISTENCIALES                 | TOTAL ACCIONES FORMULADAS | RESULTADOS I SEMESTRE | RESULTADOS II SEMESTRE |
|------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------|
| Estándares Ambulatorios                  | 55                        | 9%                    | 55%                    |
| Estándares Hospitalarios                 | 60                        | 8%                    | 52%                    |
| Estándares Imaginología                  | 69                        | 13%                   | 75%                    |
| Estándares Laboratorio Clínico           | 69                        | 3%                    | 86%                    |
| Estándares Habilitación y Rehabilitación | 27                        | 59%                   | 81%                    |
| Estándares de Gerencia                   | 35                        | 57%                   | 86%                    |
| Estándares de Direccionamiento           | 21                        | 57%                   | 100%                   |
| Estándares de Recurso Humano             | 31                        | 48%                   | 94%                    |
| Estándares de Ambiente Físico            | 30                        | 3%                    | 87%                    |
| Estándares de Gerencia de la Información | 19                        | 47%                   | 84%                    |
| Estándares de Gestión de Tecnología      | 32                        | 13%                   | 72%                    |
| IPS Integradas en Red                    | 23                        | 4%                    | 78%                    |
| Estándares Deberes y Derechos            | 32                        | 22%                   | 88%                    |
| Estándares de Mejoramiento Continuo      | 21                        | 33%                   | 76%                    |
| Estándares de Seguridad del Paciente     | 66                        | 12%                   | 62%                    |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>590</b>                |                       |                        |

|                                                     | I SEMESTRE | II SEMESTRE |
|-----------------------------------------------------|------------|-------------|
| CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA UNICO DE ACREDITACION 2010 | 21%        | 75%         |



# ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECI

|      |              |              |                      |      |                     |
|------|--------------|--------------|----------------------|------|---------------------|
| >=90 | Cumplimiento | >= 60 y < 90 | Incumplimiento Medio | < 60 | Incumplimiento Alto |
|------|--------------|--------------|----------------------|------|---------------------|

ENTIDAD : E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SANTA SOFIA DE CALDAS

PUNTAJE MECI : **96 %** [Ver Rangos de Calificación](#)

| ELEMENTOS                                              | AVANCE(%) | COMPONENTES                  | AVANCE(%) | SUBSISTEMAS           | AVANCE(%) |
|--------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| Acuerdos, compromisos o protocolos éticos              | 100       |                              |           |                       |           |
| Desarrollo de talento humano                           | 100       | AMBIENTE DE CONTROL          | 100       |                       |           |
| Estilo de Dirección                                    | 100       |                              |           |                       |           |
| Planes y programas                                     | 100       |                              |           |                       |           |
| Modelo de operación por procesos                       | 100       | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 100       |                       |           |
| Estructura organizacional                              | 100       |                              |           | CONTROL ESTRATÉGICO   | 98.55     |
| Contexto estratégico                                   | 96.8      |                              |           |                       |           |
| Identificación de riesgos                              | 96.8      |                              |           |                       |           |
| Análisis de riesgos                                    | 96.8      | ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS    | 96.8      |                       |           |
| Valoración de riesgos                                  | 96.8      |                              |           |                       |           |
| Políticas de administración de riesgos                 | 96.8      |                              |           |                       |           |
| Políticas de Operación                                 | 100       |                              |           |                       |           |
| Procedimientos                                         | 100       |                              |           |                       |           |
| Controles                                              | 100       | ACTIVIDADES DE CONTROL       | 100       |                       |           |
| Indicadores                                            | 100       |                              |           |                       |           |
| Manual de procedimientos                               | 100       |                              |           |                       |           |
| Información Primaria                                   | 0         |                              |           | CONTROL DE GESTIÓN    | 90.91     |
| Información Secundaria                                 | 100       | INFORMACIÓN                  | 66.67     |                       |           |
| Sistemas de Información                                | 100       |                              |           |                       |           |
| Comunicación Organizacional                            | 100       |                              |           |                       |           |
| Comunicación informativa                               | 100       | COMUNICACIÓN PÚBLICA         | 100       |                       |           |
| Medios de comunicación                                 | 100       |                              |           |                       |           |
| Autoevaluación del control                             | 100       | AUTOEVALUACIÓN               | 100       |                       |           |
| Autoevaluación de gestión                              | 100       |                              |           |                       |           |
| Evaluación independiente al Sistema de Control Interno | 100       | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE     | 100       | CONTROL DE EVALUACIÓN | 100       |
| Auditoria Interna                                      | 100       |                              |           |                       |           |
| Planes de Mejoramiento Institucional                   | 100       |                              |           |                       |           |
| Planes de mejoramiento por Procesos                    | 100       | PLANES DE MEJORAMIENTO       | 100       |                       |           |
| Plan de Mejoramiento Individual                        | 100       |                              |           |                       |           |

iOrgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

Pendiente:

- Culminar el proceso de administración del riesgo.
- Realizar Rendición de cuentas a la ciudadanía (No estaba reglamentada para Hospitales Públicos).
- Gestionar la medición del Índice de Transparencia por Colombia (sólo aplica para las entidades del nivel nacional hasta ahora).

## EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

|                      |                  |                          |                  |
|----------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| ESCALA DE VALORACION | <b>&gt; =90%</b> | <b>&lt;90% y &gt;70%</b> | <b>&lt;= 70%</b> |
|----------------------|------------------|--------------------------|------------------|

| ANUAL     | Nº total de ítems cumplidos | Nº total de ítems establecidos en el plan | % avance en el plan de implementación del sistema de Calidad |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| DICIEMBRE | 44                          | 60                                        | <b>73%</b>                                                   |



# TALENTO HUMANO

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# TALENTO HUMANO

| CARGO                                   | TOTAL |
|-----------------------------------------|-------|
| Agente Centro de Contacto               | 8     |
| Analista Administrativo                 | 6     |
| Analista de Cuentas                     | 32    |
| Asesor                                  | 3     |
| Auxiliar Administrativo                 | 28    |
| Auxiliar Central de Materiales          | 4     |
| Auxiliar de Enfermería                  | 194   |
| Auxiliar de Farmacia                    | 11    |
| Auxiliar de Laboratorio                 | 6     |
| Auxiliar de Rayos X                     | 1     |
| Coordinadora Gestión del Talento Humano | 1     |
| Médico Especialista                     | 75    |
| Especialistas Médico Auditor            | 2     |

| CARGO                              | TOTAL |
|------------------------------------|-------|
| Gerente Empresa Social del Estado  | 1     |
| Histotecnóloga                     | 1     |
| Jefe de oficina                    | 4     |
| Judicante                          | 2     |
| Médico General                     | 48    |
| Presbítero                         | 1     |
| Profesional en Enfermería          | 57    |
| Profesional Especializado          | 9     |
| Profesional Universitario          | 70    |
| Técnico Administrativo             | 12    |
| Técnico Asistencial                | 4     |
| Tecnólogo en Imágenes Diagnósticas | 6     |

**TOTAL GENERAL: 586**

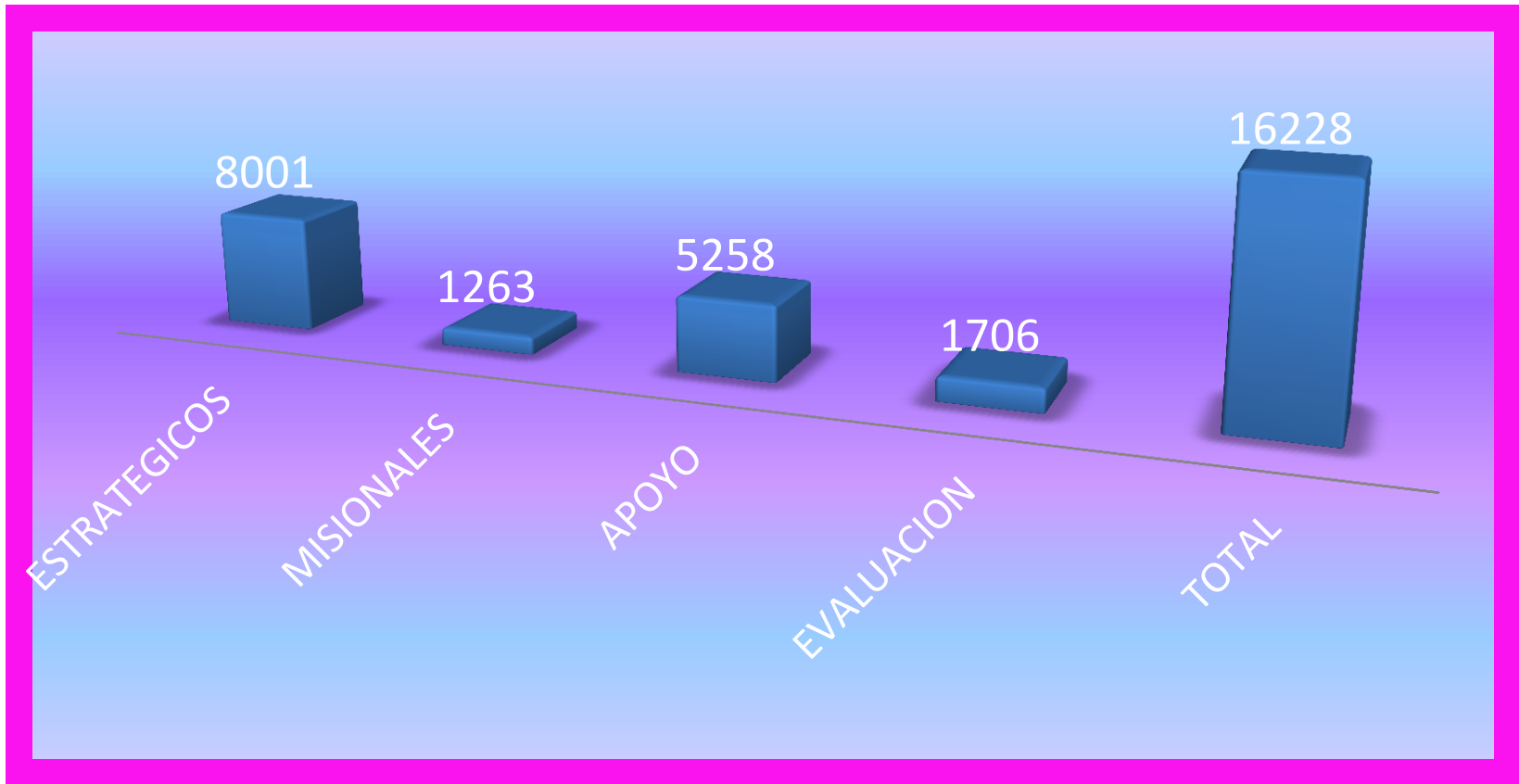
**Planta aprobada por Junta Directiva a 31 de diciembre de 2010: 19**

