



INFORME DE GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E

Contenido

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN	2
1.1 MARCO NORMATIVO	2
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	3
CAPITULO 2: GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	8
2.1. TALENTO HUMANO.....	8
2.2. INTEGRIDAD	12
2.3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	14
2.4. GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO.....	27
2.5. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	31
2.6. RECURSOS FISICOS E INVENTARIOS	32
2.7. GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	36
2.8. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	43
2.9. DEFENSA JURIDICA	52
2.10 MEJORA NORMATIVA	55
2.11. SERVICIO AL CIUDADANO.....	57
2.12. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	60
2.13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	63
2.14. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	65
2.15. CONTROL INTERNO	68
CAPITULO 3. RECOMENACIONES PARA UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	71

CAPITULO 1: PRESENTACIÓN

1.1 MARCO NORMATIVO

Con la expedición de la Ley 100 de 1993, que reformo el anterior Sistema Nacional de Salud vigente desde 1976, e instauró el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se ha buscado llevar a cabo los mandatos sobre la salud y la seguridad social en la población Colombiana contemplados en el título 2 de la Constitución política de Colombia.

El Acuerdo 17 de 1997 Modificado por el Acuerdo Distrital 11 de 2000 “Por el cual se transforman los Establecimientos Públicos Distritales Prestadores de Servicios de Salud como Empresa Social del Estado, se crea la Empresa Social del Estado La Candelaria y se dictan otras disposiciones” acordó que las Empresas Sociales del Estado ostentan una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden Distrital, dotada de Personería Jurídica, Patrimonio Propio y Autonomía Administrativa, adscrita a la Secretaría Distrital de Salud y sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993.

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” realizó ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

Ley 1438 de 2011 “Por medio de esta Ley se reforma el Sistema General de Seguridad Social” tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

Ley Estatutaria No. 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones” tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Las Resoluciones 429, 3202, 3280 y 276¹ reglamentan la política de atención integral en salud (PAIS), el modelo integral de atención en salud (MIAS) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) en desarrollo a lo dispuesto en las leyes 1751 y 1753 de 2015. De manera particular la resolución 3280 contiene las directrices que deben observarse para la ejecución de las intervenciones poblacionales, colectivas e individuales de valoración integral, detección temprana, protección específica, y

¹ Los resultados de impacto son los cambios esperados en las personas, familias y comunidades, relacionados tanto con las acciones sectoriales e intersectoriales sobre los determinantes sociales de la salud, así como del logro de los resultados intermedios o de efecto derivados del conjunto de intervenciones contempladas en las rutas de atención integrales en salud, esto implica relacionar las metas a las que apuntan los proyectos de inversión frente a los resultados previstos en dicha resolución

educación para la salud contenidas en la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud que es de obligatorio cumplimiento para todos los agentes del sistema de salud.

El Acuerdo No. 641 del 06 de abril de 2016, "Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones", en su artículo 2° dispuso fusionar, entre otras, las Empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá de Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá y Simón Bolívar en la Empresa Social del Estado denominada "Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

A partir de la promulgación del Acuerdo 641 de 2016 del Concejo de Bogotá, por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, se definió la fusión de los Hospitales Engativá II Nivel, Suba II Nivel, Simón Bolívar III Nivel, Usaquén I Nivel y Chapinero I Nivel en una nueva entidad denominada Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE., Empresa Social del Estado a cargo de la prestación de servicios de salud en todos los niveles de atención dentro de seis localidades del norte del Distrito Capital, a saber: Suba, Engativá, Usaquén, Barrios Unidos, Chapinero y Teusaquillo.

Esta organización en la prestación de servicios de salud responde a su vez, a la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS, que para su aplicación en el Distrito Capital busca dar respuesta integral e integrada a las necesidades de la población de la Ciudad, disminuyendo las inequidades, las enfermedades y la discapacidad, y manteniendo la salud.

En ese sentido, y mediante el Acuerdo No. 22 del 28 noviembre de 2016, la Junta Directiva aprobó el direccionamiento estratégico de la Subred Norte ESE, compuesto de la siguiente manera.

Misión

Somos una Empresa Social del Estado innovadora y socialmente responsable, que presta servicios de salud integrales y de calidad, con participación activa en la formación de talento humano y desarrollo de la investigación, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Visión

En el año 2020 seremos una entidad con reconocimiento a nivel nacional e internacional por su modelo de atención integral, basado en estándares superiores de calidad, con un proceso dinámico en capacitación y formación de talento humano en salud y con desarrollo sostenible de la investigación.

Principios

Los principios se constituyen en elementos de la cultura de la organización para posicionarse en el margen del contexto donde se desarrolla, convirtiéndose en una ventaja competitiva. De esta forma, los principios definidos para la Subred Norte dentro de la formulación de la plataforma estratégica son:

- ✓ Respeto: Hace referencia a la consideración de ver todas las personas como fines en sí mismos y nunca como medios. Implica el reconocimiento y la promoción del ejercicio de la autonomía de las personas.
- ✓ Solidaridad: Nos permite sentirnos unidos como trabajadores y por consiguiente unidos a quienes se les brinda atención y cuidado; es una condición del ser humano, de forma pues que cuando una persona es solidaria con los demás, mantiene una naturaleza social en el entorno en el que se desarrolla personalmente.
- ✓ Probidad: En virtud de la integridad en nuestro accionar, estamos en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como servidores públicos ante la sociedad y los organismos de control.
- ✓ Vocación del servicio: Trabajamos para ayudar de forma espontánea, es decir adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás. Lo que nos lleva a dar sin esperar gratificación por nuestro trabajo.
- ✓ Responsabilidad: Los funcionarios de la Subred, reflexionamos antes de tomar cualquier decisión, pensando en los resultados y efectos que pueda tener; sentimos y entendemos las necesidades de los demás; reconocemos los errores cometidos y estamos dispuestos a repararlos; para nosotros la responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tienen con todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás.

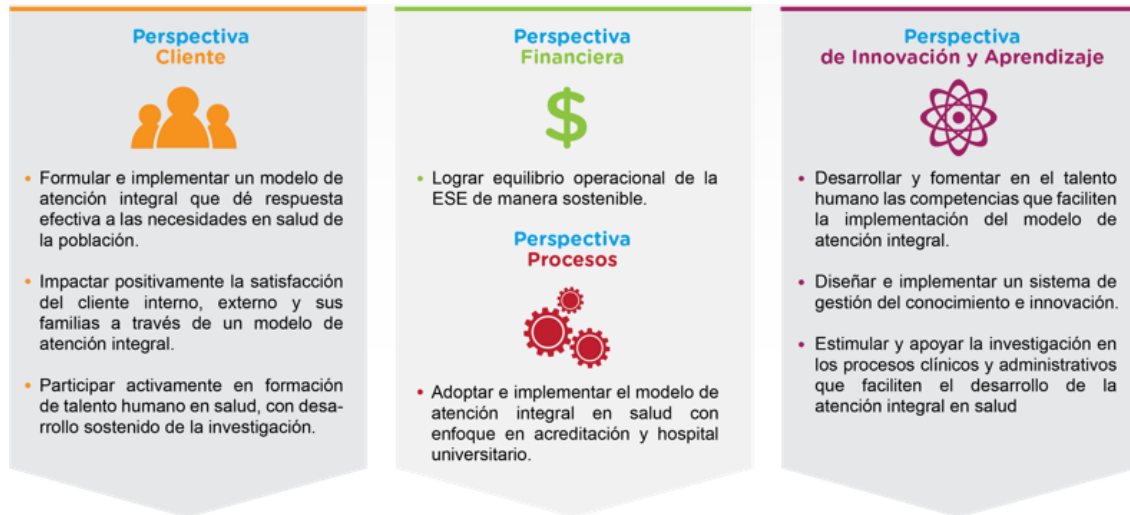
Valores

Como elementos claves de la organización, los valores recogen las creencias y características para desarrollar en torno a los usuarios de los diferentes procesos que nos permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados. Los valores definidos dentro del planteamiento estratégico de la institución son:

- ✓ Tolerancia: Se relaciona con la capacidad de aceptar la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa escuchamos y sabemos aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de las personas.
- ✓ Trabajo en equipo: El trabajo en equipo resulta ser fundamental, radica en saber sumar los talentos individuales, funcionamos como equipo porque todos sus integrantes trabajan en la misma dirección, para conseguir los objetivos y cada miembro del equipo aporta a la entidad todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.
- ✓ Lealtad: Consiste en la obediencia de las normas de fidelidad, honor, gratitud y el respeto por las personas, la lealtad es una virtud que se desenvuelve en nuestras conciencias, en el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creemos y en quien creemos.
- ✓ Compromiso: Se resalta el compromiso con la comunidad de las localidades donde tiene cubrimiento en el cumplimiento de su misión como entidad prestadora de servicios de salud, igualmente debe tener la disposición para colaborar por el beneficio de toda la comunidad de la que forma parte a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- ✓ Excelencia: Contamos con la capacidad para lograr la excelencia a través del ejercicio del cumplimiento de su misión, la clave de esto es adaptarse rápidamente a los cambios, el empoderamiento de los empleados y un fuerte interés por los valores corporativos y la cultura organizacional. La Excelencia Organizacional debe medirse en las dimensiones financiera, la satisfacción de los clientes, operacional y de la estructura de los procesos de gestión.

Objetivos Estratégicos

Los fines del nivel estratégico que permiten dar cumplimiento a la visión trazada en el marco de planeación de mediano plazo fueron enmarcados en las perspectivas del balanced scorecard buscando direccionar los esfuerzos de la organización hacia estrategias concretas para la ejecución. De esta manera fueron planteados ocho objetivos, así:



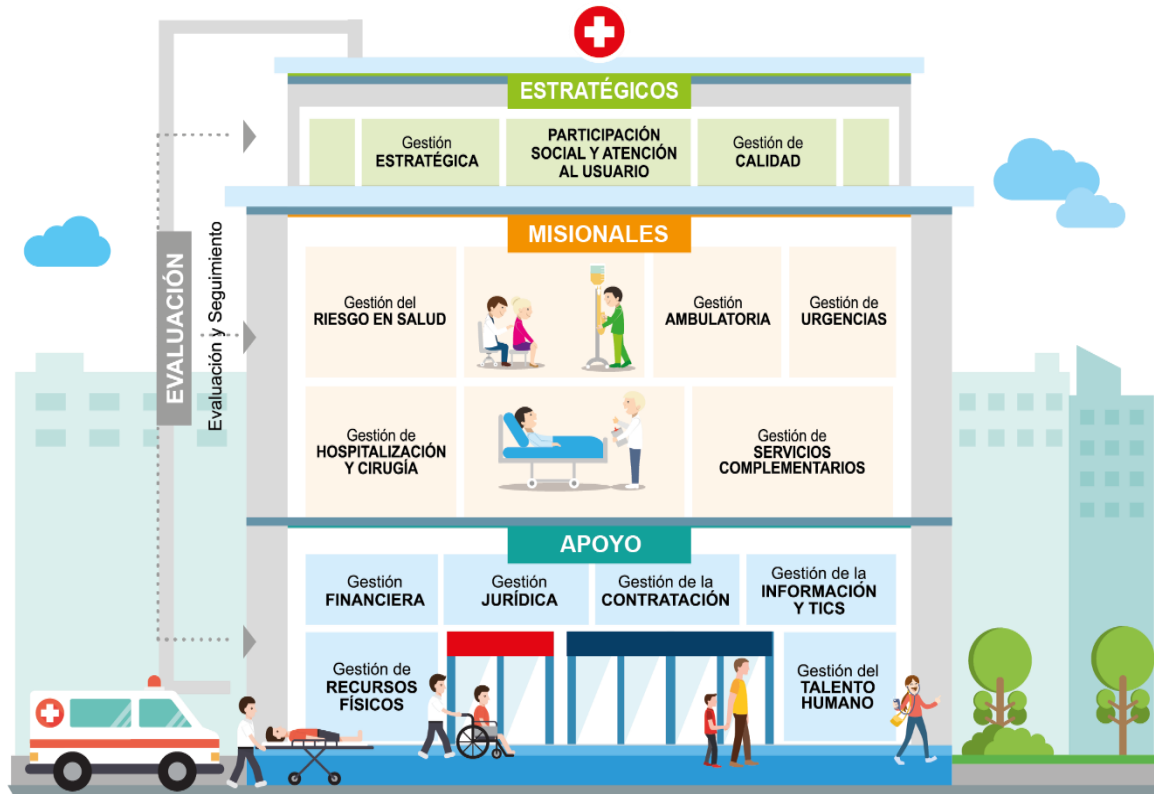
Estructura Orgánica

La Junta Directiva mediante Acuerdo 008 de 2017 aprobó la estructura organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.



Mapa de Procesos

El mapa de procesos y sus procedimientos permite mostrar de manera organizada, gráfica y documental las relaciones entre las actividades desarrolladas por la organización, para dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés identificados y de esta manera, obtener la satisfacción de los mismos.



LOGROS Y RETOS DEL FUTURO PROXIMO

La adecuada formulación, seguimiento, evaluación y control de los proyectos gestionados durante el periodo 2016 -2019 nos permitió alcanzar los objetivos propuestos en materia de proyectos:

- ✓ Adecuación del área de urgencias del Centro de Servicios Especializados, este proyecto fue aprobado en el Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2016-2017 y se realizó mediante la suscripción del convenio 0506-2017 con valor \$728.361.548, conto con un aporte de recursos propios de \$641.638.452.
- ✓ Adquisición y reposición de servicios de no control especial para cumplir con los requisitos de habilitación y acreditación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, proyecto de inversión por valor de \$ 7.496.048.811 para la compra de 205 equipos, con lo cual se realizó un avance en la actualización tecnológica en las diferentes unidades de la ESE, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios.

- ✓ Adquisición de dotación para reposición de los servicios de: imágenes diagnósticas, uci e intermedio adulto y pediátrico, nefrología, uci coronaria, cirugías: cardiovascular, implantes, trasplantes de órganos y tejidos, ortopédica y neurológica; este proyecto de inversión tiene un valor de \$ 13.497.194.000, con lo cual se realizará un avance en la actualización tecnológica de los equipos de la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios. Fecha terminación: diciembre de 2019.

La Unidad de Quemados de la USS Simón Bolívar se fortaleció como una de las mejores de Latinoamérica, con la remodelación y adecuación de la sala de cirugía y su dotación en equipo biomédico y la puesta en funcionamiento del octavo (8) piso, con 16 Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) y un área de hospitalización con 15 habitaciones unipersonales.

Con máquinas de diálisis con tecnología de punta y un importante equipo de profesionales de la salud, la Subred Norte puso en funcionamiento la Unidad Renal de la USS Simón Bolívar, para la atención oportuna e integral de pacientes con afección en los riñones, de igual manera, pusimos en funcionamiento la Unidad de Neonatos de Cuidado Básico, Intermedio e Intensivo del Centro de Servicios Especializado de Suba, en beneficio de los niños y niñas de la ciudad. Estos son algunos de los resultados alcanzados. Puesta en marcha de la unidad de alta dependencia obstétrica en UMHES CSE con seis camas para la atención integral y continua de la gestante con factores de morbilidad materna extrema.

La Subred Norte avanzó en la implementación del sistema único de información Servinte Clinical Suite Enterprise, alcanzando la funcionalidad de 40 módulos de 43 programados, con un resultado de cumplimiento del 92%. La implementación de la historia clínica se realizó en el 100% de las 26 unidades de prestación de servicios, resaltando el uso de esta herramienta en la UMHES Simón Bolívar por primera vez.

Mejoramos la oportunidad para el acceso a los servicios a través de la generación de ventanillas integrales de atención, eliminación de barreras físicas, eliminación de trámites administrativos a cargo del usuario, el despliegue de cero autorizaciones, la apertura de canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas, la ampliación de los horarios de atención, aumento del talento humano y mejoras en la imagen e identificación de los servidores.

Impactamos de manera favorable en el control de la inasistencia a las citas médicas por parte de los usuarios; gestionamos integralmente las necesidades de los usuarios de los servicios de Hospitalización y Urgencias, atendimos oportunamente las necesidades en salud de la población migrante eliminando barreras administrativas. Finalmente transformamos la cultura del ciudadano y mejoramos la confianza en el Estado.

Fortalecimos la Participación Social en el eje de asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud con estrategias diferenciales que han permitido identificar y compartir experiencias exitosas de gestión con una mayor incidencia de la ciudadanía en las decisiones de la administración; y en el eje de rendición permanente con la estrategia de Diálogos entre la Gerencia y la ciudadanía, que en la sinergia entre la administración y las comunidades organizadas evidencian criterios diferenciales en la participación.

CAPITULO 2: GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

2.1. TALENTO HUMANO

2.1.1. LOGROS

La Reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, realizada mediante Acuerdo 641 de 2016, el cual entre otras cosas, fusionó las Empresas Sociales del Estado adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C., quedando conformadas cuatro subredes entre las cuales se encuentra la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., integrada por Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá y Simón Bolívar, trajo consigo un periodo de transición, con unas concomitantes reglas para el perfeccionamiento del proceso, como la expedición de una serie de procedimientos y de actos administrativos inherentes a la Gestión del Talento Humano, que abarcan el ingreso, la permanencia y el retiro de los colaboradores de la Institución.

En su desarrollo se profirieron los siguientes actos administrativos:

- ✓ Acuerdo 008 de 2017: “Por el cual se establece la Estructura Organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.”
- ✓ Acuerdo 009 de 2017. “Por el cual se modifica la Planta de Personal, se adopta la Escala Salarial del Acuerdo 199 de 2005, para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. y se dictan otras disposiciones”
- ✓ Acuerdo 010 de 2017 “Por el cual se establece el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.”

Fortalecimiento y desarrollo de las competencias del talento humano, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones a través de una herramienta virtual que garantiza el acceso y logra mayor cobertura en los procesos de formación de todos los colaboradores de la Subred Norte.

2.1.2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Conscientes que el éxito de cualquier organización se centra en la gestión del talento humano, desde el ingreso, durante la permanencia y al momento del retiro, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, fomenta acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, que impacte en el desarrollo de sus comportamientos, actitudes y capacidades, tendientes a fortalecer sus competencias y que se encuentren alineadas con la misión, visión y objetivos institucionales, con el fin de lograr sentido de pertenencia y adherencia con el modelo de atención.

INGRESO

Identificación y Planeación del Talento Humano

Es esta fase se adelanta el proceso de definición de las actividades y las etapas de planeación del talento humano para un periodo de tiempo determinado, asegurando que se seleccione y mantenga la cantidad y calidad de recurso humano que se requiere para cumplir con los objetivos institucionales y lograr una mejor coordinación entre los procesos de planeación, financieros y de gestión.

De igual manera se realiza el proceso de selección y reclutamiento de los contratistas OPS, que inicia con la recepción de las necesidades de talento humano plasmadas en los requerimientos elaborados

por los Jefes de las diferentes dependencias estructurales, continuando con la búsqueda y selección del talento humano, recepción de los documentos requeridos, verificación de cumplimiento de requisitos, solicitud y creación de tercero, validación de títulos, envío de solicitud de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales y finaliza con el diligenciamiento en base de datos y entrega de carpetas listas para contratación.

PERMANENCIA

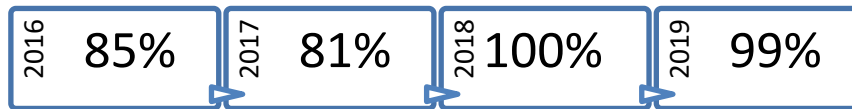
Fortalecimiento y Desarrollo de las Competencias de los Colaboradores de la Institución.

Con el propósito principal de participar activamente en la formación de talento humano, se fortalecieron las competencias necesarias para la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud, alcanzando mayor relevancia con las actividades de:

- ✓ Consolidación Plan Institucional Capacitación con base en la Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación y la Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos.
- ✓ Diligenciamiento del PIC en línea según aplicativo del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. <https://capacitacion.serviciocivil.gov.co/>
- ✓ Cumplimiento del cronograma de actividades estructurado en tres (3) grandes grupos: Inducción – Reinducción, Capacitación, Entrenamiento; éstos incluyeron los diferentes temas del diagnóstico de necesidades de aprendizaje Organizacional (DNAO), los cuales se abordaron en modalidad virtual (plataforma Moodle Quirón), presencial (proveedor interno y externo) y socialización a través de piezas comunicativas digitales.
- ✓ Montaje y desarrollo de cursos virtuales en la plataforma Moodle – Quirón de la E.S.E. relacionados con los siguientes temas: Conocimiento Institucional – Inducción, Modelo de Atención en Salud, Evaluación de Desempeño, Estructura Funcional, Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA y Plan Contingencia Historia Clínica, Guía de Práctica Clínica Maternas, Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, Junta Directiva, Salud Mental, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Control Interno y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y Administración del Riesgo, Medicina de la Donación para Trasplantes.
- ✓ Mediante el cronograma de actividades en cada vigencia, se dio cumplimiento a los objetivos propuestos, para el 2017 se implementó el proceso de Inducción institucional virtual, que a diciembre del mismo año registró la participación de 4628 funcionarios y de igual forma, teniendo como prioridad el cumplimiento de estándares de calidad se abordaron temáticas de gran relevancia para personal asistencial y administrativo, dando inicio con el curso Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual que en su primera cohorte tuvo una participación de 822 funcionarios. En una curva creciente para el 2018, fueron publicados 10 cursos más, que alcanzaron cobertura de 7279 participantes en las diferentes cohortes y en este último año, a corte del 30 de septiembre 2019, asciende a 9154 participantes, en los 20 cursos disponibles en la plataforma

A nivel presencial se cumplió con una serie de capacitaciones impartidas por proveedores tanto internos como externos, en las diferentes dependencias y servicios de la Institución y se socializó información a través de medios digitales a toda la población laboral de la ES.E.

Tabla. Cumplimiento PIC 2016 – 2019 (sept 30)



Dirección de Talento Humano

a. Mejoramiento de la Calidad de Vida.

Se elaboró diagnóstico de la Cultura Organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, entendida como el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los funcionarios y colaboradores de la organización, con el fin de identificar y estructurar desde la administración, los diferentes planes y programas de bienestar laboral e incentivos, de capacitación y de seguridad y salud en el trabajo, entre otros, que impacten positivamente en la definición de límites, en la transmisión de un sentido de identidad a sus miembros y en la creación de un compromiso personal con la E.S.E.

Se dirigió a Directivos y Líderes el curso virtual Transformación Cultural, con el objetivo de generar comprensión y transformación de los principales valores a desplegar en el proceso de Liderazgo, facilitando la alineación de valores personales con los organizacionales para aumentar la credibilidad, la coherencia y el sentido de dirección hacia el equipo de trabajo.

Se desarrollaron dos sesiones presenciales de capacitación a Líderes en la UMHEs Centro de Servicios Especializados impartida por profesional en Psicología - ARL; taller que a través de diferentes metodologías, permite desarrollar habilidades y aprender técnicas que puedan implementar en la prevención de factores estresores y el autocuidado. Los temas abordados fueron:

- ✓ Características de un buen Líder.
- ✓ La buena comunicación.
- ✓ Estrategias del Liderazgo.

Como parte del fortalecimiento a este grupo se llevó a cabo el taller presencial con metodología lúdica, donde se plantearon juegos como mecanismo de interacción, promoviendo emociones positivas y experiencias significativas, a través de actividades con diseño, montaje y operación de retos recreo-formativos al aire libre y en donde además, se utilizaron conversaciones y preguntas orientadoras que favorecieron la reflexión, sensibilización, compromiso y toma de acción; las actividades fueron estructuradas bajo las temáticas: comunicación asertiva, sinergia, trabajo en equipo, entender para ser entendido, liderazgo, visualización y afirmación, identificación de roles y metas, escucha activa, buen trato. Participaron 58 Líderes y Directivos.

El Plan de Bienestar Social e Incentivos de la Salud Norte ESE, propende por generar un clima organizacional que propicie en sus servidores, motivación y calidez humana en la prestación de los servicios, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, aumentando los niveles de satisfacción en la prestación de los servicios de salud.

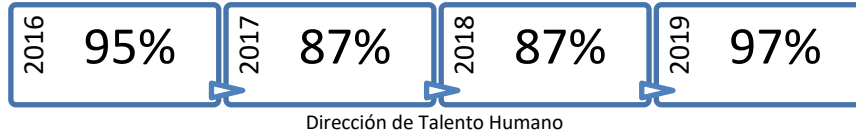
A partir del diagnóstico de necesidades realizado a través de encuesta virtual con la participación de 498 funcionarios, durante el periodo 2016 a septiembre 30 de 2019, se priorizaron acciones ambientales, recreativas, culturales y de reconocimiento al talento humano de la entidad,

brindando a los funcionarios la posibilidad de acceder a una amplia gama de actividades que involucraron además a sus familias.

Se definieron dos grandes áreas de intervención: de Calidad de vida laboral y de Protección y Servicios Generales, que abarcaron los siguientes temas: Clima Organizacional, Seguridad Social Integral, Incentivos, Salud Ocupacional, Desarrollo de carrera, Recreación y Cultura, Estilos de Dirección, Desvinculación Laboral Asistida, Gerencia del Cambio y Solución de Conflictos. La cobertura fue de 19157 participantes en las 86 actividades desarrolladas en el periodo 2016 – 2019, con un cumplimiento del 100% de lo programado al 30 de septiembre del 2019.

La medición de satisfacción de los funcionarios y colaboradores en relación a las actividades de Bienestar e Incentivos 2018 – 2019, se realizó a través de una encuesta virtual que evidenció un 93,4% de satisfacción.

Tabla. Cumplimiento Plan Bienestar Social e Incentivos 2016 – 2019 (sept 30)



b. Ambiente de trabajo sano y seguro.

Teniendo como empleador el deber de proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, el de establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgo para la salud dentro de los procesos tanto misionales como administrativos, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se estructuró un Plan de Trabajo para cada una de las vigencias, a los cuales se realizó seguimiento mensual, obteniendo resultados satisfactorios:

Tabla. Plan de Trabajo – Seguridad y Salud 2016 – 2019 (sept 30)



Para la ejecución del plan se contó con el asesoramiento de la ARL POSITIVA, mediante la presencia y acompañamiento de asesores in house, actividades con proveedores externos y apoyo administrativo; enmarcado en los Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SVE) para riesgo Biológico; Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Riesgo de Desorden Músculo Esquelético; Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Riesgo Psicosocial; en el Plan Hospitalario de Gestión del Riesgo (PHGR) y en el Programa Medicina Preventiva y del Trabajo.

RETIRO

El retiro de los servidores públicos de la ESE, se facilitó a través del Plan de Desvinculación Laboral Asistida con el fin de fortalecer e implementar una cultura de aprendizaje permanente para enfrentar el cambio, lo cual facilita realizar un buen proceso de desvinculación propendiendo por dar asistencia técnica oportuna a los servidores para su desvinculación de manera que ésta sea lo

menos traumática posible para ellos y para los que permanezcan en la entidad, con miras a favorecer el buen clima laboral.

En ese sentido, se realizaron capacitaciones en Futuro Pensional a un total de 210 funcionarios que se encontraban con menos de tres años para cumplir requisitos de pensión en prima media, personal con ahorro individual y personal con requisitos cumplidos.

2.1.3. RETOS

Fortalecer permanentemente el cambio cultural enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes.

Los aspectos a mejorar en la cultura de servicio están todos relacionados con el liderazgo ejercido por los jefes y su coherencia con los valores de cultura de servicio promocionados:

- ✓ Supervisión respetuosa.
- ✓ Capacitación promovida hacia los colaboradores.
- ✓ Reconocimiento del Talento Humano.

Fortalecimiento de las competencias del recurso humano en torno a la prestación de servicios con calidad, en el marco del modelo de atención y con la finalidad de atender las necesidades en salud de la población usuaria.

2.2. INTEGRIDAD

2.2.1. LOGROS

En cumplimiento de la normatividad vigente y en especial del Decreto 118 de 2018 “Por el cual se adopta el código de Integridad del Servidor Público y se dictan otras disposiciones de conformidad con el Capítulo 2 del Decreto 1499 de 2017”, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, mediante Resolución 562 de agosto 27 de 2018 adoptó el Código de Integridad de la Subred Norte E.S.E., de acuerdo a los principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Con lo base en lo señalado en el capítulo II del Decreto 118 de 2018, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E convocó a sus funcionarios a participar en la postulación para la conformación del Comité de Gestores de Integridad y emitió Resolución 561 de agosto 27 de 2018, Por medio de la cual se conformó dicho Comité, integrado por 19 colaboradores activos que deben cumplir con la función principal de participar en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de acción para la gestión de integridad en la Subred Norte.

2.2.2. GESTIÓN INTEGRIDAD

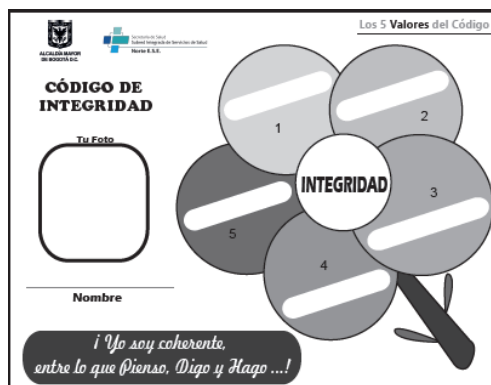
La Integridad entendida como las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e

implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos, se relaciona directamente con una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor; fue objeto de interés para la Subred Norte ESE., durante la presente administración.

Las actividades de apropiación del Código de Integridad se desarrollan teniendo en cuenta el modelo de las 4 Es - Activar, Fomentar, Ejemplificar, Comprometer - propuesto en la Caja de Herramientas y la Guía del Implementación entregada por Departamento Administrativo de la Función Pública.

La apropiación del Código se realiza utilizando las modalidades de capacitación presencial, virtual y envío de información por medios masivos, así:

- ✓ Jugando, aprendiendo y trabajando en equipo
Corresponde a la estrategia presencial en la cual mediante talleres, charlas y juegos, se genera participación activa y trabajo en equipo para la apropiación de los valores del Código de Integridad y de las acciones referentes a lo que debo hacer y lo que no debo hacer cómo Servidor Público. La metodología lúdica es actualmente una herramienta para el aprendizaje que consiste en Aprender Jugando.
- ✓ Los grupos focales que permiten la participación activa de los colaboradores con sus ideas, opiniones y evaluación de la adherencia y receptividad para la apropiación y posterior ejemplo y compromiso frente a los valores Institucionales.
- ✓ Piezas diseñadas y socializadas con el objetivo de entregar a los colaboradores información y material de consulta que permita a los servidores visibilizar y recordar los valores.



- ✓ Encuesta virtual sobre Implementación del Código, en la que se evalúa la participación de acuerdo a las unidades y áreas, conocimiento del código, aplicación de los valores, opinión sobre los medios de comunicación que se pueden emplear y las modalidades de capacitación más efectivas.
- ✓ En la Inducción virtual a los colaboradores nuevos que se integran a la Institución se desarrolló un módulo concerniente a la información básica sobre Código de Integridad.
- ✓ Mediante los correos electrónicos Institucionales se envía información.

Durante el primer trimestre de 2019, y siguiendo los lineamientos del Decreto 118 de 2018, se incorporó el componente de Integridad al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Se resalta que el Equipo Directivo de la ESE realizó la Armonización de los valores propuestos por el código de Integridad con los Valores y Principios Institucionales.

2.2.3. RETOS

Promover la apropiación del Código de Integridad al 100% de los colaboradores requiere un acompañamiento permanente y fortalecimiento mediante talleres presenciales y estrategias lúdicas que permitan la reflexión y el compromiso con los Valores Institucionales.

Dar continuidad a la elaboración, socialización y ejecución del módulo de Integridad en la reinducción de los colaboradores de la Institución, de manera que se garantice su implementación y el sentido de permanencia con la Entidad.

2.3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

2.3.1. LOGROS

La adecuada formulación, seguimiento, evaluación y control de los proyectos gestionados durante el periodo 2016 -2019 nos permitió alcanzar los objetivos propuestos en materia de proyectos:

- ✓ Adecuación del área de urgencias del Centro de Servicios Especializados, este proyecto fue aprobado en el Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2016-2017 y se realizó mediante la suscripción del convenio 0506-2017 con valor \$728.361.548, conto con un aporte de recursos propios de \$641.638.452.
- ✓ Adquisición y reposición de servicios de no control especial para cumplir con los requisitos de habilitación y acreditación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, proyecto de inversión por valor de \$ 7.496.048.811 para la compra de 205 equipos, con lo cual se realizó un avance en la actualización tecnológica en las diferentes unidades de la ESE, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios.
- ✓ Adquisición de dotación para reposición de los servicios de: imágenes diagnósticas, uci e intermedio adulto y pediátrico, nefrología, uci coronaria, cirugías: cardiovascular, implantes, trasplantes de órganos y tejidos, ortopédica y neurológica; este proyecto de inversión tiene un valor de \$ 13.497.194.000, con lo cual se realizará un avance en la actualización tecnológica de los equipos de la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios. Fecha terminación: diciembre de 2019.

Por otro lado, la disponibilidad de información respaldada en datos válidos y confiables es condición indispensable para el análisis y evaluación de los indicadores de salud, por lo que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte construyó y desarrolló el proceso de gestión de la información, que abarca desde la identificación de las diferentes fuentes de información hasta la custodia y distribución de esa información a aquellos que la necesitan para el análisis, presentación de informes, identificación de desviaciones y toma de decisiones, con el fin de asegurar la calidad, accesibilidad y utilidad de la información que se presenta.

2.3.2. GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Teniendo como punto de partida el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y el programa de Gobierno “Recuperemos Bogotá, D.C.” los cuales a su vez se articulan con el Plan Territorial de Salud

para Bogotá D.C., la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE formuló a partir de un ejercicio de direccionamiento estratégico su Plan de Desarrollo Institucional para el periodo 2017 – 2020.

Este Plan se elaboró en concordancia con la plataforma estratégica, donde previamente se realizó una reflexión sobre la razón de ser la entidad, el objeto para el cual fue creada, los grupos de valor a los cuales debe dirigir sus servicios, los principales problemas y necesidades que está llamada a resolver y el valor público que debe generar.

Como resultado del ejercicio anterior, de definieron 15 Grandes Metas, la evaluación realizada en el marco de los ocho objetivos estratégicos, dan cuenta de un resultado satisfactorio en los años 2017 y 2018.

Gráfica. Evaluación PDI 2017 - 2018



Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

En detalle dentro de la primera perspectiva de cliente, se desarrollan tres objetivos dirigidos a la implementación y fortalecimiento del modelo de atención integral en salud, que presentan en su conjunto un cumplimiento para el año 2018 del 91% con resultados de ampliación y unificación del portafolio de servicios dando respuesta a las necesidades de salud de la población usuaria y que bajo las estructuras de prestación de los ocho centros de atención prioritarias en salud CAPS y cuatro unidades médicas hospitalarias especializadas en salud UMHES alcanzó la implementación de ocho rutas integrales de atención de salud RIAS.

Frente a la unificación del sistema de información en salud, a través del software Servinte Clinical Suite la institución avanzó en el año 2018 en la implementación de las funcionalidades y módulos, con un resultado importante de funcionamiento de la historia clínicas sistematizada en el 100% de las 26 unidades de atención, llamando la atención especialmente sobre la UMHES Simón Bolívar que cuenta hoy en día con esta herramienta por primera vez. Para este logro fue importante la financiación de los proyectos de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica apoyados por la Secretaría Distrital de Salud.

En la utilización de la capacidad instalada, si bien los resultados en el proceso de hospitalización son satisfactorios, la oportunidad de mejora para el nuevo año se presenta en los servicios quirúrgicos y ambulatorios, donde deben emprenderse estrategias para ajustar la oferta y alcanzar eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

La evaluación de la percepción de satisfacción del cliente interno fue del 96%, quedando como oportunidad de mejora el énfasis en el trabajo de humanización en la prestación de los servicios de salud y el acceso a los servicios ambulatorios.

En el año 2018 se realizó con el apoyo de la ARL la evaluación del clima organizacional, lo que permitió identificar factores que influyen en la organización y su desempeño, generándose un primer plan de intervenciones que articuló las acciones de liderazgo, capacitación incentivos, seguridad y salud en el trabajo.

En cuanto a la formación del talento humano en salud la institución ha organizado durante los últimos dos años su oferta de prácticas formativas, buscando privilegiar dentro del proceso de formación del recurso humano en salud, una atención digna, humana, respetuosa y pertinente. Aún hay oportunidades en cuanto a definir la capacidad instalada para prácticas formativas y generar un modelo de relacionamiento con las instituciones educativas que reconozca la organización en red en la prestación de servicios de salud en la que avanza la institución.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	PORCENTAJE ALCANZADO 2017	PORCENTAJE ALCANZADO 2018
Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población.	Implementación del modelo distrital de atención en salud a través de la reorganización del portafolio de servicios de la Subred Norte ESE, ajustándolo a las necesidades de la población usuaria caracterizada.	Existencia de portafolio de servicios unificado con las especializaciones de la Subred.	100%	100%
	Fortalecer el uso y ocupación de la capacidad instalada en las diferentes unidades para cada uno de los procesos misionales, obteniendo resultados de eficiencia y calidad frente a la atención al usuario.	1. No. de consultas realizadas/No. de consultas programadas.	67%	91%
		2. No. de días camas ocupado/No. de días camas disponible.		
	3. No. de horas sala de cirugía ocupadas/No. de horas sala de cirugía programada.			
	Implementación y sostenibilidad del proyecto del Sistema de Información Hospitalaria HIS, articulando los procesos misionales administrativos y financieros para propender por el desarrollo del modelo de atención en salud.	Número de actividades ejecutadas de implementación del sistema integrado de información. /Total de actividades programadas implementación del sistema integrado de información.	100%	81%
Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de	Trabajar armoniosamente en la relación de corresponsabilidad con los usuarios desde el cumplimiento institucional de la promesa de servicio hasta el cumplimiento de los deberes de nuestros usuarios, alcanzado la percepción de	Sumatoria de personas encuestadas satisfechas/No. De encuestadas aplicadas.	100%	100%

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	PORCENTAJE ALCANZADO 2017	PORCENTAJE ALCANZADO 2018
un modelo de atención integral.	satisfacción frente a la atención brindada y su fidelización.			
	Implementar estrategias encaminadas al mejoramiento de las condiciones de vida laboral basadas en las oportunidades identificadas en la evaluación del clima organizacional, desplegadas en las líneas de bienestar laboral, incentivos, seguridad y salud en el trabajo.	Sumatoria de personas encuestadas satisfechas/No. De encuestadas aplicadas.	100%	100%
Participar activamente en formación de talento humano en salud, con desarrollo sostenido de la investigación.	Fortalecer las relaciones de docencia servicio basadas en un proceso de planeación efectiva en las áreas académica, administrativa y de investigación que permitan contribuir a la formación del talento humano en salud competente, con sentido ético, de responsabilidad y compromiso frente al usuario en el proceso de atención en salud.	Número de estudiantes por programa formativo/Número máximo de estudiantes por programa formativo en capacidad instalada	77,50%	83%

Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

En la perspectiva de procesos se encuentra el propósito de avanzar en niveles superiores de calidad en la prestación del servicio, que presenta un cumplimiento del 100%. Durante la vigencia 2018 se dio cumplimiento al desarrollo de la metodología de acreditación en su segundo ciclo, alcanzando un resultado de 1.24, incrementando un 24% con respecto al año anterior (calificación 2017: 1,0).

De manera continua, se elaboraron los planes de mejora de acreditación con la priorización de 288 oportunidades de mejora y 1.108 acciones para avanzar en la mejora institucional, con un resultado final de ejecución de 91,6%.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	PORCENTAJE ALCANZADO 2017	PORCENTAJE ALCANZADO 2018
Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación y hospital universitario.	Generar una cultura de mejoramiento continuo basada en el desarrollo de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y que propendan por la prestación de servicios de salud con los más altos estándares de calidad.	Numero de ciclos programados / Numero de ciclos programados/	100%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

En el grupo de objetivos de la perspectiva de innovación y aprendizaje, la Subred Norte avanzó en el fortalecimiento de competencias del recurso humano, basados en un plan de capacitación que en el año 2018 encaminó esfuerzos a socializar y divulgar el modelo de atención en salud, desplegando los avances de la Subred en cuanto a la estructura de prestación, a través de cursos virtuales y actividades presenciales logrando la participación de 3.542, lo que representa el 69 % de los colaboradores.

En investigación, la vigencia 2018 permitió el fortalecimiento del semillero de investigación, la formulación y aprobación de proyectos de investigación, así como la publicación en revistas indexadas de seis estudios con sus respectivos resultados, continuando el posicionamiento en innovación e investigación del servicio de quemados.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	PORCENTAJE ALCANZADO 2017	PORCENTAJE ALCANZADO 2018
Desarrollar y fomentar en el talento humano las competencias que faciliten la implementación del modelo de atención integral.	Implementar el programa de capacitación dirigidos al talento humano de la Institución, acorde a las oportunidades de mejora identificadas en pro de la implementación del modelo de atención con calidad y con el fin de aportar al desarrollo de sus competencias laborales y comportamentales.	No. De actividades realizadas /No. De actividades programadas	100%	100%
Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento e innovación.	Desarrollar actividades encaminadas a organizar y distribuir la información, así como el conocimiento de la Institución.	No. De actividades realizadas /No. De actividades programadas	100%	100%
Estimular y apoyar la investigación en los procesos clínicos y administrativos que faciliten el desarrollo de la atención integral en salud.	Fortalecer los espacios institucionales destinados al desarrollo de proyectos de investigación, permitiendo de esta forma avanzar en la categorización de los equipos y la publicación de investigaciones.	Grupos de investigación/Total de grupos de investigación de la subred Norte		100%

Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

Finalmente, en la perspectiva financiera, los objetivos trazados alcanzaron un resultado para el periodo 2018 de 100%, con resultados positivos en equilibrio operacional, el incremento en la facturación de 10,6%, con el resultado esperado en régimen contributivo, entes territoriales y otros pagadores y particulares. Adicionalmente, se presenta mejoramiento en los procesos de facturación con un resultado en glosa definitiva inferior al 2% y recaudo con un comportamiento que superó al año inmediatamente anterior en \$58.421 millones.

Como oportunidades de mejora para la presente vigencia, está el continuar avanzando en el fortalecimiento del proceso de ingreso de recursos y disminución del gasto.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	PORCENTAJE ALCANZADO 2017	PORCENTAJE ALCANZADO 2018
Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible.	Alcanzar equilibrio operacional de la Subred.	Valor de ejecución de ingresos totales recaudados en la vigencia/valor de ejecución de gastos comprometidos.	100%	100%
	Realizar seguimiento de los costos de producción de servicios fomentando la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.	Número de informes presentados / Número de informes programados	100%	100%
	Aumentar los recursos provenientes de venta de servicios de salud a pagadores diferentes a Fondo Financiero Distrital de Salud y entidades del régimen subsidiado.	Total Venta de Servicios de Salud a pagadores diferentes /Total Venta de Servicios de Salud	100%	100%
	Potencializar los servicios ofertados por la Subred Norte ESE que son diferenciadores y referentes a nivel distrital y nacional, como lo son unidad de quemados y el servicio de salud ocupacional.	Numero de cama en el servicio evaluado/número de cama 2016		100%
	Realizar la intervención y mejoramiento en el proceso de facturación y formalización contractual de venta de servicios para disminuir las glosas definitivas en la facturación de venta de servicios de salud.	Glosa definitiva aceptada /Total de facturación del periodo auditado	100%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

A partir del Plan del Desarrollo Institucional (PDI) se construyó en un ejercicio conjunto con la Junta Directiva, el Plan Operativo Anual - POA para las vigencias 2017, 2018 y 2019, que incluyó como estrategia primordial el desarrollo y la implementación del nuevo modelo fundamentado en la Atención Integral en Salud (AIS) desde la promoción y el fomento de la salud en los espacios vivienda, trabajo, educación y espacio público, hasta la atención especializada a nivel hospitalario y domiciliario, utilizando como herramientas la gestión integral del riesgo en salud y la atención primaria, buscando mejorar el nivel de salud de los usuarios y transformar la experiencia del ciudadano cuando utiliza los servicios de salud.

Tabla. Cumplimiento Plan Operativo Anual

Objetivo Estratégico	CUMPLIMIENTO VIGENCIA		
	2017	2018	IIIT 2019
Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población.	72%	95%	87%
Adoptar e implementar el modelo de atención integral en salud con enfoque en acreditación y hospital universitario.	75%	-	89%
Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo de atención integral.	81%	100%	82%

Objetivo Estratégico	CUMPLIMIENTO VIGENCIA		
	2017	2018	IIIT 2019
Participar activamente en formación de talento humano en salud, con desarrollo sostenido de la investigación.	71%	-	-
Estimular y apoyar la investigación en los procesos clínicos y administrativos que faciliten el desarrollo de la atención integral en salud	88%	-	-
Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible.	60%	85%	85%
Desarrollar y fomentar en el talento humano las competencias que faciliten la implementación del modelo de atención integral	65%	-	99%
Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento e innovación.	100%	-	-
Total Cumplimiento	76%	93%	88%

Fuente. Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

De igual forma se emitieron los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos trazados, dando de esta manera paso a la construcción del mapa de riesgos institucional o por procesos y el mapa de riesgos de corrupción, con un total de 116 riesgos. Del total de riesgos, la mayor participación se encuentra en el macroproceso de apoyo con un 42.24%, seguido del grupo misional con un 22.41%, el estratégico con el 17.24%, el de evaluación con 10.34% y finalmente el grupo Anticorrupción con el 7,76%. La siguiente tabla muestra la distribución por Macroproceso:

Tabla. Distribución mapa de riesgos por proceso

MACROPROCESO	RIESGOS	CRITICIDAD INICIAL			REISGO RESIDUAL		
		BAJO	MODERADO	ALTO	BAJO	MODERADO	ALTO
ESTRATEGICOS	20	5	10	5	17	2	1
MISIONAL	26	4	8	14	24	1	1
APOYO	49	7	19	23	27	17	5
EVALUACIÓN	12	5	4	3	12	0	0
ANTICORRUPCIÓN	9	0	2	7	5	4	0
TOTAL	116	21	43	52	85	24	7

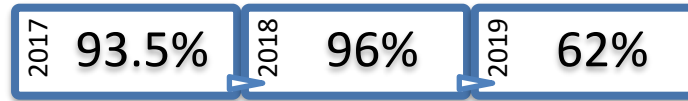
Fuente: Oficina Asesora Desarrollo Institucional.

El seguimiento a la fecha, evidencia algunas fortalezas del proceso, entre las cuales se pueden destacar:

- ✓ La apropiación institucional de la metodología y fortalecimiento del monitoreo y seguimiento de los riesgos asociados a los 17 procesos de la Subred Norte.
- ✓ La ejecución de medidas de control encaminadas a evaluar e intervenir aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales.
- ✓ La formación de una cultura de reacción frente a materialización de riesgos en algunas áreas, fundamentado en el registro y medición acompañado de estrategias de mitigación.