**iOrgullosamente Público!**



# CAPACITACIÓN

## Total Horas Capacitación por Proceso 2010



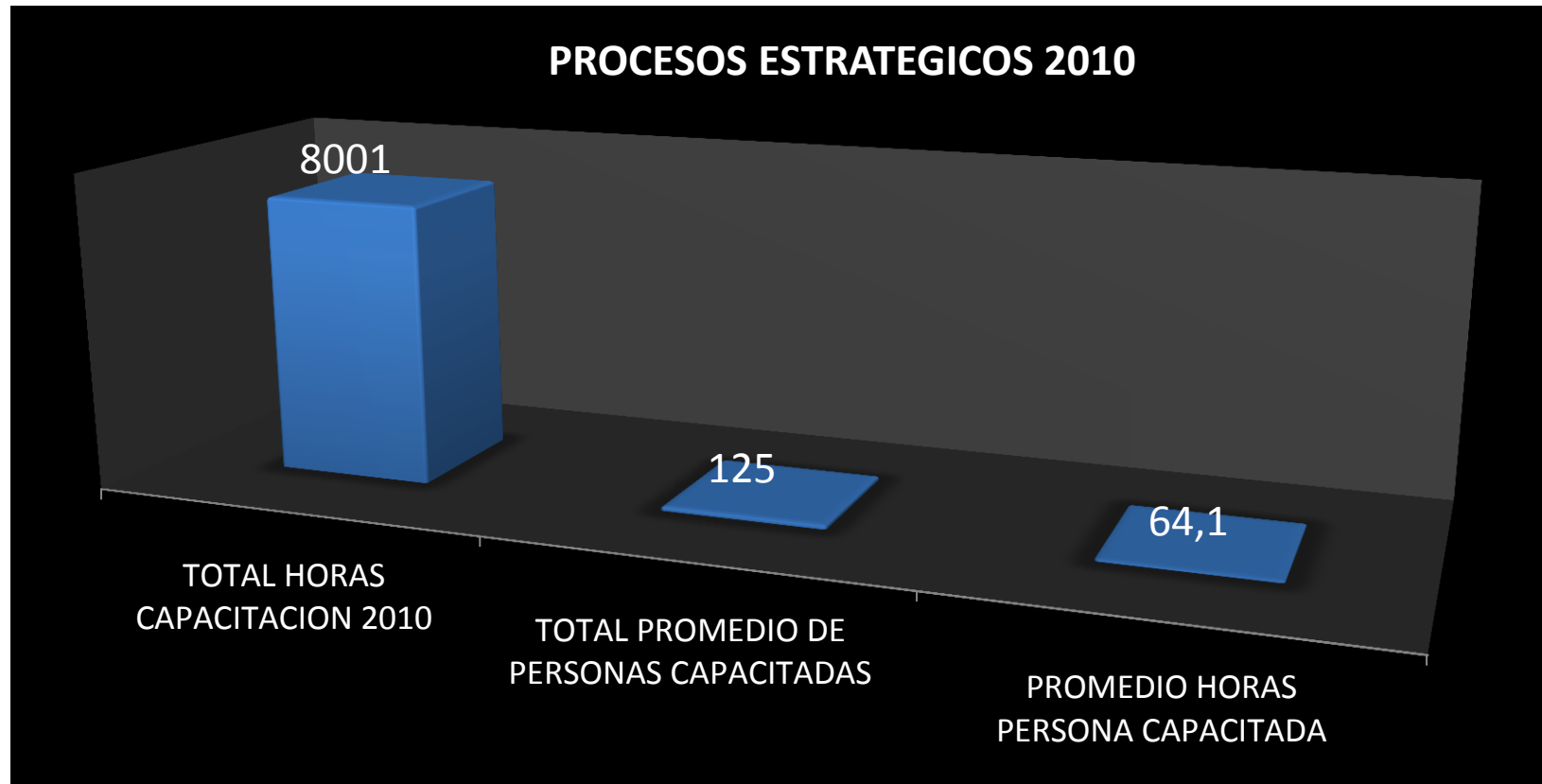
¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# CAPACITACIÓN