La Oficina Asesora de Desarrollo Institucional, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2013 y en desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción, facilitó y lideró la formulación del Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para las tres vigencias (2017, 2018 y 2019) integrando los 5 componentes y garantizando la participación activa de los colaboradores, usuarios y organizaciones sociales, los siguientes son los cumplimientos para cada periodo (2019 corresponde al promedio de la medición de I y II cuatrimestre):



Para el cumplimiento de los planes fue fundamental el trabajo con la comunidad, la caracterización de los grupos de valor, el desarrollo de la transparencia, al igual que el mejoramiento continuo y la innovación de los componentes técnicos y humanos.

El Direccionamiento Estratégico le ha permitido a la Subred Norte ESE agilizar, simplificar y flexibilizar la operación en la prestación de los servicios de salud y resolver efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

Es así como la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, cuenta con los instrumentos adecuados para realizar seguimiento y evaluación de su gestión con periodicidad claramente definida.

PROYECTOS

Adecuación del área de urgencias del Centro de Servicios Especializados de Suba

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2016-2017; Para lograr este proyecto se suscribió el convenio 0506-2017 con objeto "Aunar esfuerzos para el desarrollo del proyecto denominado adecuación del área de urgencias del centro de servicios especializados Alcance: A través de este convenio se aunarán esfuerzos entre el Fondo Financiero Distrital de Salud Secretaria Distrital de Salud y la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, para la ejecución del proyecto adecuación del área de urgencias del centro de servicios especializados de suba, en el marco de las intervenciones definidas en el proyecto de inversión y los estudios técnicos y diseños aprobados para tal fin." con valor \$728.361.548 y un aporte de recursos propios de \$641.638.452 con fecha de inicio 06/07/2017 y con fecha final de terminación del 05/12/2018.

Con la puesta en marcha de este proyecto el 19 de noviembre de 2018 se mejoró la calidad, accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de urgencias de la USS Centro de Servicios Especializados, adecuando la infraestructura física del servicio de urgencias, dando cumplimiento a las normas vigentes que rigen la prestación de los servicios de salud.

Este proyecto beneficia la calidad de vida de las 6 localidades que componen la Subred Norte Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Suba y Engativá.

LOCALIDAD	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	VINCULADO	TOTAL
USAQUÉN	23.001	1.012	32.461	1.177	57.651
CHAPINERO	6.491	160	10.155	235	17.041
ENGATIVÁ	39.835	1.636	76.327	4.090	121.888

LOCALIDAD	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	VINCULADO	TOTAL
SUBA	54.593	1.895	87.796	4.310	148.594
BARRIOS UNIDOS	11.585	334	11.753	480	24.152
TEUSAQUILLO	7.351	377	2.447	155	10.330
TOTAL	142.857	5.414	220.939	10.447	384.676



El señor Alcalde Enrique Peñalosa inauguró la nueva sala de urgencias pediátricas de la USS Centro de Servicios Especializado, para la construcción de esta nueva área de 515 metros cuadrados se invirtieron \$1.370 millones de pesos que incluyen dotación de 132 equipos biomédicos de última tecnología y mobiliario para la atención de niños, se cuenta con 39 profesionales de la salud que trabajan las 24 horas del día los siete días de la semana para brindar la mejor la calidad de vida de los niños de la zona de influencia de la Subred Norte ESE: 6 médicos generales, 4 pediatras, 8 enfermeras jefes, 8 auxiliares de enfermería, 4 terapeutas respiratorios y 9 funcionarios administrativos.

Adecuación, reordenamiento, ampliación y dotación de la unidad de servicios de salud Centro de Servicios Especializados.

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2018-2019, el proyecto contempla mejorar la prestación de servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, mediante la adecuación, reordenamiento, ampliación y dotación de la USS Centro de Servicios Especializados, en respuesta a las necesidades de salud de los usuarios de las localidades de Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Suba y Engativá, especializándose en la atención materno neonatal.

LOCALIDAD	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	VINCULADO	TOTAL
USAQUÉN	23.001	1.012	32.461	1.177	57.651
CHAPINERO	6.491	160	10.155	235	17.041
ENGATIVÁ	39.835	1.636	76.327	4.090	121.888
SUBA	54.593	1.895	87.796	4.310	148.594
BARRIOS UNIDOS	11.585	334	11.753	480	24.152
TEUSAQUILLO	7.351	377	2.447	155	10.330
TOTAL	142.857	5.414	220.939	10.447	384.676

Valor estimado de la inversión.

Área por intervenir	Infraestructura valor	Número de Equipos	Dotación valor	Valor estimado total
1.869	\$ 8.765.374.000	103	\$ 7.884.981.000	\$ 16.650.355.000

la Secretaria Distrital de Salud en desarrollo del proyecto de inversión en el mes de diciembre de 2018, inicio el proceso precontractual con el fin de contratar los estudios y diseños, después de la culminación del proceso se realizó la contratación del CONSORCIO SALUD CAPITAL 2018 con objeto "elaboración, actualización y ajustes de los estudios técnicos y diseños arquitectónicos para la construcción, adecuación, ampliación, reordenamiento o el reforzamiento estructural en los equipamientos de salud del distrito capital de acuerdo al alcance de cada proyecto" con fecha inicial del 15 de enero de 2019, con un plazo de ejecución de seis (6) meses y con interventoría de DALY CONSTRUCTORES SAS.

Adecuación, reordenamiento, ampliación y dotación de la unidad de servicios de salud Calle 80.

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2018-2019, el proyecto contempla la adecuación y ampliación de la infraestructura de la Unidad de Servicios de Salud Engativá Calle 80 de tal forma que permita la atención de la población de las localidades de Suba, Engativá, Barrios Unidos, Teusaquillo, Chapinero y Usaquén, brindando servicios integrales con estándares superiores de calidad y trato humanizado, especializándose en la atención de urgencias y trauma.

Área por intervenir	Infraestructura valor	Número de Equipos	Dotación valor	Valor estimado total
2.950	\$11.685.000	41	\$6.977.974	\$18.662.974

La UMHES Engativá Calle 80 por ser referente en la atención de urgencias y trauma de la Subred Norte abarca la población total de las seis localidades que la componen.

LOCALIDAD	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	VINCULADO	TOTAL
USAQUÉN	23.001	1.012	32.461	1.177	57.651
CHAPINERO	6.491	160	10.155	235	17.041
ENGATIVÁ	39.835	1.636	76.327	4.090	121.888
SUBA	54.593	1.895	87.796	4.310	148.594
BARRIOS UNIDOS	11.585	334	11.753	480	24.152
TEUSAQUILLO	7.351	377	2.447	155	10.330
TOTAL	142.857	5.414	220.939	10.447	384.676

La Secretaria Distrital de Salud en desarrollo del proyecto de inversión en el mes de diciembre de 2018, inicio el proceso de contratación de estudios y diseños, después de la culminación del proceso se realizó la contratación del CONSORCIO SALUD CAPITAL 2018 con objeto "elaboración, actualización y ajustes de los estudios técnicos y diseños arquitectónicos para la construcción, adecuación, ampliación, reordenamiento o el reforzamiento estructural en los equipamientos de salud del distrito capital de acuerdo al alcance de cada proyecto" con fecha inicial del 15 de enero de 2019, con un plazo de ejecución de seis (6) meses y con interventoría de DALY CONSTRUCTORES SAS.

Adquisición y reposición de servicios de no control especial para cumplir con los requisitos de habilitación y acreditación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2016-2017, el Proyecto contempla mejorar la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE y dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de habilitación, mediante la reposición y adquisición de dotación hospitalaria para servicios de no control especial.

Este proyecto beneficiara las 6 localidades que componen la Subred Norte Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Suba y Engativá.

LOCALIDAD	CONTRIBUTIVO	EXCEPCIÓN	SUBSIDIADO	VINCULADO	TOTAL
USAQUÉN	23.001	1.012	32.461	1.177	57.651
CHAPINERO	6.491	160	10.155	235	17.041
ENGATIVÁ	39.835	1.636	76.327	4.090	121.888
SUBA	54.593	1.895	87.796	4.310	148.594
BARRIOS UNIDOS	11.585	334	11.753	480	24.152
TEUSAQUILLO	7.351	377	2.447	155	10.330
TOTAL	142.857	5.414	220.939	10.447	379.656

El proyecto de inversión tiene un valor de \$ 7.496.048.811 para la compra de 205 equipos, con lo cual se realizará un avance en la actualización tecnológica en las diferentes unidades de la Subred Norte, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios.

la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte firmó el Convenio Interadministrativo 1201-2017 con la Secretaria Distrital de Salud, cuyo objeto es aunar esfuerzos, recursos administrativos, económicos y técnicos, que permitan efectuar las acciones necesarias para el desarrollo del proyecto “Adquisición y reposición de dotación de servicios de no control especial para el cumplimiento de condiciones de habilitación y fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Norte” este proyecto se llevara a cabo en forma conjunta con las otras Subredes y con el apoyo de la EAGAT.

Adecuación, reordenamiento y dotación del Centro de Atención Prioritaria en Salud Suba.

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2018-2019, el proyecto busca mejorar la prestación de servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, mediante la adecuación, reordenamiento y dotación del Centro de Atención Prioritaria en Salud Suba, en respuesta a las necesidades de salud de los usuarios de las UPZ Suba, Casa blanca, El Prado, Britalia, San José de Bavaria, La Academia y Guaymaral de la localidad de Suba.

SGSSS	Britalia	Casa Blanca	El Prado	Guaymaral	La Academia	San José De Bavaria	Suba
CONTRIBUTIVO	3.322	2.160	4.313	11	53	2.409	8.084
EXCEPCIÓN	73	48	95	0	1	53	178
SUBSIDIADO	5.183	3.369	6.729	18	83	3.758	12.610
VINCULADO	256	166	332	1	4	186	623

SGSSS	Britalia	Casa Blanca	El Prado	Guaymaral	La Academia	San José De Bavaria	Suba
TOTAL	8.834	5.743	11.469	30	141	6.406	21.494

Valor estimado de la inversión.

Área por intervenir	Infraestructura valor	Número de Equipos	Dotación valor	Valor estimado total
2.025	\$6.643.150.000	1	\$571.200.000	\$7.214.350.000

La Secretaria Distrital de Salud en desarrollo del proyecto de inversión en el mes de diciembre de 2018, inicio el proceso de contratación de estudios y diseños, después de la culminación del proceso se realizó la contratación del CONSORCIO SALUD CAPITAL 2018 con objeto "elaboración, actualización y ajustes de los estudios técnicos y diseños arquitectónicos para la construcción, adecuación, ampliación, reordenamiento o el reforzamiento estructural en los equipamientos de salud del distrito capital de acuerdo al alcance de cada proyecto" con fecha inicial del 15 de enero de 2019, con un plazo de ejecución de seis (6) meses y con interventoría de DALY CONSTRUCTORES SAS.

Adecuaciones, reordenamiento y dotación del Centro de Atención Prioritaria en Salud Verbenal.

Proyecto aprobado en Plan Bienal de Inversiones Públicas en Salud 2018-2019, este proyecto contempla adecuar y reordenar la infraestructura necesaria del CAPS Verbenal para cubrir las necesidades de servicio de consulta externa (medicina general, especializada y de promoción y mantenimiento de la salud), terapia (física y respiratoria), consulta y atención odontológica y apoyo diagnóstico para la población de las UPZ de influencia Paseo de los Libertadores, Verbenal, La Uribe, Toberín, San Cristóbal Norte y Los Cedros.

SGSSS	La Uribe	Los Cedros	Paseo De Los Libertadores	San Cristóbal Norte	Toberín	Verbenal
CONTRIBUTIVO	898	4.932	197	3.602	2.516	5.451
EXCEPCIÓN	39	217	9	158	111	240
SUBSIDIADO	1.267	6.961	278	5.083	3.551	7.693
No Afiliados	46	252	10	184	129	279
TOTAL	2.250	12.362	494	9.027	6.306	13.663

Área por intervenir	Infraestructura valor	Número de Equipos	Dotación valor	Valor estimado total
1.490	\$5.548.540	1	\$571.200	\$6.119.740

La Secretaria Distrital de Salud en desarrollo del proyecto de inversión en el mes de diciembre de 2018, inicio el proceso de contratación de estudios y diseños, después de la culminación del proceso se realizó la contratación del CONSORCIO SALUD CAPITAL 2018 con objeto "elaboración, actualización y ajustes de los estudios técnicos y diseños arquitectónicos para la construcción, adecuación, ampliación, reordenamiento o el reforzamiento estructural en los equipamientos de salud del distrito capital de acuerdo al alcance de cada proyecto" con fecha inicial del 15 de enero

de 2019, con un plazo de ejecución de seis (6) meses y con interventoría de DALY CONSTRUCTORES SAS.

Adquisición de dotación para reposición de los servicios de: imágenes diagnósticas, uci e intermedio adulto y pediátrico, nefrología, uci coronaria, cirugías: cardiovascular, implantes, trasplantes de órganos y tejidos, ortopédica y neurológica.

Proyecto aprobado en PBIS 2016-2017 ajuste 3, se inscribe como nuevo en el PBIS 2018-2019 por cambio en las fuentes de financiación. Con la formulación y ejecución de este proyecto se pretende realizar la reposición de todos los equipos que la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar, actualmente tiene en alquiler o requieren reponerse por obsolescencia o adquirir por déficit.

El proyecto de inversión tiene un valor de \$ 13.497.194.000, con lo cual se realizará un avance en la actualización tecnológica de los equipos de la Unidad de Servicios de Salud Simón Bolívar, asegurando la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para nuestros usuarios.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE., firmó el Convenio Interadministrativo 1106-2019 con la Secretaria Distrital de Salud, cuyo objeto es aunar esfuerzos, recursos administrativos, económicos y técnicos, que permitan efectuar las acciones necesarias para el desarrollo del proyecto “Adquisición de dotación para reposición de los servicios de: imágenes diagnósticas, UCI e intermedio adulto y pediátrico, nefrología, UCI coronaria, cirugías: cardiovascular, implantes, trasplantes de órganos y tejidos, ortopédica y neurológica.” este proyecto se llevara a cabo con el apoyo de la EAGAT.

2.3.3. RETOS

Dar continuidad a los proyectos de reorganización en el marco del Modelo de Atención Integral en Salud, que va desde la promoción y fomento de la salud hasta la atención especializada, utilizando herramientas de gestión del riesgo en salud y la estrategia de CAPS y UMHEs, para lo cual se requieren unidades altamente resolutivas, algunas de ellas con requerimientos de reordenamiento, ampliación y dotación.

Estructurar la planeación de mediano y largo plazo sobre lo construido, avanzando en el proceso de estructuración de la red integrada de servicios de salud en respuesta a las necesidades de salud de la población usuaria, fortalecimiento de la gestión integral del riesgo en salud y la implementación de las rutas integrales de atención salud, continuando con el trabajo de sentar las bases financieras de la Subred sobre las premisas de aumento del ingreso y contención del gasto, adelantando la transformación cultural y mejoramiento de competencias del recurso humano, todo ellos fundamentado en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 que ratifica la salud como un derecho fundamental, el Plan Nacional de Desarrollo que ordena avanzar en un modelo de prestación de servicios orientado a la atención integral y las redes integradas de servicios y basados en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, que sugiere avanzar en modelos de cobertura universal y planes de salud integrales prestados por Redes Integradas de Servicios de Salud – RISS²

² Plan Territorial de Salud para Bogotá, D.C 2016 -2020

Continuar la medición y seguimiento de los indicadores base trazadores de salud pública que permitan en su análisis generar cambios sobre la situación de salud de la población.

2.4. GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

2.4.1. LOGROS

A pesar de la adecuada planeación y proyección de las necesidades presupuestales para dar respaldo a los diferentes compromisos y obligaciones que adquiere la Subred en cumplimiento de su objeto misional, no es fácil destacar un logro desde el punto de vista de la gestión presupuestal, toda vez que en cada vigencia los presupuesetos iniciales aprobados no son suficientes para garantizar desde el inicio de las mismas el cubrimiento total de las necesidades proyectadas, por lo cual desde el área financiera y su área de presupuesto realiza las modificaciones y ajustes presupuestales correspondientes a cada vigencia para dar respaldo a todos los compromisos adquiridos por la Subred y en especial los que tienen que ver con el desarrollo de la misión, como es la prestación de servicios de salud, contando con el apoyo de la Secretaria Distrital de Salud como ente rector y la Secretaría de Hacienda Distrital para el aval de las modificaciones y adiciones presupuestales, ha sido uno de los logros durante esta administración.

En cuanto a los Estados Financieros de la Subred, se logró durante la vigencia 2018 efectuar las gestiones administrativas y operativas para el reconocimiento contable de los valores correspondientes a la actualización de avalúos en las Edificaciones y Terrenos. De igual manera se ha venido dando cumplimiento a la política contable de realizar acciones necesarias que conlleven con éxito al saneamiento contable de los saldos iniciales de los antiguos hospitales que conformaron la Subred Norte, enfatizando en las cuentas contables de Cartera y Cuentas por pagar.

De otra parte, el sistema de información de la Subred para la vigencia 2018, logro poner en marcha el módulo de activos fijos, garantizando así la integralidad en la información contable.

2.4.2. GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

El área de presupuesto de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E se rige por lo establecido en el Decreto 662 de 2018 y en especial el Artículo 27, “Por el cual se reglamentan y se establecen directrices y controles en el proceso presupuestal de las Empresas Distritales” y lineamientos generales contenidos en el Manual Operativo Presupuestal del Distrito Capital (Resolución SDH 191 de 22 de septiembre de 2017)- Módulo 2 Empresas Sociales del Estado.

Como análisis de la Gestión presupuestal durante las vigencias 2016 a 2019, se presentan a continuación comparativos del comportamiento de Ingresos, gastos o compromisos y cuentas por pagar.

Tabla. Comparativo Ingresos 2016-2019

Miles de pesos

INGRESOS	ABR-DIC 2016	2017	2018	2019-09
	RECAUDO	RECAUDO	RECAUDO	RECAUDO
Disponibilidad Inicial	21.160.564	23.367.776	31.223.662	22.071.838
Venta Servicios de Salud	196.850.209	140.523.631	197.027.048	148.565.180
Cuentas por cobrar otras vigencias	46.305.691	87.192.561	89.108.139	91.344.750
Rentas contractuales	82.838.944	100.403.492	68.245.269	40.642.504
Otros ingresos	618.274	225.652	487.880	267.504
Transferencias	0	0	0	9.446.000
Ingresos de capital	97.777	23.116	100.378	197.875
TOTAL	347.871.460	351.736.227	386.192.374	312.535.651

Tabla. Comparativo Compromisos 2016-2019

Miles de pesos

GASTOS	ABR-DIC 2016	2017	2018	2019-09
	COMPROM	COMPROM	COMPROM	COMPROM
Gastos de Funcionamiento	64.368.085	82.064.198	86.658.889	66.338.451
Gastos de Operación	262.861.678	327.670.300	337.768.751	270.817.671
Gastos de inversión	2.704.025	6.863.256	6.185.351	1.836.733
Disponibilidad Final	0	0	0	0
TOTAL	329.933.789	416.597.754	430.612.991	338.992.854

Tabla. Comparativo CXP 2016-2019

Miles de pesos

GRUPO	2016	2017	2018	2019-09
	CXP	CXP	CXP	CXP
FUNCIONAMIENTO	20.394.249	18.003.690	18.546.811	15.351.143
OPERACIÓN	67.426.949	69.754.425	46.695.021	57.869.559
INVERSIÓN	2.538.524	6.185.361	1.614.578	1.197.042
TOTAL	90.359.722	93.943.476	66.856.410	74.417.743

De la información relacionada y resumida en los cuadros presentados, se puede evidenciar para las vigencias completas 2017-2018 que el ingreso recibido no ha sido suficiente para el respaldo de los compromisos adquiridos en el cumplimiento del proceso misional de la institución, generando un desequilibrio presupuestal, el cual genera un incremento en las cuentas por pagar; sin embargo, estas cuentas por pagar tuvieron una disminución al finalizar la vigencia 2018 por la gestión del proceso de cartera y en especial en los ingresos por ventas de servicios de salud de la vigencia apoyados con los ingresos de otras rentas contractuales representadas por los convenios interadministrativos firmados con el Fondo Financiero Distrital de Salud – FFDS.

En el comportamiento de los compromisos o gastos se evidencia un incremento del 3.4% de los compromisos adquiridos en la vigencia 2018 con respecto a la vigencia 2017, considerado como un incremento razonable.

Balance General comparativo									
Miles de pesos									
Concepto	Activo			Pasivo			Patrimonio		
Vigencia (Corte a 31 de diciembre)	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Valor	527.451.510	640.134.685	758.170.782	164.624.889	137.681.338	135.894.667	362.826.621	502.453.347	622.276.115

Se evidencia que los Activos de la Subred Norte E.S.E. presentan un incremento en la vigencia 2018, debido al reconocimiento de los avalúos correspondiente a las de edificaciones y terrenos. Los pasivos registran una disminución debido al óptimo flujo de efectivo y avances en la depuración de este grupo. El patrimonio tiene un comportamiento ascendente por la reciprocidad de los avalúos en la vigencia 2018.

Balance General 2019			
Miles de pesos			
Concepto	Activo	Pasivo	Patrimonio
Corte junio 30 de 2019	776.470.656	163.195.670	613.274.986
Corte octubre 1 de 2019	747.971.337	176.556.125	571.415.212

Como se observa el activo presenta una disminución en el tercer trimestre de la vigencia 2019 debido a la aplicación de deterioro en las cuentas por cobrar, y al proceso de saneamiento contable de las cuentas de difícil cobro. El pasivo registra un aumento con respecto al segundo trimestre a razón de la actualización de procesos judiciales - Siproj. En el grupo del patrimonio la disminución con respecto al corte de junio 30 de la presente vigencia se debe por el registro de las glosas definitivas de vigencias anteriores y al proceso de depuración de los estados financieros por concepto de saldos iniciales de los antiguos hospitales.

Estado de la actividad económica, financiera, social y ambiental comparativo									
Miles de pesos									
Concepto	Ingresos			Gastos y Costos			Resultado		
Vigencia (Corte a 31 de diciembre)	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Valor	139.822.374	465.260.903	420.729.332	156.832.571	395.906.458	469.978.627	(17.010.197)	69.354.445	(49.249.295)

El comportamiento de los ingresos de la Subred Norte para la vigencia 2018 registraron una disminución con respecto al año 2017 por concepto de las subvenciones que para la vigencia 2017 se tenían mayores convenios interadministrativos con el FFDS. Los gastos en el año 2018 registraron un aumento debido al aumento en el deterioro de cartera y a los resultados de los avalúos de edificaciones y terrenos que se reconocieron al final de la vigencia mencionada.

Estado de la actividad económica, financiera, social y ambiental 2019			
Miles de pesos			
Concepto	Ingresos	Gastos y costos	Resultado
Corte junio 30 de 2019	221.533.443	205.327.875	16.205.568
Corte octubre 1 de 2019	344.068.127	363.258.419	(19.190.292)

Se genero un resultado negativo al cierre del tercer trimestre de 2019 debido a la aplicación de deterioro de las cuentas por cobrar por valor de \$52.466.291.369 afectando de igual manera la cuenta del gasto.

Pasivos exigibles y Contingencias – Fondo de contingencia				
Miles de pesos				
Concepto	Monto total de los pasivos exigibles y contingencias a 1 de julio de 2019	Monto total de los pasivos exigibles y contingencias a 1 de octubre de 2019	Monto total de los pasivos exigibles y contingencias proyectados a 31 de diciembre de 2019	Recursos disponibles en el Fondo de contingencia
1. Pasivos exigibles y contingencias				
1.2. Pasivos exigibles	3.446.448	4.236.390	-	
1.3. Contingencias	3.800.584	12.831.702	-	

los pasivos exigibles presentan un aumento del segundo trimestre vs tercer trimestre de \$789.942 de procesos que estando provisionados obtuvieron como resultado el fallo para pago; de los pasivos contingentes se evidencia un aumento de \$9.131.118 que obedece a procesos que se encontraban con una calificación favorable y estos pasan a una calificación desfavorable para la entidad.

2.4.3. RETOS

Debido a que la liquidación del presupuesto se estima y se proyecta con base en los ingresos percibidos en la vigencia inmediatamente anterior, y con una proyección de cuentas por cobrar sobre la cartera inferior a los 90 días, esta liquidación y programación para cada vigencia se hace cada vez menor con respecto a los compromisos proyectados a pesar de que su incremento sea razonable, lo que obliga a que la institución inicie su vigencia de operación con un presupuesto inicial deficitario con respecto a las proyecciones de gasto y compromiso para el desarrollo de todas las actividades misionales.

Por lo anterior, se requiere del apoyo e intervención de las entidades rectoras, de control, vigilancia y supervisión de los diferentes actores que intervienen en los procesos de prestación de servicios de salud – EAPB en la mejora de la definición de tarifas y el cumplimiento en la normatividad en lo referente a tiempos y formas de pago de los servicios prestados, toda vez que de estos factores depende sustancialmente la liquidez de estas instituciones.

Mediante el Acuerdo 641 de 2016 – Reorganización del Sector Salud- se produjo la unificación de la información financiera de los hospitales del Distrito como; Chapinero I nivel, Usaquén I nivel, Suba II Nivel, Engativá II Nivel y Simón Bolívar III Nivel, en el mes de agosto de 2016, generando saldos iniciales y los cuales están involucrados en las acciones prioritarias en la aplicación de los procesos de depuración y saneamiento contable.

2.5. GESTIÓN CONTRACTUAL

Con la fusión de los antiguos Hospitales: Simón Bolívar, Usaquén, Engativá, Suba y Chapinero inicialmente se expidió el Acuerdo 003 de 2016 con el Estatuto de Contratación y la Resolución 0371 de 2016 con el Manual de Contratación, para una vez surtido el periodo de transición (2016), modificar los parámetros de contratación y con ello emitir un nuevo Acuerdo 24 de 2017 por el cual se expide un nuevo Estatuto de Contratación y la Resolución 1200 de 2017 el respectivo Manual de Contratación, documentos estos que conllevaron al levantamiento de nuevos procedimientos para la contratación de bienes y servicios, así como de contratación de OPS y la creación de formatos para el Procedimiento de Bienes y Servicios:

Etapas precontractuales con 20 formatos, dando mayor énfasis a la lista de chequeo; estudios previos y matriz de riesgos.

En la parte contractual tenemos 11 formatos, con mayor relevancia en la designación de los supervisores (funciones), informe de seguimiento contractual y ajuste a minuta de contrato.

En la etapa post contractual contamos con 4 formatos donde el mayor peso lo tienen el informe final de supervisión y el acta de cierre financiero y administrativo para aquellos contratos que no se pudieron liquidar en tiempo pero se hace necesario por saneamiento contable revertir saldos.

De igual manera, se realizó el diseño de instructivos para el Manejo del Expediente Contractual, la Elaboración de Estudios Previos, Matriz de Riesgos Contractuales, Tercerización de Servicios de Salud, Hurto y/o Pérdida de Información Pública, Manejo Expediente Contractual y Estudio de Sector y/o Mercadeo

El proceso de Gestión de la Contratación se divide en 2 grandes ejes internos, a saber:

- ✓ Procedimiento de la Contratación de Ordenes de Prestación de Servicios
- ✓ Procedimiento de la Contratación de Bienes y Servicios

El Procedimiento de Ordenes de Prestación de Servicios, presentó ajustes toda vez que se asumió la etapa de selección, la cual pertenecía al área de Talento Humano, con mayores controles en la verificación de documentos de hoja de vida. Creación y ajuste de 8 formatos haciendo especial énfasis en ajuste a requerimientos, lista de chequeo, formato de novedades y minuta de OPS.

De igual forma se expidió la Resolución 311 de 2018 “Por la cual se adoptó el Manual de Supervisión para la Subred Norte ESE.” Documento que busca ser una herramienta para funcionarios designados como supervisores e interventores, quienes deben garantizar el cumplimiento de las necesidades de la entidad, la adquisición de bienes, obras y servicios, conforme a las modalidades y procedimientos existentes.

Desde mediados de 2017 la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte inicio el proceso de publicación a través del SECOP 1, posteriormente hacia finales de 2018 se dio inicio a la implementación del SECOP 2, no obstante, hasta el 11 de marzo de 2019 se otorgó permiso por la plataforma pues la misma quedo bloqueada para seguir adelantando procesos para las entidades de régimen especial. A la fecha la publicación de la contratación tanto en bienes y servicios se hace través del SECOP1, SECOP2 y Pagina Web Institucional garantizando el principio de publicidad y transparencia.

En la actualidad, las compras conjuntas se realizan a través de EAGAT, órgano asesor con el que tenemos 8 convenios interadministrativos en desarrollo para proceso de compra de equipos de no control, control, aseo, vigilancia, lavandería, medicamento, dispositivos medico quirúrgicos y material de osteosíntesis.

En lo correspondiente a Capacitaciones se han surtido cuatro grandes jornadas de capacitación a supervisores de contratos, así:

- ✓ Explicación del Estatuto y Manual de Contratación.
- ✓ Explicación de nuevos formatos en cada uno de los procedimientos.
- ✓ Manual de Supervisión.
- ✓ Manejo de SECOP 2

El total de contratos suscritos durante las vigencias 2016 - a 30 de septiembre de 2019, se relacionan a continuación:

Bienes y Servicios				
Año	2016	2017	2018	2019
# de Contratos	75	281	335	260

El total de contratos de Ordenes de Prestación de Servicios suscritos durante las vigencias 2016-2019 (septiembre 30)

Orden de Prestación de Servicios				
Rubro	2016	2017	2018	2019
Administrativo	1300	910	802	887
Asistencial	4154	4136	4723	4301

2.6. RECURSOS FISICOS E INVENTARIOS

2.6.1. LOGROS

La Unidad de Quemados de la USS Simón Bolívar se fortaleció como una de las mejores de Latinoamérica, con la remodelación y adecuación de la sala de cirugía y su dotación en equipo biomédico y la puesta en funcionamiento del octavo (8) piso, con 16 Unidades de Cuidado Intensivo (UCI) y un área de hospitalización con 15 habitaciones unipersonales.

Con máquinas de diálisis con tecnología de punta y un importante equipo de profesionales de la salud, la Subred Norte puso en funcionamiento la Unidad Renal de la USS Simón Bolívar, para la atención oportuna e integral de pacientes con afección en los riñones, de igual manera, pusimos en funcionamiento la Unidad de Neonatos de Cuidado Básico, Intermedio e Intensivo del Centro de Servicios Especializado de Suba, en beneficio de los niños y niñas de la ciudad. Estos son algunos de los resultados alcanzados.

Puesta en marcha de la unidad de alta dependencia obstétrica en UMHES CSE con seis camas para la atención integral y continua de la gestante con factores de morbilidad materna extrema.

2.6.2. GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS E INVENTARIOS

Durante el periodo de esta Administración, en materia del ambiente físico para la Subred, resaltamos acciones enfocadas al reordenamiento de la infraestructura para la prestación de servicios de salud, así:

UMHES SIMON BOLIVAR

Se culminó la intervención del 8 piso, garantizando el servicio para 15 habitaciones de hospitalización unipersonales y 16 Unidades de Cuidado Intensivo.
Adecuación Unidad de Cuidado Intensivo (Segundo Piso): garantizando el filtro de ingreso para visitantes y personal asistencial, se adecuo el cuarto de equipos, terapia respiratoria, lavado de patos, cuarto de aseo y de trabajo limpio y sucio, se ampliaron dos cubículos y se pintó muros y cielo rasos.
Se garantizó la ubicación de 26 equipos de diálisis, para el servicio de unidad renal con su respectiva sala de espera, consultorio, central de enfermería y ambientes requeridos para este tipo de servicios.
Se realizó la adecuación para el servicio de Hemodinamia, se habilitaron la sala de hemodinamia, una sala de procedimientos, sala de recuperación, y servicios complementarios.
Se realizó la adecuación de la sala de diagnóstico en el consultorio de oftalmología con cuatro cubículos especializados y ambiente de procedimientos Laser y Angiografía.
En el 7 piso se realizó la adecuación y mejoramiento de la sala de cirugía de quemados, con su respectiva sala de recuperación y servicios complementarios.
Se reordenaron en consulta externa los consultorios de otorrinolaringología, se habilito consulta de dermatología, además de tres consultorios para cardiología.

De igual manera, se realizó mantenimiento de muros (pintura del cuarto piso, unidad de quemados y ginec obstetricia), mantenimiento y adecuación de cuartos de trabajo sucio, terapia respiratoria y pintura general en la Unidad de Cuidado Intensivo quemados, mantenimiento a la sala de recuperación en cirugía y se intervinieron en mantenimiento general 22 consultorios de consulta externa.

CSE SUBA

Se realizó la adecuación de la nueva área de alistado de alimentos, conformado filtro de ingreso, área de alistamiento, depósito percedero, depósito desechables y área de neveras, igualmente el respectivo cuarto de aseo.
Se realizó la obra de ampliación del servicio de urgencias pediátricas en la antigua área de almacén y cocina, se conformaron en cumplimiento de la resolución 4445 de 1996 los ambientes de lavado de pacientes, procedimientos, sala de yesos, reanimación, consultorios triage, dos

consultorios, salas de espera, sala hidratación, sala era, habitación de aislamiento y la sala de observación para 13 cunas.
En la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal se adecuo ambiente de trabajo sucio, ambiente para lavado de incubadoras y trabajo sucio para Cuidado Básico.
En el servicio de urgencias adulto se realizó mantenimiento de muros y pintura en reanimación, observación, monitoreo, consultorios y se realizó adecuación del área de procedimientos.
Adecuación elevador para acceso población en condición de discapacidad.

También se realizó mantenimiento a 26 habitaciones, realizando el cambio del cielo raso modular por liso y pintura de muros, mantenimiento general a las cuatro salas de cirugía y sala 1 de partos y mantenimiento cuarto SAM (Sistema de Aire Medicinal) y Manifold.

UMHES Engativá - Calle 80

En esta unidad se realizó mantenimiento a 64 habitaciones de hospitalización en medicina interna, pediatría y cirugía, al servicio de urgencias en pinturas y cielo rasos, se arreglaron puertas, se adecuaron guardacamillas, mantenimiento general a unidades sanitarias, en la Unidad de Cuidado Intensivo (segundo piso) muros y cielo raso, adecuación de la edificación destinada para el Sistema de aire medicinal, mejorando la infraestructura en actividades de muros, refuerzo en estructura metálica, cielo raso, instalaciones eléctricas, y mantenimiento salas de cirugía No 1, 2 y 3.. La empresa LINDE efectuó el tendido de la red de aire y entrego los equipos como compresores y secadores.

CAPS Garcés Navas

Esta unidad se sometió a un mantenimiento correctivo y reordenamientos de sus instalaciones para garantizar servicios como medicina general, odontología, vacunación, enfermería, tomo de muestras y consultorios para algunas especialidades.

CAPS Chapinero

En esta unidad se habilito el servicio de terapia alternativa para el funcionamiento de la cámara hiperbárica, se realizó la adecuación de la cafetería en la terraza para funcionarios, se instaló cubierta, piso e instalaciones eléctricas, se realizó mantenimiento al sistema de ventilación y extracción mecánica, y pintura del edificio, en sótano, y algunas habitaciones de hospitalización y al servicio de urgencias.

Se reordenaron y se realizó el mantenimiento correctivo y preventivo necesario para la habilitación de los servicios de las siguientes Unidades: USS San Cristóbal, USS Española, USS Bachue, USS Codito, USS Boyacá Real, USS Buenavista, USS Usaquén, USS Servita, USS Quirigua, USS San Luis.

Se formularon planes de mantenimiento con el fin de cumplir la normatividad vigente, resultado de ello aparece el cumplimiento de las acciones antes referidas, entre otras y, actualmente se adelanta lo previsto para la vigencia 2019, sin embargo existe el reto de lograr intervenir algunos centros a los cuales no se ha logrado hacer un mantenimiento a mayor escala con el fin de garantizar el cumplimiento de la norma de habilitación.

Resaltamos además que contamos con un software que centraliza todas las solicitudes de mantenimiento que se requieren en la Subred, denominado RUN (Registro Único de Novedades), implementado desde el mes de octubre del año 2017, fecha desde la cual se han recibido 7.233 solicitudes, se han atendido 6.064 para un cumplimiento del 84%.

Ingeniería - Equipo Industrial

Con base en los procesos de gestión de la tecnología, priorizando la seguridad, eficiencia, capacidad administrativa y calidad de los dispositivos médicos, la Subred Integrada de Servicio de Salud Norte E.S.E implementó el programa de renovación tecnológica donde se establecen los mecanismos para la adecuada gestión de la tecnología en sus ciclos de planeación y disposición final, con el fin de garantizar que esta cumpla con las características de confiabilidad, seguridad y calidad.

Por lo anterior es necesario resaltar los avances tecnológicos reflejados en la adquisición y reposición de equipos biomédicos los cuales impactan de manera positiva en la atención de usuarios tanto ambulatorios como hospitalarios mejorando su diagnóstico y tratamiento.

Tabla. Adquisición, Reposición e Inversión de Equipos

Año	Inversión
2017	\$ 2.108.338.974
2018	\$ 4.316.621.578
2019	\$ 1.306.345.655

Fuente. Dirección Administrativa

Atención de manera oportuna a las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo industrial, con el fin de contar con recursos tecnológicos adecuados para la prestación de los servicios de salud.

Solucionar, disponer, dirigir y coordinar el recurso humano que atiende las necesidades de mantenimiento de equipo industrial de la Subred Norte, a fin de aumentar la oportunidad de respuesta referente al mantenimiento del equipo industrial, así como también la gestión de prioridades referentes a infraestructura.

En el año 2018 se obtuvo un incremento en la gestión del mantenimiento del equipo industrial en balance con la vigencia 2017, este es producto del enlace y articulación de los equipos de trabajo lo cual genera un aumento en la cobertura y capacidad resolutoria para la solución de problemas referentes al equipo industrial. No obstante el trabajo desarrollado no solamente se realiza en el ámbito industrial sino también en los temas referentes a infraestructura, dadas las competencias técnicas del equipo.

De otro lado se orientaron las tareas de mantenimiento hacia el aumento de la efectividad, en donde se cohesionó la prioridad y la complejidad de las tareas a fin de mitigar los riesgos e impacto que puede generar al cliente interno y externo de la Entidad. Uno de los grandes logros del equipo es el manejo de los proyectos de adecuación y/o mejora de la infraestructura, enfocados a todo el sistema de alimentación eléctrico. Esto obedece al resultado de la efectividad y competencia del equipo de trabajo.

Proyecciones a diciembre 31 de 2019

En lo que refiere a dotación e infraestructura en la Unidad de Servicios de Simón Bolívar se reordenará el área de imagenología ampliando sus espacios con el fin de ofrecer a nuestros usuarios un área integral de imágenes diagnósticas, por lo cual adicionalmente se contará con equipos nuevos de alta tecnología, permitiendo calidad, seguridad y confort.

De otra parte, se proyecta la terminación de las obras de adecuación del servicio de gastroenterología, se ampliará la Unidad de Quemados del 7 Piso garantizando 18 camas de cuidado intensivo y 22 camas de Cuidado Intermedio con su respectiva dotación hospitalaria con tecnología de punta; finalmente, se independizarán el área de urgencias pediátricas de las urgencias adultos, contando igualmente con equipos que permitan la óptima prestación del servicio.

2.6.3. RETOS

Continuar la labor de mejoramiento de las condiciones de infraestructura de las unidades de atención acorde con los recursos disponibles, los proyectos de inversión formulados y la reorganización de servicios de salud.

Avanzar en el propósito de renovación tecnológica del equipo biomédico, sobre la base de los resultados alcanzados, la mejor utilización de los recursos disponibles y las necesidades de gestión y fortalecimiento de los servicios de salud.

Dar mayor alcance al proceso de mejoramiento de la cadena de abastecimiento de medicamentos e insumos médico quirúrgicos, buscando de esta manera garantizar en el punto final – atención al usuario- la entrega de estos con oportunidad y calidad.

2.7. GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.7.1. LOGROS

La Subred Norte avanzó en la implementación del sistema único de información Servinte Clinical Suite Enterprise, alcanzando la funcionalidad de 40 módulos de 43 programados, con un resultado de cumplimiento del 92%. La implementación de la historia clínica se realizó en el 100% de las 26 unidades de prestación de servicios, resaltando el uso de esta herramienta en la UMHEs Simón Bolívar por primera vez.

2.7.2. GESTIÓN GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Participación Ciudadana en la Gestión Pública guardan una estrecha relación con los componentes de la Política de Gobierno Digital, por lo tanto, es de vital importancia considerar las orientaciones que se dan frente al uso de las TIC en estos temas, ya que son un medio para lograr una relación más efectiva con los ciudadanos. En la Subred Norte ESE se gestionaron con relación a estos componentes las siguientes actividades:

TIC para Gobierno Abierto

La Subred Norte ESE cuenta con la página web : www.subrednorte.gov.co, de acuerdo a lo establecido en la ley de transparencia 1712 de 2014, que establece la obligatoriedad del botón de transparencia con cada una de las siguientes categorías: Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, Información de interés, Estructura orgánica y talento humano, Normatividad, Presupuesto, Planeación, Control., Contratación, Trámites y servicios, Instrumentos de gestión de información pública, la cual está disponible para consulta por parte de la ciudadanía, En el mes de Agosto de 2019 se realiza el autodiagnóstico ajustando las categorías de acuerdo a lo requerido en la matriz de transparencia, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del **92%**, la subred se encuentra realizando seguimiento constante, para garantizar las funcionalidades de acuerdo a la normatividad que le rige.

De igual forma en el portal Web se encuentra un link SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES -SDQS-, en el cual los usuarios registran sus peticiones relacionadas con la atención, así mismo existe un link donde se encuentra la información relacionada con la Rendición de Cuentas de la Administración durante las vigencias 2016 a 2018.

Así mismo se cuenta con espacios de participación a ciudadanos y grupos de interés para la elaboración, seguimiento o retroalimentación de los planes y proyectos de la entidad y para la toma de decisiones, lo cual contribuye a la democratización de la gestión pública y al uso efectivo de los canales electrónicos, en nuestro caso los correos electrónicos, redes sociales el uso de streaming para la rendición de cuentas entre otros.

Publicación de datos abiertos en la página datosabiertos.bogota.gov.co así: Metadata -Sedes-Subred Integrada de Servicios, Sedes- Subred Integrada de Servicios de Salud, la cual cuenta con 157 visitas y 6 descargas, se encuentra en proceso la validación y ajuste de información de interés general a publicar.

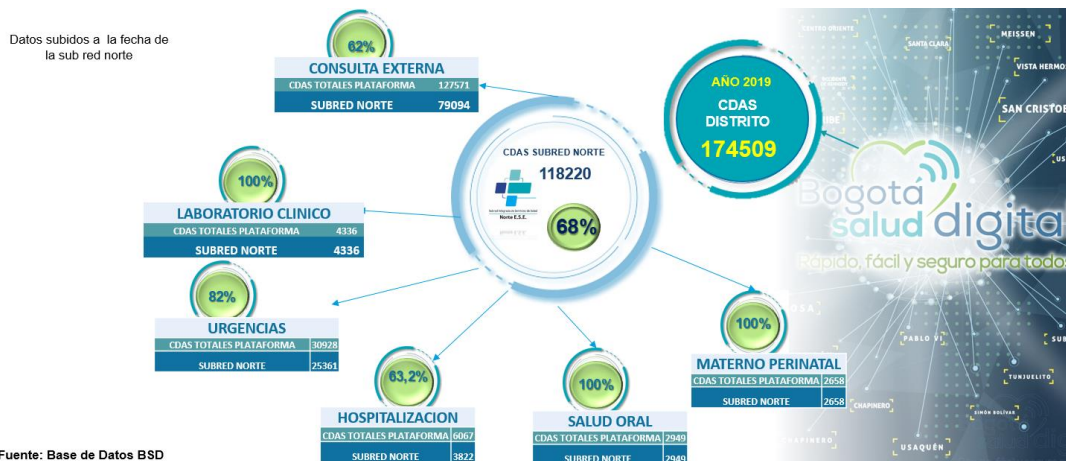
TIC para Servicios

Se cuenta implementado y en funcionamiento el servicio de agendamiento de citas médicas WEB, la cual se encuentra en la página web de la Subred Norte ESE www.subrednorte.gov.co.

Se realizaron los desarrollos definidos por la Subred Norte ESE para la interoperabilidad con la Secretaría Distrital de Salud, se definieron los siguientes CDA: Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Salud Oral, Materno Perinatal, Imagenología y Laboratorio.

La plataforma de Bogotá Salud Digital, inicia a partir del 5 de agosto de 2019.

Con corte a 30 de septiembre se reportaron un total de 174.509 del cual el 68% corresponde a lo reportado por al Subred Norte, lo que equivale a 118.220 CDA.



De acuerdo con los CDA`s establecidos por el distrito, la Subred aporta del total de información reportada de los siguientes servicios así: Consulta externa: 62%, laboratorio clínico 100%, urgencias 82%, hospitalización 63.2%, salud oral 100%, materno perinatal 100%.

Además, se tiene publicado en la Página web institucional, el servicio al ciudadano relacionado con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SQDS, donde el usuario puede crear o consultar una petición.

Cabe resaltar que la Subred Norte ESE cuenta con sus trámites y servicios en la página web, link <http://www.subrednorte.gov.co/?q=transparencia/tramites-servicios>, a través de la plataforma SUIT, como se relacionan a continuación:

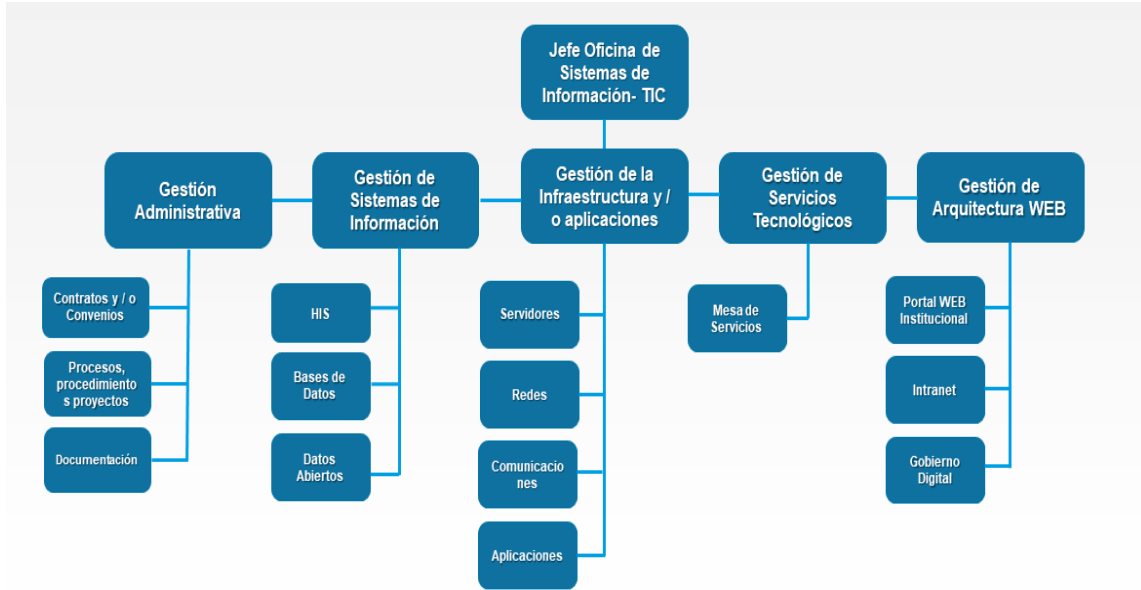
Servicios: Vacunación Antirrábica de Caninos y Felinos, Terapia, Radiología e Imágenes Diagnósticas, Examen de Laboratorio Clínico, Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos, Asignación de cita para la prestación de servicios en salud, Atención Inicial de Urgencia.