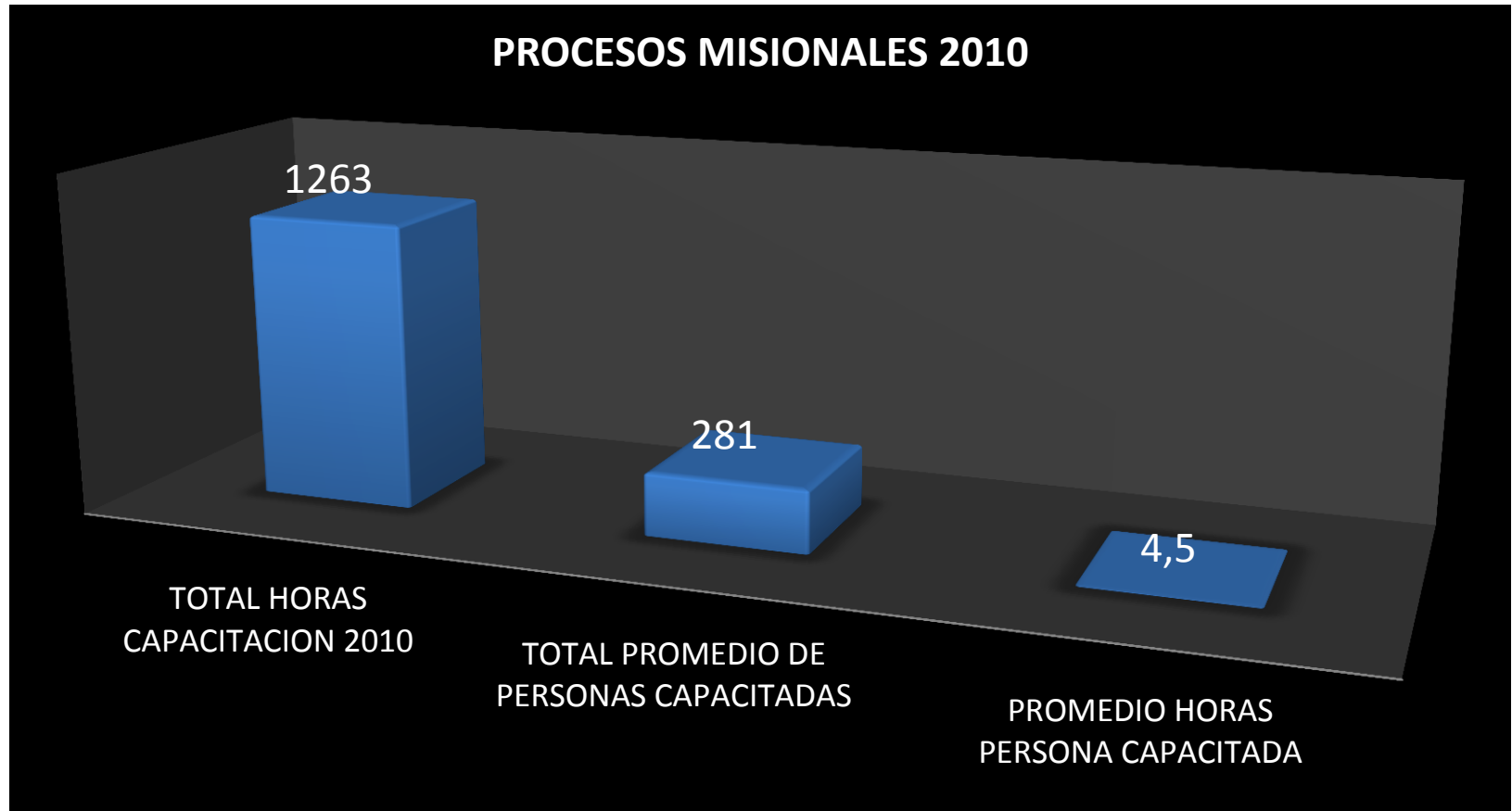
## Promedio Horas Hombre Capacitado 2010



¡Orgullosamente Público!