Tramites: Concepto Sanitario, Historia Clínica, Certificado de Nacido Vivo, Certificado de defunción.

Estos trámites y servicios son actualizados periódicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

TIC para la gestión

Entre los logros de este componente tenemos que se encuentra definida la estructura del área de TI; así como se tienen definidas las políticas y procesos.



Se basa esta propuesta del Catalogo de Servicios aprobado y normalizado

ES-GE-F-16-02

La Subred Norte ESE, formuló y publicó los documentos: actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) bajo el código AP-GI-PL-10-03, dicho documento define las estrategias y proyectos tecnológicos; como también la información relacionada con la situación actual del área, presupuestos, el cual se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo Distrital. Catálogo de Servicios de TI bajo el código AP-GI-O-14-01, el cual contribuye al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por el Área TI de la Subred. Plan de Gerencia de la Información bajo el código AP-GI-PL-08-02, el cual determina las políticas, acciones, proyectos, actividades y proporciona lineamientos sobre los activos de información y sus componentes. Plan del Uso y Apropiación de las Tecnologías de Información, código AP-GI-PL-07-01. Instructiva mesa de ayuda código AP-AT-I-05-01 el cual permite administrar los incidentes y requerimientos relacionados con el área de Sistemas – TICS, Mantenimiento de Infraestructura, Equipos Industriales y lo referente al proceso de Gestión de la Tecnología Biomédica.

En relación a la optimización de las compras de TI, se encuentra establecido el manual de Contratación de la Entidad.

Actualmente se encuentra el proceso de implementación del Sistema de Información administrativo, financiero y misional, Servinte Clinical Suite Enterprise de acuerdo a la metodología establecida y entregada por el proveedor del Sistema de Información. De igual forma cuenta con los sistemas de apoyo como son: Sistema de gestión documental ORFEO, mesa de ayuda GLPI, Sistemas de consulta Históricas: Dinámica Gerencial Hospitalaria, Hipócrates, Sinersys, Servinte Clinical Suite One, Sicipro.

Mediante contrato C01-PCCNTR 664635 de 2018, suscrito entre el FFDS y la empresa Nueva Era Soluciones (NES) cuyo objeto es Adquirir la infraestructura tecnológica para el soporte de la información hospitalaria de las 4 subredes. El proveedor NES hace entrega de dicha infraestructura e inicio de obras a favor de la Subred Norte.

Seguridad y privacidad de la información

La subred Norte ESE definió su estado actual del nivel de seguridad y privacidad, así como las acciones a implementar, esto a través de:

Se cuenta con un diagnóstico de Seguridad y Privacidad: El cual busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad de la información, y de los sistemas de información.

BRECHA ANEXO A ISO 27001:2013



Se actualizó el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información código AP-GI-PL-03-02: el cual busca generar un plan de seguridad y privacidad alineado con el propósito misional.

Los documentos relacionados a continuación hacen parte del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información cuya finalidad es establecer controles que ayudan a mejorar la Seguridad y Privacidad de la información al interior de la Subred.

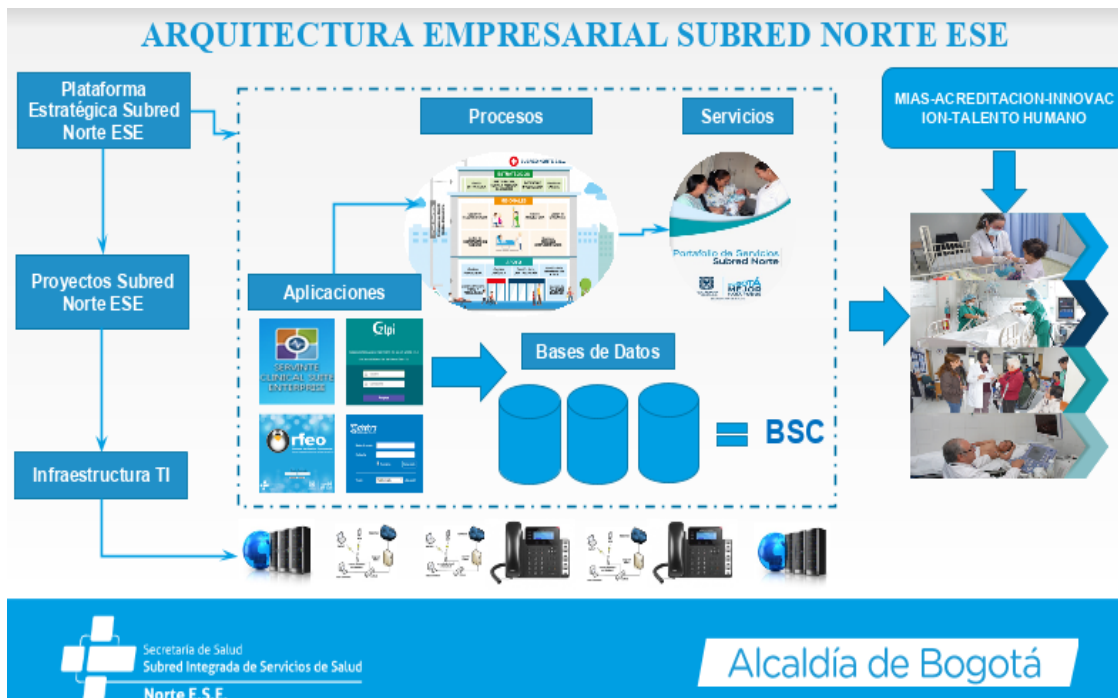
- Instructivo Administración de Cuentas De Usuario código AP-GI-I-02-02, cuyo objetivo es atender las solicitudes de creación, modificación o inactivación de cuentas de usuario para la disponibilidad y uso de los recursos tecnológicos como archivos, directorios, aplicaciones, entre otros.

- Instructivo generación copias de seguridad (backups) con código AP-GI-I-03-01, cuyo objetivo es garantizar el respaldo de la información vital de la institución.

Se encuentran identificados los riesgos relacionados con la Gestión de TI así como un plan de tratamiento al riesgo de la información, al cual se les realiza seguimiento de manera trimestral. Se cuenta con el Registro de Activos de Información bajo el código AP-GI-O-03-03.

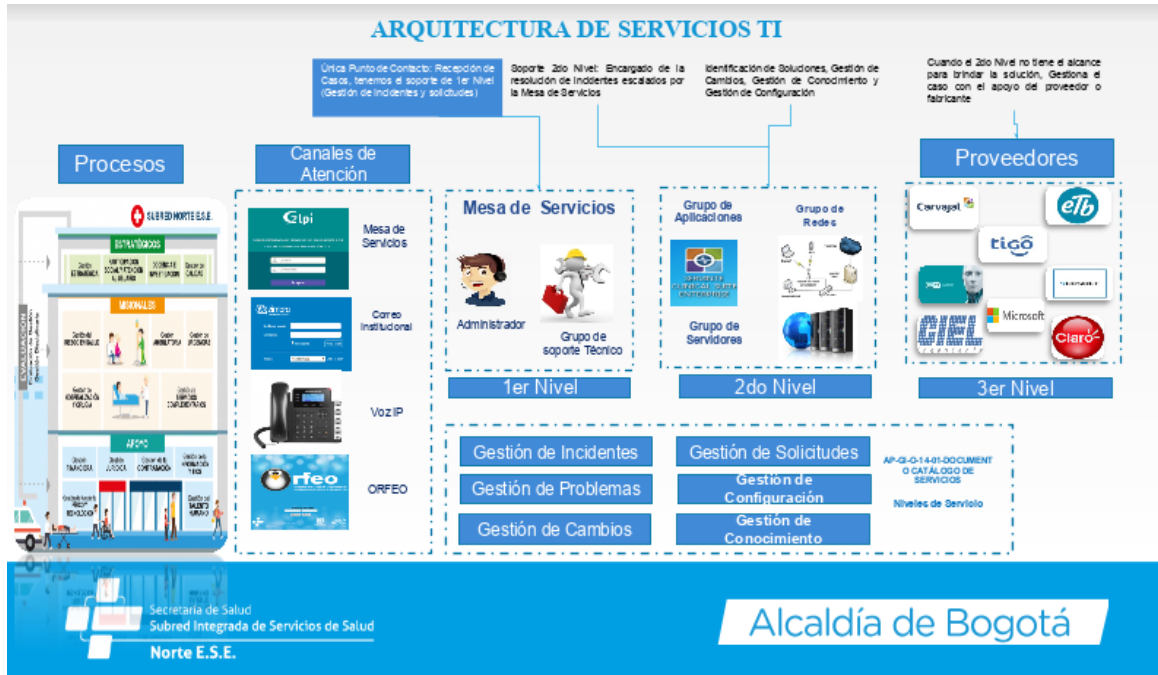
Durante la presente administración se realiza el plan de trabajo para el logro de la implementación de la política de Gobierno Digital dando cumplimiento al Decreto 1078 del 14 de junio de 2018, alcanzando los siguientes resultados:

Se procede a actualizar el PETI y definir claramente sus indicadores, el cual queda actualizado con fecha 30 de septiembre de 2019, así mismo se realizan los ejercicios de arquitectura empresarial del negocio de del servicio de TI con el proceso de Sistemas de Información – TIC incluyéndolo como anexo al catálogo de servicios el cual quedo actualizado con fecha 31 de mayo de 2019.



Se procede a ajustar la página web de acuerdo a la aplicación de la Guía de Estilos y de usabilidad de los portales WEB de la Subred Norte; el Webmaster de la Subred Norte ESE entrega certificación de cumplimiento de la Guía de estilos y usabilidad en un 90%, se documentan las actividades y metodologías para la implementación de sistemas de información, mantenimientos preventivos y correctivos, se cuenta con un documento externo entregado por el proveedor del Sistema de Información Servinte Clínical Suite Enterprise para la Implementación, capacitación, parametrización del mismo.

El proceso de Sistemas de Información – TIC elaboro las políticas de parametrización de los sistemas de información, normalizando el documento AP-GI-I-10-01-instructivo de políticas de parametrización de los sistemas de información de fecha 10 de junio de 2019.



Se procede a actualizar el plan de gestión del Riesgo de la seguridad de la información, se realiza la actualización anexando al mismo el cronograma para la evaluación del seguimiento a los controles en el mapa de riesgos.

Se implemento la fase 1 del plan de migración de IPV4 a IPV6, el cual se en noviembre de 2018 y se cuenta con cronograma de implementación el cual arranco en el mes de abril de 2019.

2.7.3. RETOS

Para el 100% del cumplimiento de la política de Gobierno digital y en cumplimiento a la normatividad vigente como es Decreto 1078 de 2018 en el cual fueron definidos los lineamientos, instrumentos y plazos de la implementación de la Política de Gobierno Digital para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que presente mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Así mismo, en su artículo 2.2.22.2.1 establece dentro de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, la de Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea y la de Seguridad Digital. Así mismo, mediante el Decreto 2482 de 2012, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG adoptó como instrumento único de evaluación el Formulario Único de Reporte de Avances a la Gestión FURAG, que recoge y analiza información sobre el avance de las políticas de desarrollo administrativo.

Se recomienda por parte del proceso de Sistemas de Información - TIC realizar las siguientes actividades continuar con la publicación de datos Abiertos definidos y priorizados, los seguimientos Trimestrales a los Datos Abiertos Publicados en el Portal del Estado Colombiano.

Es importante fomentar el uso permanente de las TIC para los ejercicios de dialogo y participación ciudadana, así como definir un esquema para el análisis de los componentes de información, a través de un catálogo y plan de calidad de la información para la Subred Norte ESE.

Se debe dar continuidad a la aplicación del cronograma de la implementación de la migración de IPV4 a IPV6 y para mantener el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información contar con un oficial de Seguridad de la información.

2.8. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

2.8.1. LOGROS

En el marco de la implementación del nuevo modelo de atención en salud, se puso en funcionamiento la nueva Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) con 16 camas y un área de hospitalización con 15 unidades unipersonales, completamente dotadas con moderna tecnología, en la Unidad de Servicios de Salud (USS) Simón Bolívar, que beneficiarán a una población potencial de 288.000 usuarios. Las obras, realizadas tuvieron una inversión de \$1.592 millones y actualmente cuentan con 65 profesionales de la salud.

Apertura unidad neonatal, ubicada en la USS Centro de Servicios Especializados, con una oferta de 16 cunas de cuidado básico, 6 incubadoras de cuidado intermedio y 7 incubadoras de cuidado intensivo. La inversión alcanzó los 1.500 millones de pesos y para su pleno funcionamiento se adquirieron 142 equipos biomédicos idóneos.

Desarrollo del 1er Simposio de Investigación con la participación especial del Dr. Manuel Elkin Patarroyo y el Simposio Nacional "Abordaje Integral del Paciente con Quemadura" con el apoyo de Médicos por la Paz contando con conferencistas internacionales y nacionales, con una fuerte acogida y satisfacción de los participantes del sector salud público y privado".

El Programa de Humanización de la Subred fue reconocido por la SDS en 2018, como una Experiencia Exitosa en la Implantación de prácticas humanizantes en la atención gineco obstétrica en el Nodo liderado por Minsalud y la SDS (Nacimiento Humanizado: Bienvenid@s al mundo).

Fortalecimiento de las competencias del talento humano, con una cobertura de 6.291 colaboradores formados en el nuevo modelo con una oferta que incluyó 5 cursos virtuales.

Aseguramiento de las citas médicas, disminución de barreras económicas y geográficas con la ruta de la salud beneficiando a más de 8.000 usuarios de la Subred.

2.8.2. GESTIÓN FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

El insumo fundamental para desarrollar esta tematica esta dado por el Direccionamiento Estratégico, ya que contempla una serie de políticas e instrumentos que tienen el proposito de

permitirle a la entidad cumplir con las actividades y metas proyectadas desde la planeación institucional.

La reorganización del sector salud dada a través del Acuerdo 641 de 2016 generó grandes retos para la Subred Norte E.S.E., en materia de fortalecimiento institucional, dentro de los cuales podemos destacar:

a. Diseño y organización del modelo de prestación de servicios de salud

En el marco del Modelo de Atención en Salud la Subred Norte estructuró el modelo de Prestación de Servicios de Salud, organizando la oferta de servicios para garantizar el cuidado continuo, integral e integrado para privilegiar la atención de las necesidades de salud de nuestra población usuaria.

El modelo de prestación articulado con la plataforma estratégica institucional, tiene como base los siguientes principios:

- ✓ Atención centrada en el usuario: Dar respuesta a las necesidades en salud de los individuos, sus familias y la comunidad, con servicios caracterizados por la calidad y calidez en la atención. Para la Subred Norte significa no devolver los usuarios sino brindarles la orientación necesaria para aportar en la garantía del derecho a la salud.
- ✓ Sostenibilidad Económica: Acciones encaminadas a buscar el equilibrio financiero garantizando la prestación de los servicios con eficiencia y efectividad y calidad para la población objeto de la Subred Norte.
- ✓ Fidelización: Se asocia a la capacidad de establecer relaciones cercanas con los usuarios, quienes posterior a la utilización de los servicios estarán dispuestos a regresar. Incluye la definición de servicios innovadores que satisfagan los requerimientos en salud manteniendo relaciones a largo plazo con los usuarios (13).
- ✓ Corresponsabilidad: Fomentar la autonomía de los usuarios
- ✓ Participación Social: Veeduría y acciones de seguimiento
- ✓ Integralidad: Atención que reúne las acciones de “promoción, prevención diagnóstico tratamiento, rehabilitación y paliación” (4) para abordar el proceso salud – enfermedad con calidad, calidez y equidad

Los elementos básicos del modelo que se integran en la Subred para la entrega de servicios de salud, están dados por las 26 unidades prestadoras de servicios que hacen parte del componente primario y complementario y que aseguran un continuo de atención desde la baja hasta la alta complejidad, acorde a los requerimientos del usuario, su familia y la comunidad.

De esta manera, la Subred Norte cuenta con 13 Unidades Primarias de Atención que por su ubicación geográfica alcanzan una cobertura total sobre su área de influencia. Los servicios ofertados corresponden a actividades de protección específica y detección temprana, mantenimiento de la salud, consulta resolutoria de medicina general y odontología, con puntos de toma de muestras habilitado.

Los 11 Centros de Atención Prioritaria en Salud se encuentran distribuidos espacialmente en las seis localidades de actuación de la Subred, complementan la atención al contar con una oferta que adicional a las Unidades Primarias, se amplía a especialidades básicas, apoyo diagnóstico y garantizan la resolutoria de la demanda de salud de la población usuaria.

Estos dos primeros tipos de unidades se constituyen en el nodo de información sobre el estado de salud y riesgo de población, ya que reciben de las acciones en territorio la evaluación de la población y encaminan las actividades prioritarias de ruta correspondiente, con la articulación multidisciplinaria de complementariedad en las unidades hospitalarias especialidades en caso de requerirse.

Tabla. Unidades por Localidad

LOCALIDAD	USS	CAPS	UMHES
SUBA	PRADO	RINCÓN	CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
		GAITANA	
		SUBA	FRAY BARTOLOMÉ
		FRAY BARTOLOMÉ	
USAQUEN	SANTA CECILIA	SAN CRISTÓBAL	SIMÓN BOLÍVAR
	CODITO		
	ORQUÍDEAS		
	BUENAVISTA	VERBENAL	
	USAQUÉN		
ENGATIVA	ÁLAMOS	GARCÉS NAVAS	ENGATIVÁ - CALLE 80
	ESPAÑOLA	BOYACA REAL	
	QUIRIGUA	EMAUS	
	BACHUE	CALLE 80	
	BELLAVISTA		
CHAPINERO	SAN LUIS	CHAPINERO	
	LORENCITA		

Fuente. Oficina Asesora de Desarrollo Institucional

Las Unidades Hospitalarias Médicas Especializadas están conformadas en la Subred Norte por cuatro complejos de atención especializada, que garantizan la cobertura de las necesidades de atención complementaria de nuestros usuarios, donde ofertaos servicios de urgencias, internación, quirúrgicos, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica requeridos en el marco de la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS.

Las Rutas Integrales de Atención en Salud son la herramienta por excelencia para definir las actividades de cada usuario concordantes con su riesgo, ubicándolo en las unidades que le corresponden en suficiencias y pertinencia, permitiendo asegurar la integralidad y continuidad en la atención. A su vez, las acciones en territorio y las relaciones de intersectorialidad, buscan dar respuesta sus necesidades, las de su familia y comunidad.

De esta manera, el Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la Subred Norte, esquematiza la organización para la entrega de servicios a la población usuaria con el objetivo de brindar un cuidado continuo, integral e integrado que privilegie la atención a las necesidades de salud de su población usuaria.

b. Habilitación

En el seguimiento al mantenimiento de los requisitos mínimos de habilitación, se fortaleció el despliegue de los lineamientos de calidad y el procedimiento de reporte de novedades del Sistema Único de Habilitación para el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa.

De igual manera, se realiza la actualización en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS), teniendo en cuenta la dinámica de reorganización, como parte de la implementación del modelo de atención en salud. Se reportaron novedades de apertura, cierre, cierre temporal y cambio de modalidad, contando hasta el 30 de septiembre de 2019 con 684 servicios habilitados.

Objeto de la reorganización de servicios y de la especialización de las unidades, se amplió la capacidad instalada y se modernizaron los espacios, contando hoy con 859 camas hospitalarias, 74 ambulancias, 18 quirófanos, 5 salas de parto.

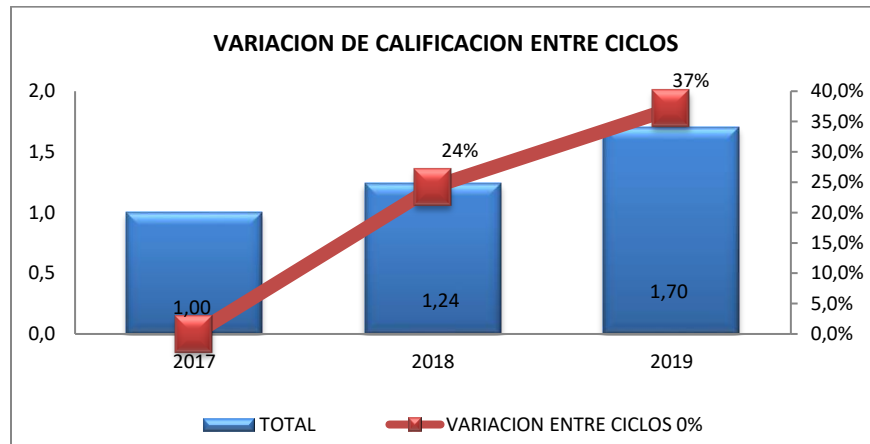
La apertura de nuevos servicios requirió renovación de espacios, dotación y contratación de talento humano para el fortalecimiento y especialización de las unidades de servicios de salud, entre ellas la remodelación de la sala de cirugía del séptimo piso de la USS Simón Bolívar, servicio de hospitalización, unidad de cuidado intensivo octavo piso de la USS Simón Bolívar, servicio de hemodiálisis, hemodinamia, y oftalmología de la USS Simón Bolívar; el servicio de urgencias pediátricas en la USS Centro de Servicios Especializado y remodelación del CAPS Garcés Navas.

c. Acreditación

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en su camino hacia la excelencia, consideró fundamental orientar los objetivos institucionales al mejoramiento continuo de procesos, productos y servicios a través de la articulación de los sistemas de gestión de calidad, fortaleciendo el liderazgo de directivos y colaboradores, la gestión basada en principios y valores para el desarrollo de políticas que den respuesta a todos los grupos de interés, clientes, trabajadores, proveedores y a la propia comunidad, para lograr que la información, el conocimiento y la experiencia sean compartidas buscando mejores formas de hacer las cosas.

En ese sentido, asumimos el desafío de implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de Sistema Único de Acreditación, centrado en las personas, buscando la satisfacción de clientes internos, externos y partes interesadas.

El seguimiento al desarrollo de la metodología de acreditación con corte a 30 de septiembre de 2019, arroja los siguientes resultados:



El proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la Subred a través del adecuado cumplimiento a los planes de mejora vigencia 2018 y cierre vigencia 2017 producto de la autoevaluación de estándares de acreditación con énfasis en seguridad del paciente, proporciono a la ESE un aprendizaje organizacional significativo, reflejado en los resultados identificados con la implementación de la estrategia Hilos Mágicos, dándonos herramientas para formular los planes de mejora de la vigencia 2019, orientados hacia un enfoque evaluado y mejorado, implementación de procesos y apropiación de conocimientos.

Mediante la implementación de diferentes estrategias en torno al fortalecimiento de los siete ejes trazadores (Atención centrada en el usuario, Gestión clínica excelente y segura, Humanización de la atención en salud, Gestión del riesgo, Gestión de la tecnología, Proceso de transformación cultural permanente, Responsabilidad social), la Subred identifica resultados positivos de aprendizaje, interiorización de conocimientos, buenas prácticas y satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores.

d. Responsabilidad Social

Se desarrollo el programa de responsabilidad social para operativizar la política, avanzando en la implementación de la estrategia Fortalecimiento de las habilidades para la vida en el marco del convenio de acreditación 612649 de 2018, cuyo objetivo es Brindar herramientas a los colaboradores que mejoren su bienestar en los diferentes espacios de vida cotidiana y participar de una manera activa en la construcción de sociedades fortalecidas y competentes que interactúen de manera positiva en su entorno y en la atención de los usuarios de la Subred Norte. Se dio inicio a la realización de sesiones educativas con expertos sobre temáticas diversas como: Violencia escolar y depresión en Adolescentes y adultos Charla sobre “Bullying”, Saca la mejor versión de ti misma, De la escasez a la abundancia, La Revolución 4.0, con una satisfacción del 93.3%.

e. Programa Donación de Órganos

Se consolido el Equipo de Gestión Operativa de la Donación, se fortaleció la implementación del Programa de Donación y Trasplantes a través del desarrollo del plan de capacitaciones mensual a todas las USS contemplando sensibilización, promoción, gestión operativa de la Donación tanto al personal asistencial y administrativo. Se realizó en Marzo de 2018 la Primera Caminata en Pro de la Donación de Órganos y Tejidos, con la participación de 300 personas incluyendo personal

asistencial, administrativo y comunidad. La Subred Norte obtuvo el primer puesto en reconocimiento que da el Concejo de Bogotá y la Secretaria Distrital de Salud en conmemoración del día de la Donación, otorgándole la orden civil al mérito “Responsabilidad Social Dona Bogotá” a la Subred que más ha trabajado en el tema de Donación de órganos y tejidos en el periodo comprendido febrero de 2017 a marzo de 2018. Realización de la Jornada de Carnetización de Donación de órganos y tejidos en la página del INS.

En Octubre de 2018 se realizó la segunda Caminata en Pro de la Donación de Órganos y Tejidos, con la participación de más de 800 personas incluyendo la asistencia de estudiantes de las Universidades San Martín, La FUNCA entre otras. También se realizó el III Simposio de Donación de órganos y tejidos liderado por la Subred Norte en las instalaciones de la Universidad San Martín con la asistencia de 100 personas.

f. Seguridad del Paciente

Se implementaron acciones encaminadas al fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente y la gestión de los sucesos de seguridad, mediante la articulación con los diferentes programas: Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Hemovigilancia, Reactivovigilancia, Biovigilancia e Infecciones Asociadas a la Atención en Salud. Se realizaron rondas de seguridad del paciente lideradas por la Subgerencia de Prestación de Servicios con la participación de referentes de los servicios y programas, en los servicios de urgencias de las UMHEs Calle 80 Engativá, Simón Bolívar y Centro de Servicios Especializados. Se desarrollaron 2 Jornadas de Buenas Prácticas con una cobertura de más de 1800 colaboradores.

g. Medio Ambiente

Concedores de la importancia de cuidar el medio ambiente y aportar desde nuestro espacio de trabajo las herramientas y actividades necesarias para cumplir con el Plan Institucional de Gestión Ambiental y crear una cultura de cuidado con el medio ambiente, el PIGA establece cinco (5) programas de gestión ambiental a través de los cuales se da cumplimiento a los objetivos eco-eficiencia del PGA, que son los establecidos por la norma y los mínimos que debe tener una entidad en el marco de este instrumento de planeación. La Secretaria de Ambiente como autoridad ambiental del Distrito Capital, realizó visita de control a la implementación del PIGA para la vigencia 2017 – 2018 y alcanzamos un porcentaje del 82.85% de cumplimiento, lo que nos pone en un rango alto en la tabla de evaluación.

h. Humanización

El fortalecimiento de la cultura de humanización contempla tres líneas de intervención:

Sirviendo con vocación



Liderada por la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social, busca desarrollar acciones que permitan el ejercicio de los principios y valores institucionales en la prestación de los servicios de manera que se conviertan en referentes de acción, respetando y promoviendo con esto los derechos y deberes del usuario, esta línea se articula y

desarrolla a través de los estándares asistenciales del sistema único de acreditación.

Formando tejedores para promover la excelencia



Liderada por Gestión del Talento Humano, se enmarca dentro de los estándares de acreditación de Gerencia de los Recursos Humanos. Promueve la implementación y desarrollo de la competencia de servicio humanizado en los colaboradores, a través de la selección, formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos. Conduce a optimizar la calidad de los servicios de salud prestados a los usuarios, mediante el mejoramiento continuo de los procesos priorizados de cara al usuario, en los dominios de oportunidad - accesibilidad y satisfacción.

Ambientes cómodos y seguros



Liderada por la Subgerencia Administrativa – Grupo de Ingeniería, articulada con el grupo de estándares de acreditación de Gerencia del Ambiente Físico, y el programa de Seguridad de paciente. Está encaminada a desarrollar las acciones que garanticen ambientes seguros, cómodos y acogedores, para el paciente, su familia y los colaboradores.

El Direccionamiento de la Subred tiene un enfoque Humanizado (Política de Humanización, Programa Humanización, comité Humanización, mesa trabajo PQR por trato deshumanizado, Plan de trabajo de Humanización).

El Programa que inició en el 2017 con un 87.7% en el cumplimiento de actividades, para el tercer trimestre de 2019 alcanzó el 91%. Se cuenta con Espacios de Escucha para colaboradores, los cuales tienen una aceptabilidad del 95.5% (Café del viernes y Una cita con Calidad), se avanzó en el posicionamiento de la Subred frente al usuario, porque se logró disminuir el índice de quejas por trato deshumanizado, pasando del 13.4 % al 7.13%.

i. Fortalecimiento competencias

Fortalecimiento y desarrollo de las competencias del talento humano, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones a través de una herramienta virtual que garantiza el acceso y logra mayor cobertura en los procesos de formación de todos los colaboradores de la Subred Norte.

Se realizó el montaje y desarrollo de diecinueve (19) cursos virtuales en la plataforma Moodle – Quirón de la E.S.E. relacionados con los siguientes temas: Conocimiento Institucional – Inducción, Modelo de Atención en Salud, Evaluación de Desempeño, Estructura Funcional, Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA y Plan Contingencia Historia Clínica, Guía de Práctica Clínica Maternas,

Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, Junta Directiva, Salud Mental, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Control Interno y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y Administración del Riesgo, Medicina de la Donación para Trasplantes; con una cobertura superior a los seis mil colaboradores de OPS y mil doscientos funcionarios de planta.

A nivel presencial se cumplió con una serie de capacitaciones impartidas tanto por proveedor interno como externo, donde se vinculó a más de cinco mil colaboradores de las diferentes áreas de servicio de la Subred Norte.

j. Gestión del Conocimiento

En línea con nuestra política de gestión del conocimiento e innovación, a través de la cual estamos comprometidos en generar conocimiento, propiciando la participación de actores externos e internos de la Institución, mediante una dinámica de aprendizaje basada en el análisis y retroalimentación del conocimiento, la Subred Norte organiza y desarrolla eventos académicos y/o de investigación con la participación de conferencistas nacionales e internacionales, con el fin de generar una cultura de análisis y progreso continuo de la ESE.

k. Participación Comunitaria

Uno de los aspectos más relevantes y de mayor reconocimiento de la ciudadanía es la incorporación de las Juntas Asesoras Comunitarias, no solamente en el cumplimiento al aspecto normativo de la creación de estas instancias, sino también en capacitación para incidir de manera importante en interacción con la Gerencia, toda la ciudadanía que participa en salud está representada en esta instancia, además se vincularon nuevos actores como son los delegados de las asociaciones de usuarios de las EAPB.

Las juntas tuvieron un carácter asesor y a través de los directores científicos incidieron en las decisiones de la planeación y mejoramiento de los servicios, fueron parte activa en la audiencia de rendición de cuentas, informando de los avances propios y de la entidad.

Continuamos en el fortalecimiento de competencias ciudadanas con la participación de 350 ciudadanos aproximadamente, se llevaron a cabo procesos de seguimiento y acompañamiento a la ejecución pública y a través del equipo profesional de la Subred se realizaron 1728 reuniones de acompañamiento a estas organizaciones, siempre en búsqueda del desarrollo y avance en la autonomía de la organización social en salud.

Se consolidó la estrategia diferencial en el Distrito Capital en la semana de la participación en salud, donde se concentró la ciudadanía activa del sector quienes desde sus Asociaciones de Usuarios, Comités de Participación Comunitaria en Salud, Juntas Asesoras Comunitarias y el Comité de Ética Hospitalaria, participaron en la validación y análisis de determinantes en salud por cada una de las localidades del área de influencia de la Subred.

l. Transparencia

La Subred Norte garantiza el ejercicio del derecho de acceder a la información pública a todos los ciudadanos a través del Link de Transparencia que se encuentra publicado en su página web: www.subrednorte.gov.co

En esta sección, los diferentes grupos de interés encontrarán información relevante relacionada con los mecanismos de contacto, marco legal en el que se encuentra la entidad, informes de gestión, planes, programas y proyectos, metas, objetivos e indicadores, presupuesto, procesos de participación, rendición de cuentas y contratación, mecanismos para presentación de quejas y reclamos.

La información sobre nuestros trámites y servicios está debidamente actualizada en el SUIT, las hojas de vida de nuestros funcionarios públicos se encuentra vinculadas en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público.

Toda esta información se encuentra en un lenguaje claro y de fácil acceso, con el ánimo de que nuestros usuarios y público en general conozcan de primera mano la gestión institucional que realiza la entidad.

m. TICs

La Subred Norte avanzó en la implementación del sistema único de información Servinte Clinical Suite Enterprise, alcanzando la funcionalidad de 40 módulos de 43 programados, con un resultado de cumplimiento del 95%. La implementación de la historia clínica se realizó en el 100% de las 26 unidades de prestación de servicios, resaltando el uso de esta herramienta en la UMHES Simón Bolívar por primera vez.

De igual manera, avanzando hacia la interoperabilidad de la historia clínica en el Distrito Capital, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa, reducir costos, impulsar la autonomía de la Subred y facilitar la integración con otros operadores se realizó la entrega de los CDA, que se constituyen en la llave para que el sistema de información de la Subred se comunique con el de las otras ESE distritales.

Con el Programa Distrital “Bogotá Salud Digital” se espera mejorar y agilizar la atención, evitar desplazamientos para pedir citas o formulas, minimizar la repetición innecesaria de pruebas diagnósticas, garantizando la seguridad y confidencialidad de los datos, reducción de errores y toma de decisiones oportuna.

Los proyectos definidos para la actual vigencia, se relacionan con la implementación de cuatro (4) herramientas tecnológicas a nivel institucional con el fin de optimizar las funcionalidades del sistema de información y soportar las necesidades de los usuarios, entre las que se encuentra la instalación de Chat Bot - Herramienta de accesibilidad de usuarios y el desarrollo del Bussines Intelligence – Balanced Scorecard.

2.8.3. RETOS

Hacer más eficiente la función pública, fortalecer la gestión a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su instrumento de reporte, el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión – FURAG, teniendo en cuenta que en él se logró condensar los innumerables requerimientos que debían rendir las organizaciones públicas sobre su gestión en un solo Modelo, y a través de un único reporte anual.

El MIPG es un marco de referencia diseñado para que las entidades identifiquen problemáticas, planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano. No pretende generar nuevos requerimientos, sino facilitar la gestión sistémica de las organizaciones a través de la integración de la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño, guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros.

2.9. DEFENSA JURIDICA

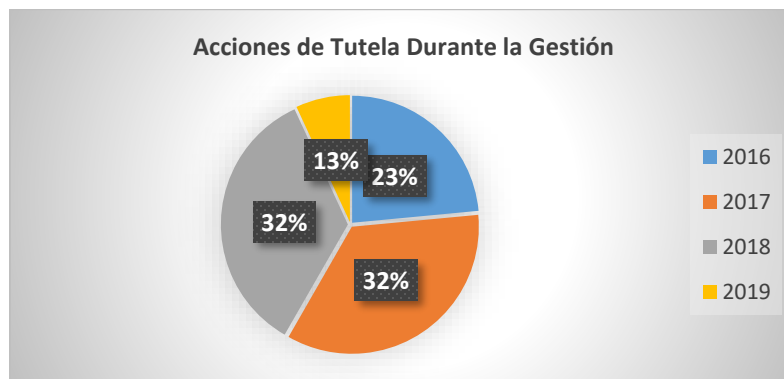
2.9.1. LOGROS

A 30 de septiembre de 2019, la defensa técnica de la Subred Norte, alcanzó un total de diecinueve (19) procesos judiciales favorables, logrando la protección de su patrimonio en cuantía de \$68.907.419.947.

Fueron notificadas 1.515 Acciones de Tutela, las cuales se gestionaron en tiempo, esto es, que se presentó la correspondiente contestación a la demanda dentro del término concedido por los Despachos judiciales, así como la interposición de los recursos de ley, cuando resultaron procedentes.

El total de las 1.515 Acciones de Tutela se encuentran registradas en el Sistema de Información de Procesos Judiciales SIPROJ WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá. De la cifra antes anotada, 36 Acciones de Tutela se encuentran activas, es decir, que fueron debidamente contestadas y hasta la fecha no ha concluido el trámite judicial; y 1.479 ya se encuentran terminadas con fallos favorables para la entidad.

En la siguiente gráfica, se describe el volumen de notificaciones recibidas por vigencia



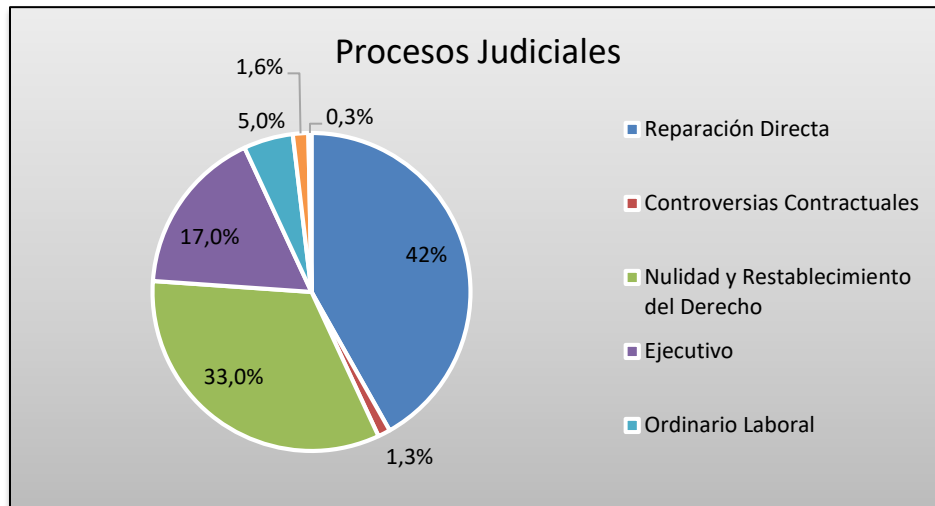
Fuente: SIPROJ WEB – Alcaldía Mayor de Bogotá.

2.9.2. GESTIÓN DEFENSA JURIDICA

A la fecha, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., a través de la Oficina Asesora Jurídica tiene a cargo la representación judicial de (318) procesos que se encuentran activos, y los cuales corresponden a conflictos por responsabilidad médica, declaración de contrato realidad con sustento en el principio de primacía de la realidad sobre las formas, controversias por diferencias

contractuales, así como ejecuciones por obligaciones, cuya causa radica en el suministro de bienes y servicios prestados a la entidad.

Sumado a lo anterior, representa los intereses de la institución en los juicios donde se controvierte la legalidad de actos administrativos de carácter general y los surgidos en ejercicio de la garantía constitucional por medio de la cual se procura la protección de los derechos colectivos instituidos en la Carta Política.



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Cada uno de los procesos judiciales seguidos en contra de la institución, se encuentran asignados a un profesional del derecho, quien desarrolla la defensa técnica, y los mismos son incluidos en la plataforma SIPROJ WEB dispuesta por la Secretaría Jurídica Distrital, de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El valor acumulado de las pretensiones asciende a la suma de \$151.323.499.499, sin embargo, esta cifra es susceptible de alteración positiva en la medida en que los litigios sean favorables a la entidad y cercenen la posibilidad de una condena. Por otra parte, puede ser negativa siempre y cuando se generen condenas en abstracto, ordenando el pago de indemnizaciones que involucran factores salariales y prestacionales en los asuntos de contrato realidad, el reconocimiento de daños inmateriales, intereses etc.

De esta forma, se ubican las pretensiones de mayor a menor impacto fiscal, según el medio de control. Es dable anotar que los procesos judiciales de Nulidad Simple y Acciones Populares, carecen de cuantía:

MEDIO DE CONTROL	TOTAL PROCESOS	TOTAL PRETENSIONES
Reparación Directa	140	\$70.532.987.972
Controversias Contractuales	4	\$ 1.250.000.000
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	132	\$ 15.135.640.449
Ejecutivo	61	\$ 10.100.862.957
Ordinario Laboral	16	\$1.071.830.671
Acción Popular	5	\$0.00
Nulidad Simple	1	\$0.00

TOTAL:	359	\$ 98.091.322.049
---------------	------------	--------------------------

Fuente. Oficina Asesora Jurídica

Con el ejercicio de la Garantía Constitucional del juicio de amparo se procura la protección inmediata de los derechos fundamentales de los usuarios de la institución. En ese orden, la entidad fue notificada de diversas demandas de tutela cuya causa regular se evidencia en la falta de agenda para citas y procedimientos, entrega de medicamentos, autorización de servicios y tratamientos médicos del resorte de las Empresas Promotoras de Salud EPS. De igual forma, la insatisfacción del derecho fundamental de petición.

Del total de Acciones de Tutela notificadas a la entidad, en el 87% la Subred Norte ESE comparece en calidad de vinculada, aspecto que resulta relevante para el análisis del respeto a los derechos fundamentales de los usuarios, pues se evidencia que por disposición oficiosa somos adheridos al trámite constitucional, a pesar que la demanda no se hubiere instaurado directamente en contra de la institución. Por consiguiente, aun cuando existe insatisfacción de algunos usuarios que acuden al recurso de amparo para la protección de sus derechos en salud, el porcentaje es realmente bajo en comparación a las acciones notificadas a los fusionados hospitalares. (La presente información puede ser confirmada descargando el informe gerencial de tutelas en la plataforma SIPROJ WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá).

A 30 de septiembre, la Oficina Asesora Jurídica resolvió de fondo el total de las peticiones ciudadanas que le fueron asignadas por competencia, garantizando así un goce efectivo del derecho y generando cada respuesta dentro de los términos legales. En igual sentido hemos de señalar que la oficina ha dispuesto de lo necesario a efecto de permitir el ejercicio de control social que le asiste a la ciudadanía tratándose del control de legalidad de los actos administrativos que expide la entidad, así como de la protección de la información y documentos afectados con reserva por imperio de la Ley, con lo cual evita la Subred Norte E.S.E, la conculcación del derecho a la intimidad personal, verbi gracia, la administración de las Historias Clínicas de los pacientes.

Los procedimientos administrativos sancionatorios de los que conoce la Oficina Jurídica de la Subred Norte, son adelantados por diversas autoridades facultadas para los fines de inspección, vigilancia y control establecido en normas especiales según el despacho investigador, y el procedimiento establecido en los artículos 49° al 52° de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). En este orden, la defensa técnica en las 130 investigaciones administrativas viene desempeñando los siguientes actos procesales:

- ✓ Formulación de descargos contra los actos administrativos por medio de los cuales se formula pliego de cargos en contra de la Subred Norte, y aportar pruebas tendientes a desvirtuar las circunstancias fácticas endilgadas.
- ✓ Plantear alegatos de conclusión.
- ✓ Interponer los recursos de ley cuando resultaron procedentes.
- ✓ Incoar incidentes de nulidad ante vicios procedimentales, con sustento en lo dispuesto por el Código General del Proceso en virtud de la remisión normativa.

El Asesor Jurídico funge como Secretario Técnico del Comité de Conciliaciones de la entidad, ejercicio que viene ejecutándose de conformidad con los preceptos legales respecto del número de sesiones mensuales y el total que deberá completarse al finalizar la vigencia. En este orden, el Comité viene realizando dos reuniones mensuales donde se discute entre otros, las solicitudes de

conciliación judicial y extrajudicial que son notificadas a la entidad. Al corte del presente informe, se encuentran registradas en la plataforma SIPROJ WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, un total de 60 actas de sesiones del Comité de Conciliaciones, discriminadas por vigencia así:

Para el año:

- ✓ 2017: 20 sesiones. (debe tenerse en cuenta el proceso transición de los hospitales a la hoy Subred Norte)
- ✓ 2018: 22 sesiones.
- ✓ 2019: 18 sesiones.

Por otro lado, la Subred Norte formuló la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la entidad la cual se encuentra en revisión y en espera de aprobación por parte del Comité de Conciliaciones, trámite que deberá concluir a más tardar en el tercer trimestre del presente año, a efectos que sea adoptada a través de un acto administrativo suscrito por la representante legal.

2.9.3. RETOS

La utilización excesiva de la figura contractual de prestación de servicios contenida en el numeral 3 del artículo 32° de la ley 80 de 1993, es una de las principales causas de condenas judiciales a la administración en el Distrito Capital, situación que está debilitando el patrimonio con el cual se cumple la delegación Constitucional y legal de servir a la comunidad con la oferta institucional. De manera que resulta imperativo centrar esfuerzos a efecto de incluir a los trabajadores misionales y administrativos a la planta de personal de las entidades estatales, con lo cual disminuyan los litigios que procuran la declaratoria de contratos realidad.

El sector salud debe unificar las causas productoras de fallas y faltas del servicio, así como de la pérdida de oportunidad, en un lineamiento distrital destinado a prevenir el daño antijurídico en la prestación del servicio de salud. Así mismo, la defensa judicial debe fortalecerse con la instrucción debida y coordinada en procura de concretar el éxito procesal.

Se considera indispensable la continuidad del proceso de revisión y posterior aplicación institucional de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, con la cual se pretende evitar la causación de daños antijurídicos y en consecuencia la protección del patrimonio de la Subred Norte.

Así mismo, resulta imperativo que se propenda por la actualización y cualificación del cuerpo de abogados que realizan la defensa técnica de la entidad, que permita aumentar el éxito procesal en cada uno de los trámites judiciales y administrativos donde ostenta calidad de parte la Subred Norte.

2.10 MEJORA NORMATIVA

A partir de la entrada en vigencia del Acuerdo 641 de 2016 expedido por el Concejo de Bogotá, nació a la vida jurídica la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., que constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Cuenta con una Junta Directiva conformada según lo contenido en los literales (b) y (c) del Acto Administrativo en cita, cuyo ejercicio produjo adelantos normativos para la entidad en las vigencias 2016 al 2019.

2.10.1 LOGROS

El establecimiento de la mejora normativa facilitó la integración de los procesos internos de la institución, brindó seguridad respecto de la ejecución del giro ordinario de cara a la garantía de los derechos fundamentales a la salud, vida, seguridad social, entre otros. Permitió que la ciudadanía conociera el sustento del quehacer administrativo e incentivó la construcción colectiva de la mano con el usuario. Actualmente, la Subred Norte estructura sus operaciones administrativas con la convicción de crear, regular o extinguir efectos jurídicos desde la óptica de la mejora normativa.

2.10.2 GESTIÓN MEJORA NORMATIVA

- Actos de la Junta Directiva - Vigencia 2016

Durante este periodo, se dictaron los Estatutos de la entidad que cubriera el término de transición fijado en el artículo 3° del Acuerdo 641 de 2016, se unificó la Planta de personal involucrando a los empleados públicos y trabajadores oficiales de las fusionadas Empresas Sociales del Estado de Suba, Engativá, Usaquén, Chapinero y Simón Bolívar.