# CAPACITACIÓN

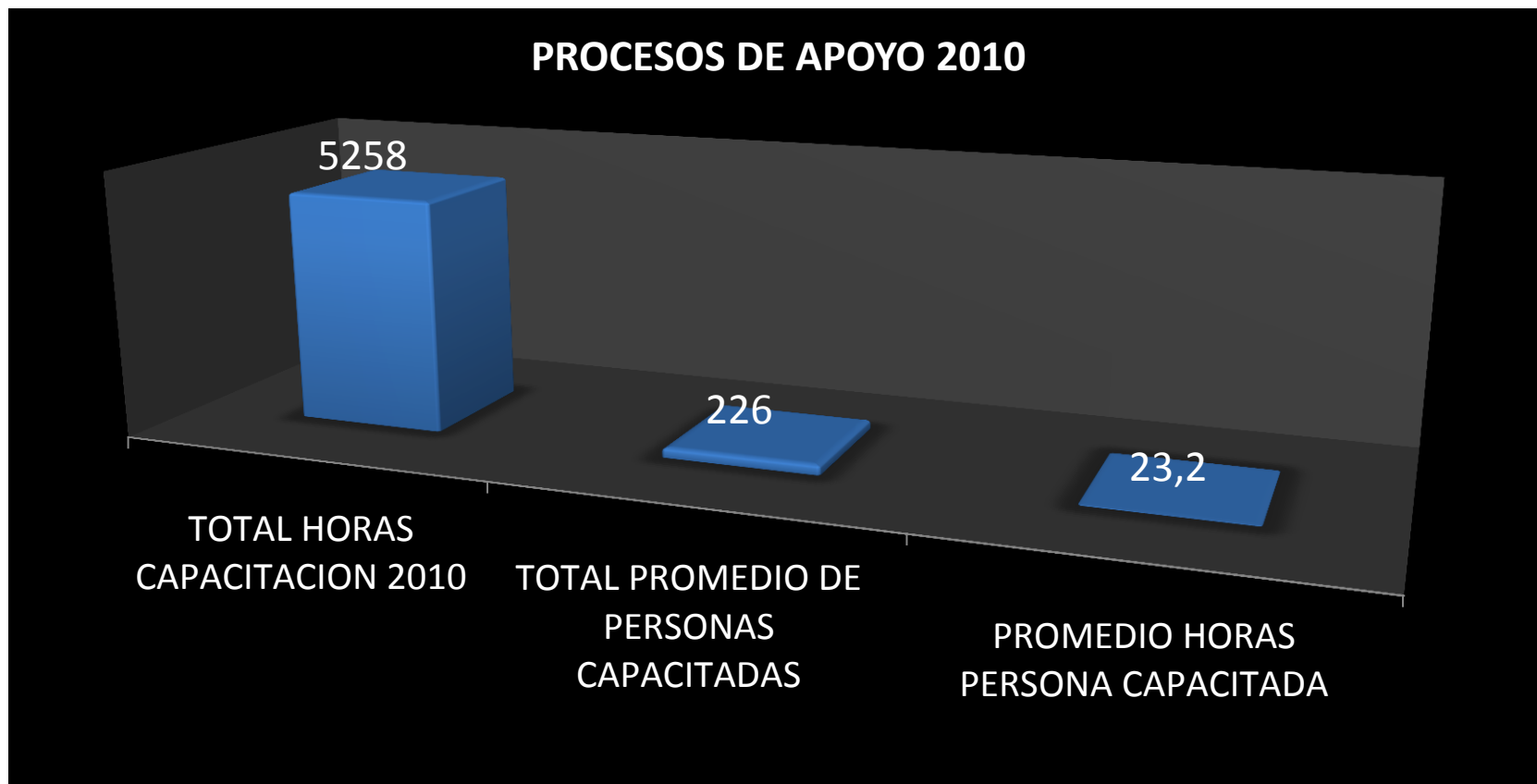
## Promedio Horas Hombre Capacitado 2010



¡Orgullosamente Público!