Así mismo, se expidió el Estatuto de Contratación en virtud de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 194° de la Ley 100 de 1993, se estableció un Manual para el cobro de Cartera y la necesidad de contar con una jurisdicción coactiva. Se aprobó el Manual de Procedimientos para la prevención del lavado de activos y lucha contra la corrupción en la administración.

- Actos de la Junta Directiva - Vigencia 2017.

Para esta vigencia se decretó el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020, se creó la estructura orgánica de la Subred Norte E.S.E., se establecieron los procesos y procedimientos de la entidad. De igual forma, se aprobó el procedimiento de cobro coactivo para el efecto señalado en el artículo 98° y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Finalmente se designó el Revisor Fiscal, que funge como agente externo a la entidad para la correcta administración financiera.

- Actos de la Junta Directiva - Vigencia 2018.

Para el 2018, se decretaron las tarifas de venta de servicios asistenciales, teniendo en cuenta los niveles de complejidad que se ofertan; se aprobó el manual de gestión de ingresos de la institución, entre otros.

- Actos de la Junta Directiva - Vigencia 2019.

En lo corrido de la presente anualidad, se dictó el Acuerdo que aprobó el reglamento interno de la Junta Directiva; por otro lado, se aprobó el plan operativo anual, y se dictaron ajustes al POA 2019.

- Actos del Representante Legal de la E.S.E.

Ahora bien, la Representante Legal de la entidad en pleno uso de sus facultades Constitucionales y Legales, profirió diversos Actos Administrativos (Resoluciones), de carácter general por medio de

los cuales se reglamentaron aspectos concernientes al objeto misional de la Empresa Social del Estado, la función administrativa y de atención al usuario, así como de la satisfactoria operación de venta de servicios de salud.

La Subred Norte creó una jurisdicción coactiva en aras de mejorar significativamente el recaudo de la inversión en cada atención a nuestros pacientes, función asignada a la Oficina Asesora Jurídica y opera como el proceso ejecutivo establecido en el Código General del Proceso y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La potestad jurisdiccional que ostenta esta entidad le permite ejecutar el procedimiento a la luz del Estatuto Tributario y por analogía, lo normado en el Título IV de la Ley 1437 de 2011. Sobre la misma vía, le permite decretar medidas cautelares y apropiar el valor del crédito a efectos posibilitar la inyección de capital que viabilice la operación, esto es, la prestación de servicios de salud a la comunidad usuaria.

A través de lo reglamentado en cada anualidad, se legitima el funcionamiento de espacios de construcción y toma de decisiones desde el punto de vista administrativo y científico, de cara a las obligaciones institucionales de garantía de los derechos fundamentales de nuestros usuarios, así como la materialización de los derechos de los servidores públicos que entregan su fuerza a la ejecución del objeto misional de la Subred Norte E.S.E.

Actualmente se encuentra en construcción el acto administrativo que adopte la Política de Prevención del Daño Antijurídico, aprobada por el Comité de Conciliaciones de la entidad, que deberá efectuarse al término de la presente vigencia.

2.11. SERVICIO AL CIUDADANO

2.11.1. LOGROS

Mejoramos la oportunidad para el acceso a los servicios a través de la generación de ventanillas integrales de atención, eliminación de barreras físicas, eliminación de trámites administrativos a cargo del usuario, el despliegue de cero autorizaciones, la apertura de canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas, la ampliación de los horarios de atención, aumento del talento humano y mejoras en la imagen e identificación de los servidores.

Impactamos de manera favorable en el control de la inasistencia a las citas médicas por parte de los usuarios; gestionamos integralmente las necesidades de los usuarios de los servicios de Hospitalización y Urgencias, atendimos oportunamente las necesidades en salud de la población migrante eliminando barreras administrativas. Finalmente transformamos la cultura del ciudadano y mejoramos la confianza en el Estado.

Fortalecimos la Participación Social en el eje de asistencia técnica a las organizaciones sociales en salud con estrategias diferenciales que han permitido identificar y compartir experiencias exitosas de gestión con una mayor incidencia de la ciudadanía en las decisiones de la administración; y en el eje de rendición permanente con la estrategia de Diálogos entre la Gerencia y la ciudadanía, que en la sinergia entre la administración y las comunidades organizadas evidencian criterios diferenciales en la participación.

2.11.2. GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

Desde la perspectiva “De la Ventanilla hacia Adentro” se revisaron los siguientes elementos para la operación interna de la Subred:

- a. Fortalecimiento de los arreglos institucionales

Dotación y mantenimiento de las instalaciones de servicio a los ciudadanos definidos por la entidad:

- ✓ Apertura y dotación de espacio para la atención al usuario en Servita-USS Simón Bolívar y en consulta externa de CSE Suba.
- ✓ Apertura del área de atención administrativa de la Subred en el CAPS Fray.
- ✓ Ampliación y reubicación del área de servicio al ciudadano en la USS Calle 80.
- ✓ Dotación de telefonía celular y extensiones telefónicas para los puntos de atención al ciudadano y Mejoramiento de la tecnología a las oficinas y áreas de atención al ciudadano.
- ✓ Apertura y dotación de sala de espera para la ruta de la salud en CAPS Fray Bartolomé.

Con las recomendaciones realizadas por las asociaciones de usuarios se realizan intervenciones y remodelaciones necesarias para el mejoramiento del acceso de los servicios, así mismo se reconocen las necesidades de nuevos servicios y se reestructura la prestación de los mismos para mejorar la oferta y cumplir con las expectativas de los usuarios y en especial de las organizaciones sociales en salud

Mantenimiento permanente de la infraestructura de áreas de servicio al ciudadano:

- ✓ Inversión en mejoramiento de la infraestructura y dotación espacios accesibles, cómodos y seguros de servicio al ciudadano en los CAPS.
- ✓ Instalar en todas las salas de espera, dispositivos que permitan el acceso telefónico y virtual para la asignación de citas y el talento humano requerido para la atención.
- ✓ Dotar de digiturnos y pantallas las salas de espera de la 100% de las unidades en la consulta externa y urgencias.

- b. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.

Respecto a la Implementación de una estrategia de información y educación unificada ajustada a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, se puso en funcionamiento el primer Centro de Información Unificada al Ciudadano / CIUC en la UMHES Simón Bolívar iniciando con la unificación de información y la lectura de necesidades de los usuarios. En el 2019 se abrieron puntos CIUC en las UMHES Engativá - Calle 80 y Suba.

La promoción de la respuesta a las necesidades de aseguramiento, información durante la estancia, apoyo al egreso del paciente, especialmente población vulnerable social y económicamente en los servicios de hospitalización y urgencias, se dio mediante iniciativas de:

- ✓ Mejoramiento y ajuste del procedimiento de gestión social integral iniciando con el registro y la información al ingreso y apoyo al egreso de la población vulnerable.
- ✓ Fortalecimiento del equipo de Trabajo social con profesionales y auxiliares de servicio para la gestión de pacientes de urgencias en las UMHES.
- ✓ Creación de la transversalidad de gestión social integral que permitió unificar criterios de atención.

- ✓ Mejoramiento el acceso a los servicios con el apoyo de los usuarios representados en las organizaciones sociales en salud.

La respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas y el seguimiento a acciones internas de mejoramiento se gestiona con la recepción, transcripción y registro en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones – Bogotá Te Escucha, para la cual se implementaron estrategias de mejoramiento de la oportunidad de la respuesta interna, cumpliendo con los criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez de las respuestas dadas al usuario dentro de los términos de ley, articulación de acciones con la oficina de asuntos disciplinarios para el cumplimiento de la norma relacionada con la respuesta a peticiones, medición de la satisfacción ciudadana con las respuestas y articulación del Sistema de gestión documental con el Sistema Distrital para la gestión de dichas peticiones.

Frente a la gestión y respuesta al peticionario se estableció cumplimiento con el indicador de oportunidad de respuesta al peticionario, definición de planes de mejoramiento para inconformidades e insatisfacciones ciudadanas e implementación y consolidación de la estrategia Avanzando a Cero Quejas con impacto en el servicio institucional y disminución de quejas e inconformidades por inadecuado trato con los usuarios.

c. Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios

Realización de capacitación anual para el fortalecimiento de competencias de servicio al ciudadano, dirigida a servidores de primera línea (facturación, servicio al ciudadano, admisiones, vigilancia y servicios generales, así como la realización de capacitaciones presenciales semestrales para el fortalecimiento de las competencias del talento humano y la unificación de acciones operativas e informativas, diseño e implementación del curso virtual de servicio al ciudadano y mejoramos la imagen e identificación de los colaboradores de servicio al ciudadano dotándolos de distintivos institucionales.

d. Fortalecimiento Institucional.

Participamos en los procesos de inducción de la entidad para la socialización del componente de Participación Social, se realizó re inducción con el talento humano del componente de participación social en relación con las acciones definidas en su procedimiento, se implementaron acciones de mejora derivadas de la Asistencia Técnica brindada por Gestión Institucional de la SDS, se socializó trimestralmente a las Formas e Instancias de Participación Social en Salud, los informes producidos por los sistemas de información y se hizo actualización de los procedimientos de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Respecto de la perspectiva “De la ventanilla para afuera” trabajamos en las líneas que se describen a continuación.

- Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso
- Certidumbre y lenguaje claro

2.11.3. RETOS

Fortalecer los canales de asignación telefónica y virtual y la suficiencia y competencias del talento humano del proceso con el fin de continuar el avance al cumplimiento de las expectativas ciudadanas con oportunidad, calidad e integralidad.

Consolidar la gestión de las Juntas Asesoras Comunitarias en total articulación con las asociaciones de usuarios y comités de participación comunitaria, es importante continuar con el proceso de formación y fortalecimiento de competencias para estos ciudadanos que hacen parte de las organizaciones sociales con el fin de mantener y mejorar su efectividad en las acciones de vigilancia y control.

El Sistema Distrital de quejas y Soluciones es una fortaleza del Distrital en materia de atención a la ciudadanía, posicionado como un canal de comunicación para la oportuna atención y gestión de las peticiones ciudadanas.

La estrategia “Cero Filas” es el conjunto de actividades que, desplegadas en coordinación intrainstitucional, han permitido dar respuesta a las necesidades y expectativas ciudadanas promoviendo la atención centrada en el usuario, el mejoramiento de la experiencia de servicio y posicionando un nuevo modelo de salud distrital, por lo anterior se hace necesario continuar la estrategia presentada.

2.12. GESTIÓN DOCUMENTAL

2.12.1. LOGROS

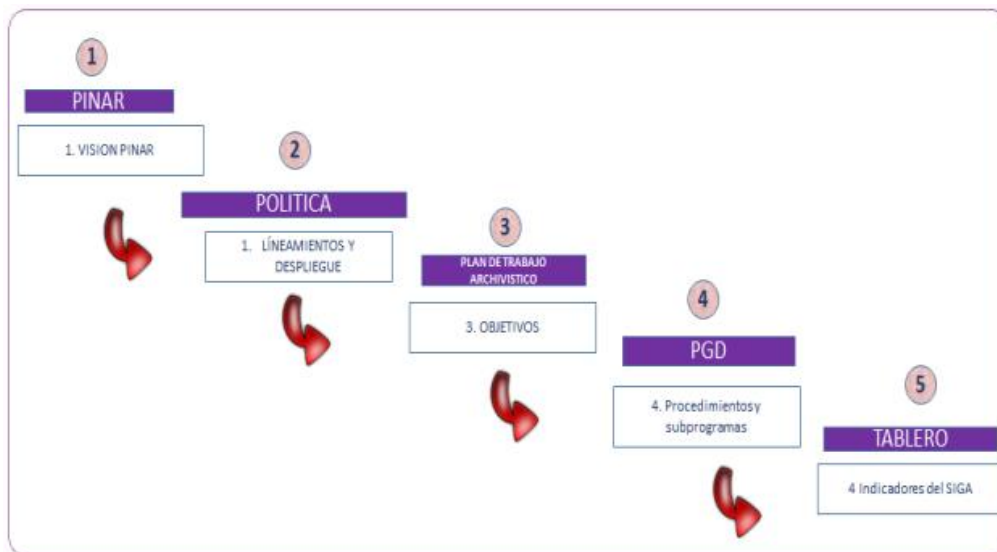
Teniendo en cuenta que la Tabla de Retención Documental fue elaborada por la Subred Norte SES., con base en su propia experticia y conocimiento interno de la misionalidad, este instrumento técnico se puso a consideración del evaluador de la Secretaria Técnica del Consejo Distrital de Archivo, entidad que considero viable la propuesta y entrego concepto “Convalide en Firme” la Tabla de Retención Documental elaborada e implementada por la Subred Norte ESE.

2.12.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta los criterios definidos el Decreto 029 de 2006, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE realizó el diagnóstico integral de archivos, y a partir de este se proyectó la planeación estratégica del Sistema Integrado de Gestión de Archivos con los siguientes componentes.



A partir del anterior esquema, se diseña el Modelo de operación del SIGA



Con Resolución 0287 de 2017 se adopta el PINAR de la Subred, el cual está articulado con el plan operativo de la entidad.

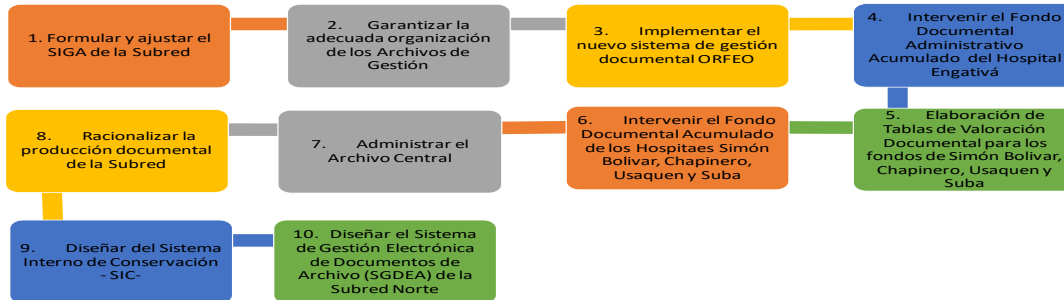
Desde el año 2017 se cuentan con los siguientes instrumentos archivísticos aprobados y publicados en el siguiente link: <http://www.subrednorte.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gestion-documental>, Cuadro de clasificación documental, Tabla de Retención Documental, Tabla de control de acceso, Esquema de Publicación de Información, Índice de publicación clasificada y reservada, Programa de Gestión Documental PGD, y Plan Institucional de Archivo PINAR.

La Política de Gestión Documental “*La Subred Integrada de Servicios de Salud está comprometida con el valor estratégico de sus documentos físicos, electrónicos, audiovisuales entre otros, buscando garantizar una eficiencia administrativa en la gestión documental, preservando la memoria institucional, garantizando las condiciones de conservación y preservación de los documentos, en búsqueda de cumplir con transparencia el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la atención a las solicitudes de los ciudadanos*” permite desarrollar y gestionar al interior de la entidad:

1. Ajustar los instrumentos Archivísticos de acuerdo al SIGA
2. Garantizar la adecuada organización de los archivos de gestión de acuerdo a la TRD
3. Organizar los expedientes en el software ORFEO y seguimientos
4. Intervenir el Fondo Documental Administrativo Acumulado del Hospital Engativá
5. Elaborar las Tablas de Valoración Documental para los fondos de Simón Bolívar, Chapinero, Usaquén y Suba
6. Intervenir el Fondo Documental Acumulado de los Hospitales Simón Bolívar, Chapinero, Usaquén y Suba
7. Administrar el Archivo
8. Normalizar la producción documental de la Subred
9. Diseñar el Sistema Interno de Conservación - SIC-

10. Intervenir el archivo de gestión de Historia Clínica
11. Intervenir el archivo Central de Historia Clínica de todos los hospitales que conforman la Subred Norte ESE
12. Diseñar el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGDEA) de la Subred Norte ESE.

De otro lado, desarrollamos un Plan Archivístico anual con los siguientes componentes:



El Programa de Gestión Documental –PGD- fue implementado, aprobado y publicado en el año 2018.

Se cuenta con las Tablas de Retención Documental de la Subred debidamente convalidadas por el Consejo Distrital de Archivos. Se han realizado tres mediciones de adherencia de este instrumento archivístico con resultados de 70, 85 y 87 % respectivamente. Teniendo en cuenta que uno de sus ítems evaluados es el diligenciamiento del Formato único de inventario documental, el cual arrojó un porcentaje del 43, 70 y 86 % respectivamente.

Para evidenciar lo mencionado anteriormente, se anexan los inventarios por cada una de las 21 dependencias que conforman la Subred Norte.

La Subred Norte ESE cuenta con un proceso de gestión documental que contempla los procedimientos de: Planeación, producción, organización, gestión y trámite, transferencias, disposición final, preservación y valoración, con el fin de garantizar la adopción de buenas prácticas y preservar la memoria institucional.

Actualmente el fondo acumulado del Hospital de Engativá cuenta con tablas de valoración convalidadas, los demás fondos: Suba, Simón Bolívar, Usaquén y Chapinero disponen para la facilidad de acceso y consulta de la información de archivo, de un inventario en construcción con un 65% de avance al 30 de septiembre de 2019.

En el marco de Plan Institucional de Capacitación - PIC se realizan intervenciones para la sensibilización y capacitación a funcionarios y colaboradores sobre temas del Subsistema Interno de Gestión Documental – SIGA, a la fecha sea capacitado 2400 personas de forma presencial y 900 personas de manera virtual por medio de la plataforma moodle.

El programa de Gestión Documental de la Subred Norte ESE se encuentra debidamente alineado con las políticas institucionales y con el Sistema de Gestión de Calidad, dando así cumplimiento a la normatividad en materia de gestión documental.

2.12.3. RETOS

Dar continuidad al cumplimiento de los instrumentos archivísticos ya elaborados e implementados durante el periodo de esta administración, de no continuar en esta dirección la Subred se vería abocado a la posible pérdida de la información institucional en materia documental y el inicio de reprocesos que generarían tiempo y dinero para la Institución.

2.13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

2.13.2. GESTIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Esta sección hace parte de la quinta Dimensión: Comunicación e Información - que tiene como propósito garantizar el flujo adecuado de información interna y externa, permitiendo que la operación de la entidad fluya, al igual que una apropiada interacción con la comunidad.

Proporcionar información de calidad a las áreas y/o procesos, a nuestros usuarios y a los diferentes grupos de valor ha exigido una ardua gestión de todos los documentos institucionales, que va desde la creación del sistema interno de gestión documental y archivo, el diseño del plan institucional de archivo, el diseño y puesta en marcha del sistema Orfeo, hasta la elaboración e implementación de la tabla de retención documental y la construcción de los instrumentos archivísticos exigidos por la Ley 1712 de 2014.

En este sentido y con el fin de contar con colaboradores bien informados que puedan transmitir información oportuna y correcta a nuestros usuarios y orientar sobre las necesidades de los pacientes y sus familias, se fortalecieron y activaron los canales de comunicación interna, entre los que se cuentan: Intranet (con una buena dinámica en crecimiento) y el diseño de una página más moderna y amigable, el correo institucional que al momento cuenta con 884 usuarios y el WhatsApp, que nos permite a través de los chats o grupos de trabajo creados por los diferentes procesos, líderes, referentes y directores de la Subred, llegar a un mayor número de colaboradores y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las estrategias desarrolladas abarcan la producción de diferentes herramientas:

- ✓ Boletín Subred Norte al Día: Permite informar a los colaboradores sobre contenidos de interés gerencial e institucional, se realiza un promedio de 8 boletines mensuales, se socializa a través de la intranet y el correo institucional. Entre enero y diciembre de 2018 se realizaron y socializaron 107 boletines, en 2019 se han socializado 73.
- ✓ Boletín Informativo de la Gerencia: Medio a través del cual la gerente se dirige a todos los colaboradores para motivar la consecución de las metas, su periodicidad es semanal, circula por los chats de WhatsApp, en la intranet y el Boletín Subred Norte al Día, en 2018 se produjeron y publicaron 22 boletines para la gerencia, 37 en lo corrido de 2019.
- ✓ Boletín Sintonízate: Publicación mensual que recoge los boletines internos y externos que semanalmente se envían a la Secretaría Distrital de Salud para su difusión. Su circulación se realiza a través de la Web y la Intranet.
- ✓ Carteleras impresas: Las carteleras son una tribuna para informar al cliente interno y externo, en cada cartelera en promedio se publican entre 9 y 12 piezas comunicativas. Su

contenido es amplio, cumpliendo con los requerimientos de socialización de los diversos procesos y pensando principalmente en el usuario.

- ✓ Campañas: Tienen como objetivo principal orientar, educar, e informar a los usuarios, colaboradores y a la ciudadanía en general, sobre un tema en particular de beneficio para todos. Las campañas promueven también la buena gestión de los procesos y áreas de la Subred, actualmente contamos con 5 campañas a saber: Fomento la cultura del autocontrol, Yo cuido lo público, espacios libres de humo y tabaco, Somos, y Yo soy ejemplo.
- ✓ Señalización de espacios: Es un aspecto de mucha importancia en la comunicación organizacional y tiene impacto en la seguridad, presentación, ubicación para los usuarios, colaboradores y público en general.

En conocimiento de la Ley 1712 de 2014, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE reconoce el deber de publicar y divulgar información de valor para los ciudadanos, es así como a través del Link de Transparencia ubicado en nuestra página web, cuenta con documentos y archivos que permiten a nuestros usuarios obtener información sobre los planes, programas y proyectos, presupuesto, contratación, mecanismos de contacto, instrumentos de gestión de información pública, planes de mejoramiento, reportes de control interno, entes de control, vigilancia y mecanismos de supervisión; respetando de esta manera el derecho fundamental de acceder a la información pública.

Otros de los mecanismos de transparencia activa utilizados por la entidad corresponden a:

- ✓ Página Web: En esta plataforma digital las personas pueden encontrar información sobre la plataforma estratégica, portafolio de servicios, directorio de funcionarios, puntos de atención, noticias, información de interés, ofertas y convocatorias de empleo, derechos y deberes, código de buen gobierno, decálogo del buen trato, entre otros.
- ✓ Redes sociales: La Oficina de Comunicaciones maneja tres perfiles de la Subred Norte en las principales redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram, desde donde se publica información acerca de la prestación del servicio, contamos nuestras noticias y hacemos sinergias con la Secretaría Distrital de Salud y las otras Subredes, sobre campañas que benefician la salud de los Bogotanos. Atendemos inquietudes de nuestros usuarios y les damos respuesta.

Al 30 de septiembre de 2019 el número de seguidores en los perfiles que maneja la Subred son:

- ✓ En Twitter 1.912 seguidores.
- ✓ En Facebook 7.112 seguidores.
- ✓ En Instagram 1.135 seguidores.

Otros medios: Se realizan visitas a medios comunitarios zonales, para dar la oferta de servicios de la Subred y dar a conocer el nuevo modelo de salud, entre las que se encuentran las emisoras de las localidades de Suba y Engativá.

En transparencia pasiva, donde tenemos la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública, contamos en nuestra página Web con el link del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a través del cual los usuarios pueden registrar sus peticiones y realizar seguimiento, dando respuesta en los términos previstos al 100% de las solicitudes realizadas.

La información de los trámites, servicios y otros procedimientos de la Subred, se encuentra debidamente actualizada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al igual que las hojas de vida de los servidores públicos están actualizadas en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público – SIGEP.