# CAPACITACIÓN

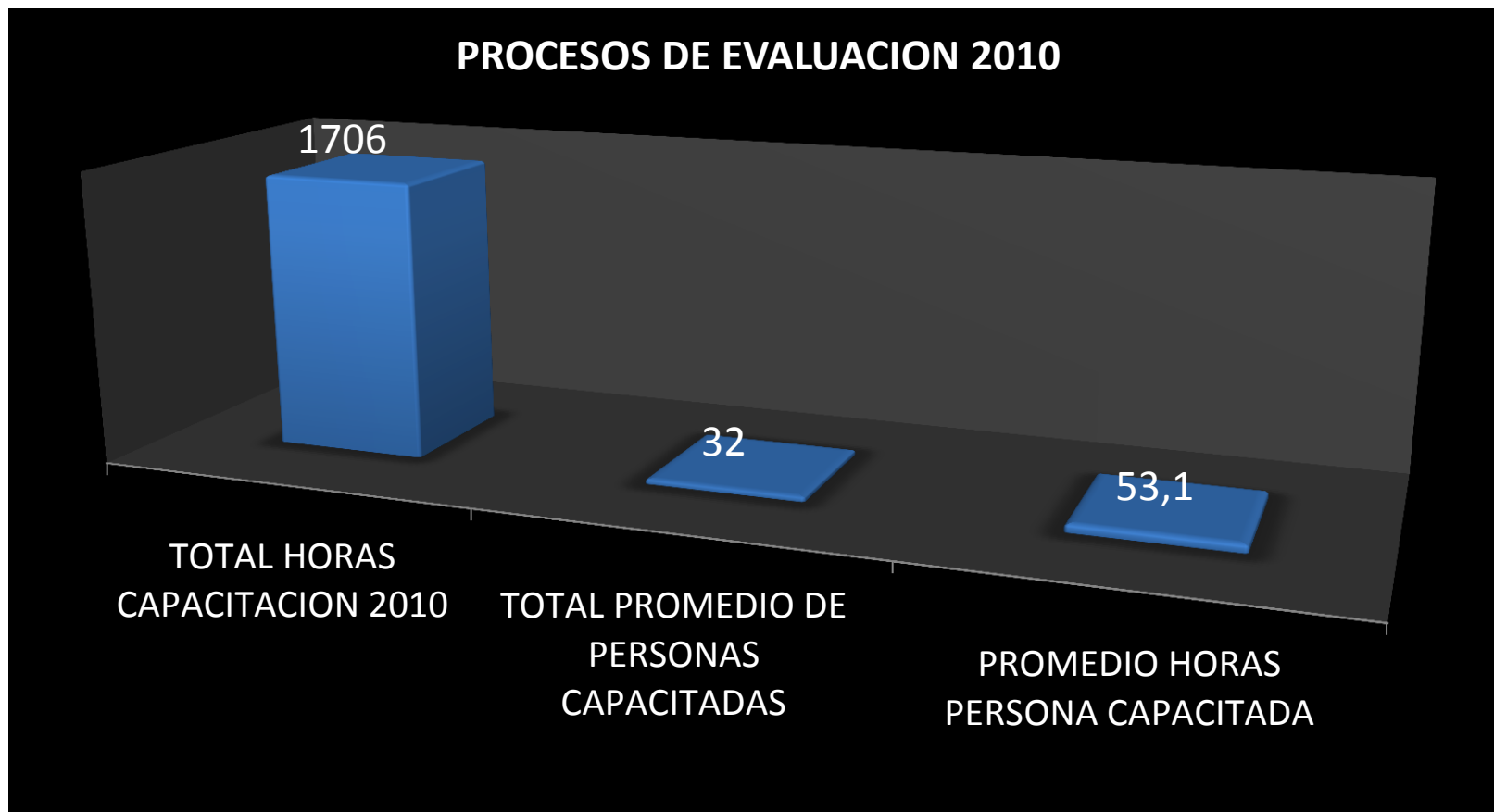
## Promedio Horas Hombre Capacitado 2010



¡Orgullosamente Público!

# CAPACITACIÓN

## Promedio Horas Hombre Capacitado 2010





¡Orgullosamente Público!



# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

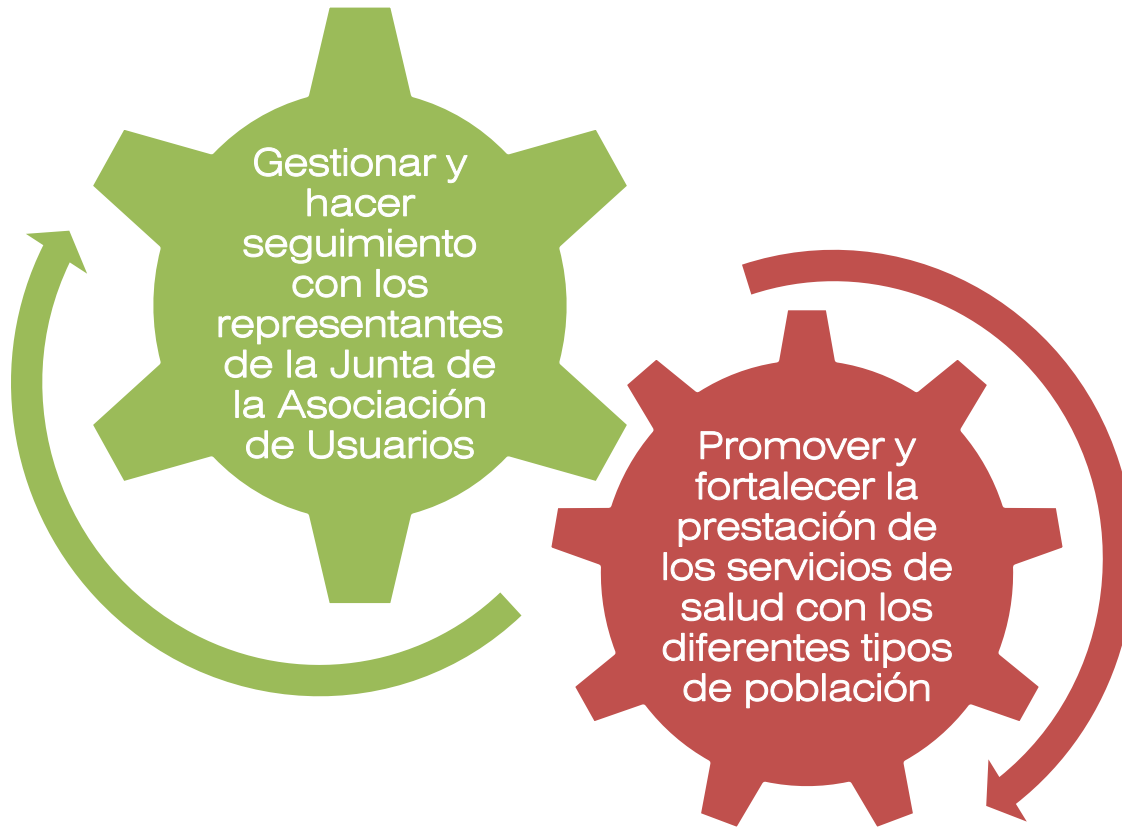
# ACTIVIDADES RSE 2010

| NOMBRE                    | CANTIDAD                      | NÚMERO DE ACTIVIDADES        | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa de Reforestación | 150 árboles nativos sembrados | 1 actividad de reforestación | Hasta el 2010 se han sembrado 500 árboles                                                                                                                                                                                                              |
| Clínica de Diabetes       | 552 asistentes                | 12 capacitaciones            | La Clínica de Diabetes se realiza el último jueves de cada mes durante todo el año                                                                                                                                                                     |
| Toldo Saludable           | 1118 asistentes               | 14 Brigadas                  | El Toldo Saludable fue realizado en la Recreía (ciclovía), Batallón Ayacucho, Hospital Santa Sofía, Hogar San Vicente de Paúl, Centro Comercial Parque Caldas, Consejo Superior de la Judicatura, Sector Judicial, Rama Judicial, DAS, Aguadas, Ceder. |
| Tamizaje Auditivo         | 90 niños                      | 3 Tamizajes                  | Tamizaje Auditivo 6 de Junio Bienestar Familiar, Tamizaje Auditivo 7 de Junio Bienestar Familiar y Tamizaje Auditivo Hospital Santa Sofía 9 de Octubre                                                                                                 |

¡Orgullosamente Público!



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## MEDIOS DE INTERACCIÓN

- Buzón de sugerencias.
- Atención telefónica.
- Oficina de Atención al Usuario.
- Encuesta de satisfacción.

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# ATENCIÓN AL USUARIO

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

## 1. BUZONES DE SUGERENCIAS



¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

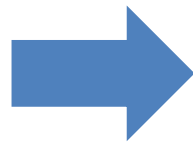
## 2. LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

8879228

- Orientación al usuario externo sobre trámites administrativos para la consecución de citas.
- Información sobre el portafolio de servicios de la Entidad.
- Recepción de manifestaciones para mejorar procesos al interior de la institución.

## 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de satisfacción



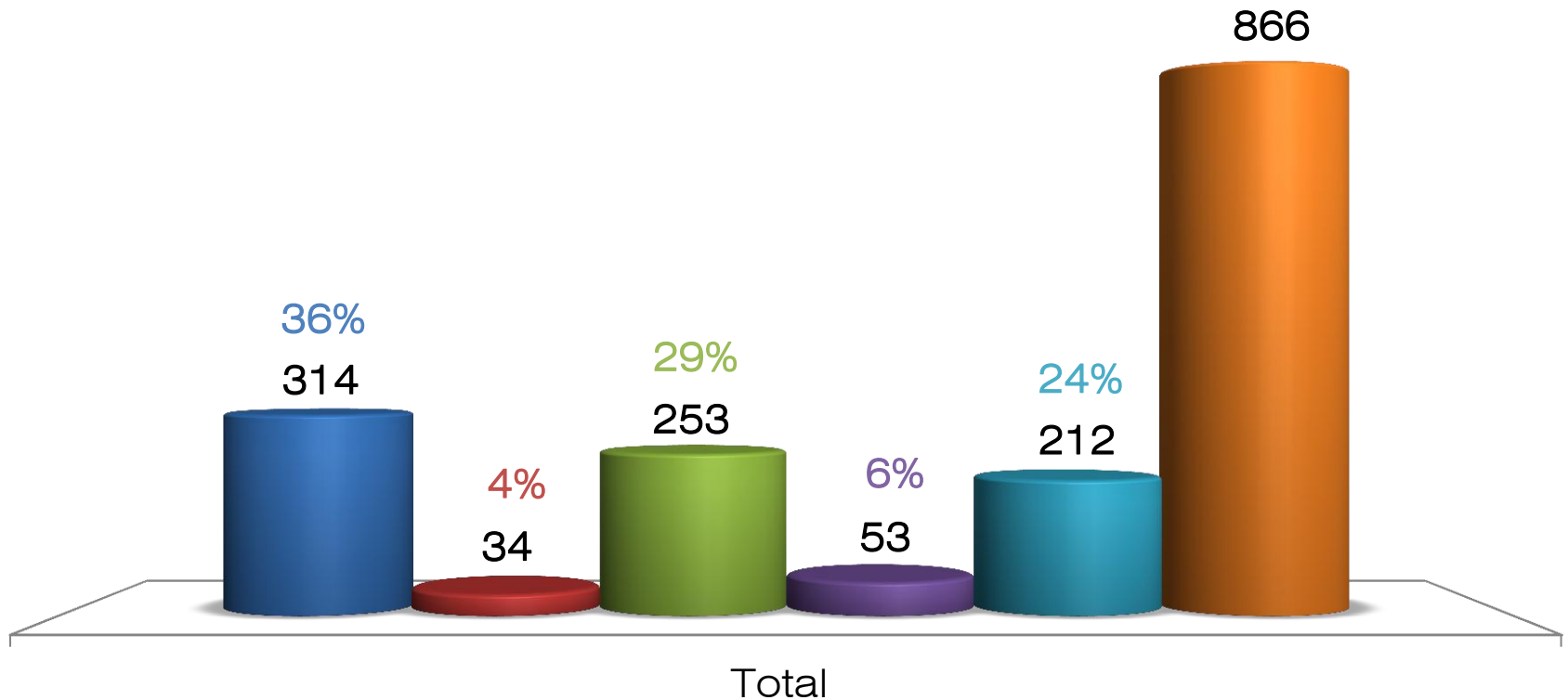
Medir el grado de satisfacción que el usuario percibe con relación al servicio que utilizó

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E

# TOTAL MANIFESTACIONES AÑO 2010



■ Felicitación ■ Petición ■ Queja ■ Sugerencia ■ Reclamo ■ Total

¡Orgullosamente Público!



# QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES

| CONSULTA EXTERNA                                                                                                 | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS                                                                                                             | VARIOS SERVICIOS                                                                                                                                      | FACTURACIÓN                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidad de la atención y actitud de algunos especialistas.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de acceso a baños públicos y poco resguardo de la lluvia en la Portería.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aptitudes y actitudes de algunos funcionarios del Hospital del área administrativa y/o asistencial.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Demoras en procesos administrativos.</li></ul> |



# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| PROMEDIO EN EL AÑO POR SERVICIOS 2010 | Satisfacción del Usuario |         |      |       |                 |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|------|-------|-----------------|
|                                       | Buena                    | Regular | Mala | NS/NR | Nº de Encuestas |
| Cardiología No Invasiva               | 99%                      | 1%      | 1%   | 0%    | 779             |
| Cirugía                               | 98%                      | 1%      | 1%   | 0%    | 2.115           |
| Consulta Externa                      | 96%                      | 1%      | 3%   | 0%    | 2.032           |
| Hemodinamia                           | 99%                      | 0%      | 1%   | 0%    | 566             |
| Imaginología                          | 96%                      | 0%      | 3%   | 0%    | 1.847           |
| Intermedios                           | 100%                     | 0%      | 0%   | 0%    | 353             |
| Laboratorio Clínico                   | 94%                      | 1%      | 1%   | 4%    | 865             |
| Servicio Patología                    | 99%                      | 0%      | 0%   | 0%    | 245             |
| Pensión                               | 98%                      | 1%      | 1%   | 0%    | 292             |
| Rehabilitación Cardiopulmonar         | 98%                      | 2%      | 0%   | 0%    | 2.056           |
| Sala Norte                            | 100%                     | 0%      | 0%   | 0%    | 273             |
| Sala Sur                              | 99%                      | 1%      | 0%   | 0%    | 268             |
| UCI                                   | 98%                      | 0%      | 2%   | 0%    | 145             |
| Urgencias                             | 97%                      | 2%      | 2%   | 0%    | 1.214           |
|                                       |                          |         |      |       | <b>13.050</b>   |

PROMEDIO GENERAL DE SATISFACCIÓN

98%

*iOrgullosamente Público!*



Socialización de las manifestaciones vía intranet a las diferentes áreas asistenciales y administrativas de la institución

Plan de mejoramiento en ejecución para la oportunidad de asignación de citas con especialistas desde el Centro de Contacto

## PLAN DE MEJORAMIENTO

Respuestas de las quejas puntuales sobre atención inadecuada de los profesionales de Consulta Externa.

Resoluciones efectivas después de la interposición de la manifestación:  
Llamada al usuario para darle a conocer que su opinión es fundamental y explicación en cuanto al estado del trámite de la petición

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# CONTINGENCIA PARA LA CRISIS

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# CONTINGENCIA PARA LA CRISIS

- Conciliación de cartera.
- Cobros jurídicos.
- Contención de gastos.
- Intervención con las entidades gremiales para la discusión de la problemática del sector y planteamiento de soluciones al Gobierno Central: Junta Directiva Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales y ACESI.
- Interacción en mesas de trabajo con los gerentes de las IPS públicas y privadas, Procuraduría, Dirección Territorial de Salud de Caldas y aseguradores.
- Procesos de conciliación con la Superintendencia Nacional de Salud.
- Sensibilización al personal.

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.

# MUCHAS GRACIAS

¡Orgullosamente Público!



*Santa Sofía*  
E.S.E.