Conscientes de la importancia que tiene para la ciudadanía estar informada sobre los resultados y la gestión realizada por la administración pública, y de la obligación que tenemos como entidad del estado, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE preparó y desplegó la estrategia de Rendición de Cuentas para los cuatro periodos de la presente administración; las audiencias públicas para cada vigencia se realizaron así:

- ✓ 27 de marzo de 2017 – Gestión realizada durante la vigencia 2016, el encuentro se realizó en el auditorio de la Universidad del Bosque y conto con el registro de 256 participantes.
- ✓ 22 de marzo de 2018 - Gestión realizada durante la vigencia 2017, el evento se llevó a cabo en el auditorio principal de la Universidad del Bosque, se logró la asistencia de 324 personas de los diferentes grupos de interés y se realizó transmisión vía streaming en el Link: <https://drive.google.com/file/d/1PVCfsq6svivizZYkX8mgxVxV2B4xarDi/view?usp=sharing>.
- ✓ 04 de abril de 2019 – Gestión realizada durante la vigencia 2018, la audiencia se realizó de manera virtual desde el auditorio principal de la UMHEs Centro de Servicios Especializado, con transmisión vía streaming y se habilitaron cuatro (4) puntos para la asistencia de las organizaciones sociales y público en general en CAPS Chapinero, USS Usaqué, UMHEs Engativá – Calle 80. Durante la audiencia se publicó en redes sociales lo que iba sucediendo en tiempo real: Twitter, Facebook e Instagram. El alcance total de publicaciones en las tres redes fue de 13.331.

La información relaciona con los informes de rendición de cuenta, las actas de las audiencias realizadas y las encuestas de satisfacción aplicadas, se encuentran publicadas en el link: <http://www.subrednorte.gov.co/?q=content/rendici%C3%B3n-cuentas-subred-norte-ese>.

Para la vigencia 2019 se vienen adelantando ejercicios de dialogo entre la gerencia y la comunidad, representada básicamente por las juntas asesoras comunitarias, dichos ejercicios se llevan a cabo a través del cumplimiento del cronograma

Preparatorio Audiencia 22 de Marzo de 2019	Chapinero 26 Abril 2019	Engativá 23 Mayo 2019	Simón Bolívar - Usaquén 28 Junio 2019	Suba 26 Julio 2019	Chapinero 30 de Agosto 2019	Engativá 26 de Septiembre 2019	Simón Bolívar - Usaquén 25 Octubre 2019	Suba 01 de Noviembre 2019	Encuentro Experiencias Exitosas (Noviembre)
---	-------------------------------	-----------------------------	---	--------------------------	--------------------------------------	---	--	------------------------------------	--

Para noviembre de esta vigencia, se tiene contemplado la realización de un encuentro de experiencias exitosas con la participación de la academia, las organizaciones sociales y la ciudadanía.

2.14. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

2.14.1. LOGROS

La Comisión Intersectorial del Talento Humano en Salud realizó visita para evaluar los escenarios de práctica Fray Bartolomé, Engativá Calle 80, CSE Suba, San Cristóbal, CSE Suba y se recibió concepto favorable de los 4 escenarios.

Se fortaleció la formación del nuevo talento humano en salud a través de los convenios docencia servicio hacia los futuros médicos especialistas (18 programas: anestesia, pediatría, medicina familiar, neurocirugía, neurología, ginecología, cirugía general, oftalmología, medicina interna, entre otros) médicos subespecialistas (cirugía de mano, neonatología, reumatología, hematología), odontólogos especialistas (cirugía maxilofacial, periodoncia, odontopediatría, estomatología), maestría de neuropsicología, maestrías de enfermería, médicos generales, enfermeras, instrumentadoras quirúrgicas, fisioterapeutas, fonoaudiólogas, auxiliares de enfermería, tecnólogos administrativos en salud, estos como ejemplo, con una rotación de un promedio de 2.400 estudiantes trimestralmente.

Desarrollo del Simposio Nacional "Abordaje Integral del Paciente con Quemadura" que contó con conferencistas nacionales e internacionales y Médicos por la Paz, logrando gran acogida y satisfacción del sector salud público y privado.

Participamos en la convocatoria 781 de 2017 de COLCIENCIAS de medición de grupos de investigación y el grupo de la UMHES Simón Bolívar fue **Reconocido**, este año se participa en la Convocatoria 833 y este grupo de investigación sube a **Categoría a "C"**, por sus aportes a la construcción de conocimiento para el desarrollo de las políticas en Salud.

2.14.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La Subred Norte ESE desarrolla la gestión del conocimiento a través de tres líneas de intervención:

- ✓ Docencia,
- ✓ Investigación e innovación, y
- ✓ Educación continuada,

Actualmente la entidad cuenta con 66 convenios docencia servicio suscritos con 35 instituciones educativas, 21 Universidades y 14 Instituciones de trabajo y desarrollo humano. El día 20 de junio de 2019 se inició el proceso de renegociación de las minutas con las instituciones educativas para dejar las minutas suscritas por la Subred.

Con el proceso de suscripción de las nuevas minutas de los convenios docencia servicio a septiembre se han terminado de manera bilateral 9 de ellos y se han suscrito las nuevas minutas por Subred, con el acta de terminación se tiene un plazo de 4 meses para liquidar los saldos que se tengan en contraprestación a la fecha en que se dé por terminado el convenio anterior al cumplirse los 4 meses se firmará acta de liquidación.

En cumplimiento al Decreto 780 de 2016, se tiene la Resolución 314 de 2017 "Por la cual se crea y se reglamenta el comité docencia servicio de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E", en cumplimiento a este, se realizan de manera trimestral 35 comités docencia servicio que corresponde a las 35 instituciones educativas con las cuales se tienen suscrito convenios con un cumplimiento para los tres primeros trimestres del 2019 del 100%.

La inducción para estudiantes y docentes se realiza en la plataforma QUIRON - link Estudiantes, de manera virtual, con los temas importantes que deben conocer los estudiantes antes de iniciar su rotación, como Plataforma estratégica, Epidemiología, Gestión Ambiental Gestión Clínica excelente y segura, Control de infecciones e investigación. El cumplimiento de realización de inducciones ha sido para el 1er y 2º trimestre 2019 del 98% y el 3er trimestre de 97%.

Se cuenta con la matriz de capacidad académica instalada que se actualiza semestral o anualmente de acuerdo a la reorganización de servicios y de acuerdo a esta, se ofertan los cupos a las instituciones educativas por programa, por jornada y por servicio de acuerdo a los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y adoptados en la Subred a través del Documento Gestión de la Relación Docencia Servicio código: ES-GC-F-04-02. En la Subred se tiene rotación de estudiantes de nivel de formación, técnico, tecnólogo, pregrado, internado, posgrado, diplomados y maestrías, con un promedio trimestral de 2.400 estudiantes. Con la Secretaría Distrital de Salud se viene trabajando un sistema de información para la capacidad académica instalada con el nombre SICAI, que está en prueba piloto.

En cuanto a bienestar para los estudiantes, se suministra alimentación a internos y residentes que realicen jornadas de 12 horas; se asignan casilleros y se gestionaron los faltantes con las instituciones educativas; se cuenta con áreas de descanso para los estudiantes que realizan turnos, aulas académicas y se han adquirido computadores portátiles y proyectores para la academia.

La Subred Norte cuenta con Comité de Investigación que se conformó y reglamentó con la Resolución 285 de 2017 y Comité de Ética en Investigación que se conformó y reglamentó con la Resolución 285 de 2017, estos dos comités sesionan mensualmente y se han realizado de manera sistemática con cumplimiento del 100% de estos.

Actualmente se vienen desarrollando 31 proyectos de investigación e innovación, en las líneas definidas de rehabilitación, quemados, paciente crónico, salud pública, materno perinatal y enfermedades infecciosas, Se anexa cuadro de proyectos de investigación primer y segundo trimestre 2019.

Para el año 2016 se realizó la publicación de un artículo; en el año 2017, se publicaron 5 artículos; en el año 2018, 15 artículos y para el año 2019 se llevan publicados 4 artículos en revistas indexadas.

En el año 2018 se conformó el semillero de investigación de la Subred Norte, a 30 de septiembre de 2019 se llevan formulados 3 proyectos de investigación de este semillero y se han identificado un gran número de colaboradores que desean participar en el desarrollo de nuevos proyectos y que quieren hacer nuevas cosas.

En el año 2018, se realizaron cuatro Foros de manera trimestral sobre prevención de quemaduras por electricidad, prevención de quemaduras por llama, prevención de quemaduras por líquidos hirvientes que se unió con el Simposio Nacional de Quemados y Prevención de quemaduras por pólvora; se realizó el 1er Simposio de Investigación de la Subred; se capacitaron 2173 colaboradores para una cobertura del 47% en el Nuevo Modelo de Atención en Salud con la estrategia de socialización multinivel; se gestionó e inscribió a los investigadores para la realización del Curso Buenas Prácticas Clínicas con la Universidad El Bosque; se realizó el Curso de Metodología de la Investigación con la Universidad Javeriana; se realizó el Simposio Nacional “Abordaje Integral del Paciente con Quemadura”; se realizó la primera jornada de actualización interdisciplinaria de

"Ventilación Mecánica Protectora: de la teoría a la práctica", con apoyo de la Universidad Nacional de Colombia; se gestionó asistencia a Diplomado Banco de Sangre, Medicina transfusional y Servicio transfusional, Colegio Mayor de Cundinamarca; se realizó el 1er simposio de donación y trasplante.

En el año 2019, se han realizado el 2º Simposio de Investigación, el evento académico Ginecología y Obstetricia, socialización guías de práctica clínica de Ginecología y Obstetricia (atención de parto, Hemorragia de tercer trimestre del embarazo. HTA inducida por el embarazo y IVU), Jornada de actualización en enfermería, curso de gestión del riesgo, curso de gestión clínica excelente y segura – Protocolo de Londres, curso gestión clínica excelente y segura prevención de úlceras por presión y administración de medicamentos, jornada actualización programa de donación y trasplante, evento académico socialización de guías práctica clínica de Medicina Interna (neumonía, EPOC, hipertensión arterial), Conferencia y taller de Rehabilitación del Paciente Quemado con apoyo de la ONG Médicos por la Paz. Para el 4º trimestre se tiene programado el evento académico de socialización de guías de apendicitis, esquizofrenia, infarto agudo de miocardio y diabetes, 2º Simposio de Donación y trasplante y Simposio de actualización de infecciones oportunistas en VIH.

2.14.3. RETOS

Continuar trabajando con el Ministerio de Salud y Ministerio de Educación sobre los requisitos de escenarios de práctica de baja, mediana y alta complejidad, en este momento se cuenta con requisitos únicos no importando la complejidad del escenario de práctica y son muy exigentes para escenarios de baja y mediana complejidad, se tiene el riesgo de cierre de escenarios de práctica.

Mejorar las prerrogativas docentes e investigativas para el fortalecimiento de la investigación e innovación y fortalecimiento del proceso docente institucional.

Seguir impulsando la investigación e innovación en la Subred y subir de categoría los grupos de investigación.

Fortalecer el semillero de investigación y mostrar resultados en investigación sobre el mediano y largo plazo, que atiendan las necesidades de la institución y la población usuaria.

2.15. CONTROL INTERNO

En este punto se describirán las acciones que dan cuenta de la sostenibilidad del Sistema de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE.

El Comité Coordinador del Sistema de Control, aprueba el Plan Anual de Auditorías. Para la vigencia 2017, con motivo del proceso de reorganización del sector salud y la fusión de las Empresas Sociales del estado (Acuerdo 641 de 2016) el Plan Anual no incluyó el desarrollo de auditorías, sino el desarrollo de seguimientos e informes de ley.

Para la vigencia 2018, se programaron y aprobaron por parte del Comité Coordinador del Sistema de Control, auditorías a la Gestión de Urgencias, Gestión Financiera - Cartera y Facturación, Talento Humano, Sistemas de Información – HIS, Recursos Físicos y Gestión Contractual. En Julio de 2018 se incluyó en el Plan el seguimiento al proceso farmacéutico. Se dio cumplimiento al 100% del Plan Anual de Auditorías.

El Comité Coordinador del Sistema de Control para la vigencia 2019, aprobó el Plan Anual de Auditoría que incluye el desarrollo de los roles de la Oficina de Control Interno, dentro de los cuales se programaron las siguientes auditorías: Gestión jurídica, consulta externa, permanencia de pacientes en urgencias y facturación de APH, a la presentación de este informe, están en curso las siguientes auditorías: Gestión financiera, desarrollo institucional, gestión documental, gestión contractual, administración de bienes, gestión de atención domiciliaria, gestión del ambiente físico y tecnológico.

De igual forma se programan y desarrollan los informes que se relacionan a continuación; anotando que cada uno de ellos tiene un alcance y periodicidad establecida en la ley:

- ✓ Informe Ejecutivo de Control Interno Contable.
- ✓ Informe de Evaluación Institucional por Dependencias.
- ✓ Informes Pormenorizados del estado del Control Interno.
- ✓ Seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informes de seguimiento a quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y tutelas.
- ✓ Informes de seguimiento austeridad y eficiencia del gasto público.
- ✓ Seguimientos a Mapa de riesgos de corrupción.
- ✓ Seguimiento a las funciones del Comité de Conciliaciones y sobre Acciones de Repetición. Informes de Cumplimiento a la Directiva 003 de 2013.
- ✓ Seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014 (Ley Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública Nacional).
- ✓ Seguimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico.
- ✓ Informe de Seguimiento a la Cuenta Mensual de Contraloría de Bogotá D.C.
- ✓ Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría Distrital de Bogotá.
- ✓ Reporte FURAG – DAFP.
- ✓ Informe Sobre Licenciamiento de Software
- ✓ Evaluación de la Gestión por Áreas o Dependencias

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, los informes son publicados en el módulo de transparencia de la página web de la Entidad y allí pueden ser consultados.

En desarrollo del rol de Enfoque hacia la Prevención, la Oficina de Control Interno participa, con voz pero sin voto, en los diferentes comités que se realizan en la Entidad y en los que es invitado (directivo, conciliación, de archivos, entre otros). Adicionalmente, está encargada de la Secretaría Técnica del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

Se presentaron y aprobaron los instrumentos de auditoría (Estatuto de Auditoría, Código de Ética del Auditor y la Carta de Representación), documentos que ya se encuentran normalizados.

De igual manera la OCI es invitada permanente a la Junta Directiva de la Subred, en la que participa presentando informe trimestral de las actividades adelantadas, así como de los principales hallazgos encontrados.

La evaluación del Sistema de Control Interno Contable para la vigencia 2018, de acuerdo con el rango de calificación establecido por la Contaduría General de la Nación fue de 4.26 ubicándolo en el nivel EFICIENTE.

Con relación al rol de la evaluación de la gestión del riesgo, se hace seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos anticorrupción en un trabajo conjunto entre la Oficina de Control Interno, la Oficina de Desarrollo Institucional y los demás procesos de la Subred, de donde se obtienen oportunidades de mejora sobre el proceso de formulación, aprobación y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Subred.

Referente al enfoque hacia la prevención, dentro del cual se encuentra la responsabilidad de fomentar la cultura de autocontrol; se han adelantado actividades que incluyen:

- ✓ Capacitación virtual; “El Control Interno en el MIPG y Administración del Riesgo”, con el que se buscó fortalecer el conocimiento y sensibilizar a los funcionarios y colaboradores sobre el “Control Interno” como la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), sus roles e importancia del Control Interno para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Boletín O.C.I.: Publicación periódica que tiene por objeto dar a conocer al interior de la Subred los roles y funciones de la Oficina de Control Interno, así como las actividades que va desarrollando durante la Vigencia. Periodicidad: Bimensual.
- ✓ Campaña de Fomento del autocontrol, donde se busca hacer partícipe a cada uno de los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, del control interno desde el desarrollo de sus actividades.

En desarrollo del rol de Relaciones con Entes Externos, se realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones previstas en el Plan de Mejoramiento derivado de las Auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá, D.C.

En Diciembre de 2018, la Contraloría de Bogotá, D.C., presenta el Informe Final de Auditoría de Regularidad a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE, por el periodo auditado vigencia 2017, con concepto de NO FENECE, con 32 hallazgos Administrativos con incidencias disciplinarias y fiscales.

Para la vigencia 2019 el plan de mejoramiento de la Contraloría estará conformado de la siguiente manera: Vigencia 2016: 8 hallazgos; Vigencia 2017: 25 Hallazgos y Vigencia 2018: 32 Hallazgos.

Para el presente informe se reportaron los hallazgos dando prioridad a los de presunta incidencia fiscal y/o disciplinaria.

De igual manera los informes de seguimiento y auditorías, contienen no solo los aspectos evidenciados en cada uno de los controles, sino una serie de recomendaciones formuladas con el propósito de identificar oportunidades de mejora al interior de la Subred. De las auditorías realizadas a la fecha, se aprobaron cinco (5) planes de mejoramiento a los cuales se les realiza seguimiento en forma trimestral, durante la presente vigencia.

2.15.3. RETOS

Continuar haciendo seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento vigente con la Contraloría de Bogotá y las auditorías Internas de Gestión, con el fin de asegurar su cumplimiento dentro de los términos previstos, así como su efectividad para prevenir la materialización de los riesgos identificados. Ello con mayor énfasis en los planes de mejora que presentan mayor antigüedad y/o que responden a observaciones o hallazgos recurrentes.

Fortalecer la cultura del autocontrol al interior de la Subred.

Se recomienda optimizar el procedimiento de monitoreo y seguimiento a riesgos y reportar de manera periódica y sistemática los resultados al Comité Institucional de Control Interno, e involucrar a todos los responsables por cada línea de defensa.

CAPITULO 3. RECOMENACIONES PARA UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para dar continuidad a las gestiones ya adelantadas en términos del talento humano, se deben establecer mecanismos de retención y motivación de la fuerza laboral y definir programas que contribuyan al desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores.

- Fortalecer las tecnologías de información y comunicaciones de tal manera que se aprovechen para el desarrollo y crecimiento de los colaboradores.
- Definir estrategias que permitan una gestión de cambio en los funcionarios.

Hacer de la Integridad una cultura de servicio y el eje principal de conducta del servidor público, dando continuidad a las acciones implementadas en la entidad.

Una de las principales dificultades encontradas en el fortalecimiento institucional está directamente relacionada con el clima organizacional, la fusión de los hospitales generó un cambio organizacional que requiere tiempo y esfuerzo para su apropiación.

Para el direccionamiento estratégico, es importante dar prioridad a la puesta en marcha del balanced scorecard, herramienta que permitirá realizar seguimiento a los planes a través de un tablero de control.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., requiere el fortalecimiento de la Jurisdicción Coactiva delegada, en aras de efectivizar el recaudo de la cartera con las Empresas Promotoras de Salud EPS. Ello implica estructurar el proceso de ejecución, dotarlo de herramientas coercitivas que permitan el pago total de las obligaciones generadas por la atención prestada en salud a los usuarios.

Se considera indispensable la continuidad del proceso de revisión y posterior aplicación institucional de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, con la cual se pretende evitar la causación de daños antijurídicos y en consecuencia la protección del patrimonio de la Subred Norte.

Así mismo, resulta imperativo que se propenda por la actualización y cualificación del cuerpo de abogados que realizan la defensa técnica de la entidad, que permita aumentar el éxito procesal en cada uno de los trámites judiciales y administrativos donde ostenta calidad de parte la Subred Norte.

Es importante fomentar el uso permanente de las TIC para los ejercicios de dialogo y participación ciudadana, así como definir un esquema para el análisis de los componentes de información, a través de un catálogo y plan de calidad de la información. Se debe dar continuidad a la aplicación del cronograma de la implementación de la migración de IPV4 a IPV6 y para mantener el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información contar con un oficial de Seguridad de la información.

Implementación de la política de Gobierno Digital enfocada al mejoramiento de los trámites y servicios electrónicos. Publicación de datos abiertos definidos y priorizados, seguimientos trimestrales a los datos abiertos publicados en el portal datosabiertos.bogota.gov.co.

Es indispensable mejorar la respuesta a la demanda de servicios especializados, fortalecer los canales de asignación de citas telefónico y virtual y la suficiencia y competencias del talento humano del proceso con el fin de continuar avanzando en el cumplimiento de las expectativas ciudadanas con oportunidad, calidad e integralidad.

Respecto al proceso de la voz del usuario se debe continuar trabajando en la adherencia al procedimiento institucional y en pertinencia e impacto de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento institucional.

Es necesario dar continuidad a la estrategia “Cero Filas” que es el conjunto de actividades que, desplegadas en coordinación intrainstitucional, han permitido dar respuesta a las necesidades y expectativas ciudadanas promoviendo la atención centrada en el usuario, el mejoramiento de la experiencia de servicio y posicionando el nuevo modelo de salud distrital.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, es una fortaleza del Distrito en materia de atención a la ciudadanía, posicionado como un canal de comunicación para la oportuna atención y gestión de las peticiones ciudadanas. Es importante continuar con el proceso de formación y fortalecimiento de competencias para los ciudadanos que hacen parte de las organizaciones sociales con el fin de mantener y mejorar su efectividad en las acciones de vigilancia y control.

La siguiente administración debe dar continuidad a la búsqueda de acciones efectivas que permitan mejoras en los procedimientos que deben realizar los usuarios en la solicitud de trámites y servicios a través de la reducción de documentos, requisitos, tiempos y procesos, promoviendo el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y que se traduzcan en un menor esfuerzo para el ciudadano.

De igual manera, se sugiere dar continuidad a la estrategia de diálogos ciudadanos con la alta gerencia para robustecer los mecanismos de rendición de cuentas, fortalecer las instancias de participación social en salud con recursos humanos, técnicos, financieros y logísticos, y generar estrategias de motivación para vincular a la ciudadanía en los espacios e instancias de participación social y promover la acción de gobierno participativo, que favorezca el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas, y a la administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos.

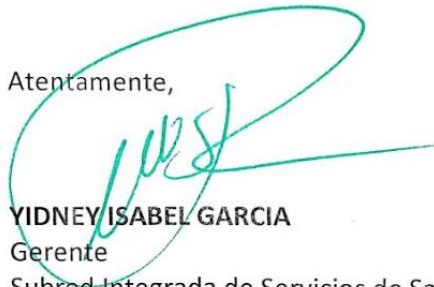
Teniendo en cuenta el comportamiento de la entidad en las últimas vigencias, es importante mantener el seguimiento estricto del indicador de consumo de agua ya que este se ha visto afectado por nuevas aperturas; la continuidad en la ejecución de campañas de reciclaje que han permitido que los colaboradores de la entidad se adhieran al plan de reciclaje y se involucren con la importancia del mismo, continuar con la evaluación de los contratos en los que sea posible incluir cláusulas ambientales que garantice que los proveedores de bienes y servicios que colaboran con las actividades de la entidad contribuyan con el cumplimiento de la Política Ambiental interna, mantener la inclusión de los usuarios en el plan de capacitaciones con el fin de dar trascendencia a

la importancia de la Gestión Ambiental, del uso eficiente de los recursos, la adecuada segregación de residuos y separación de material aprovechable.

Respecto de las estrategias desarrolladas para la gestión documental se deben gestionar condiciones de Infraestructura de las bodegas destinadas a almacenamiento de documentos, terminar inventario de la tabla de valoración de Engativá, elaborar la tabla de valoración documental para cada fondo de cada hospital fusionado (Suba, Simón Bolívar, Chapinero y Usaquén), centralizar el archivo de historias clínicas de la Subred, garantizar recursos para la preservación de los documentos e implementar los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el sistema de gestión de documento electrónico.

En temas de investigación e innovación se debe fortalecer el semillero de investigación, robustecer las líneas de investigación a través de espacios para asesoría continua a los colaboradores y lograr un mayor apoyo de las universidades para el proceso regencia académica, investigativa y de innovación, e involucrar a todos los procesos institucionales en el desarrollo de la ciencia, tecnología e innovación.

Atentamente,



YIDNEY ISABEL GARCIA

Gerente

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE.

	Nombre	Cargo	Firma
Consolidado por	Claudia Milet Montoya	Asesor	
Revisado por	Mariela Araque Peña	Jefe Oficina Desarrollo Institucional	
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma			