



# Rendición de Cuentas 2017 Sector Salud



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

## Introducción

La Audiencia Pública de Rendición de cuentas es un espacio de participación ciudadana idóneo para el intercambio de información que busca consolidar la participación continua e incluyente de los grupos de interés frente al desarrollo de los objetivos estratégicos de la entidad.

Esta estrategia hace parte de los esfuerzos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. al fortalecimiento del principio de transparencia en la Administración Pública y lucha contra la corrupción; propicia los espacios para socializar y retroalimentar la gestión pública y permite construir conjuntamente el camino para consolidar el Nuevo Modelo de Salud de Bogotá.

Este informe se estructuró con base en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y presenta los avances y gestión de la entidad al corte del 30 de septiembre de 2017.

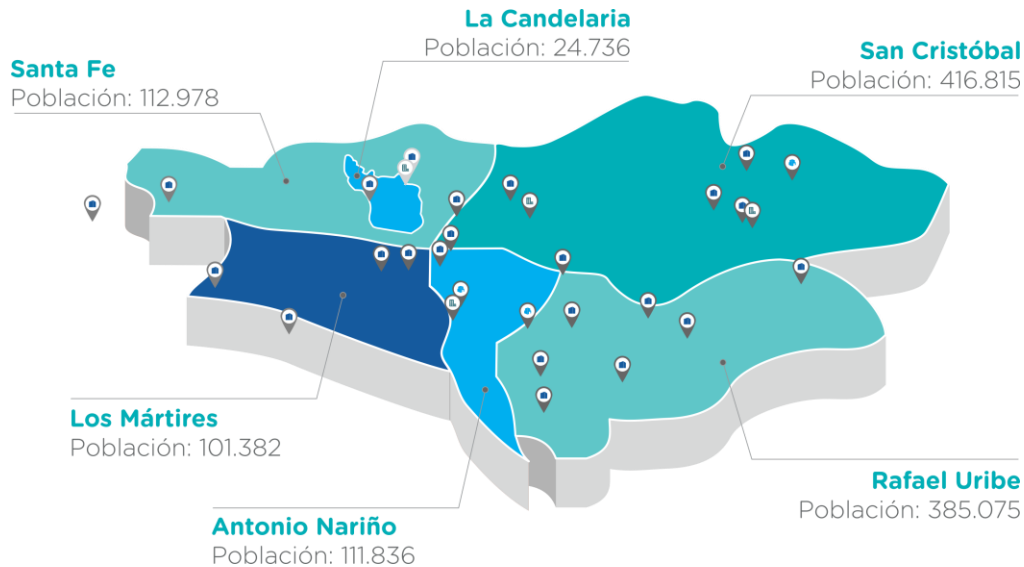
Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## 1. Contexto

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E hace presencia en 6 localidades de Bogotá como se ilustra en el siguiente mapa:



**Ilustración 1: Mapa Subred Centro Oriente**

*Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

Cuenta con 28 sedes distribuidas en Unidades de Servicios de Salud (USS), Centros de Atención Prioritaria en Salud (CAPS) y Unidades Médicas Especializadas (UMHES), en las cuales se brinda atención oportuna y de calidad.

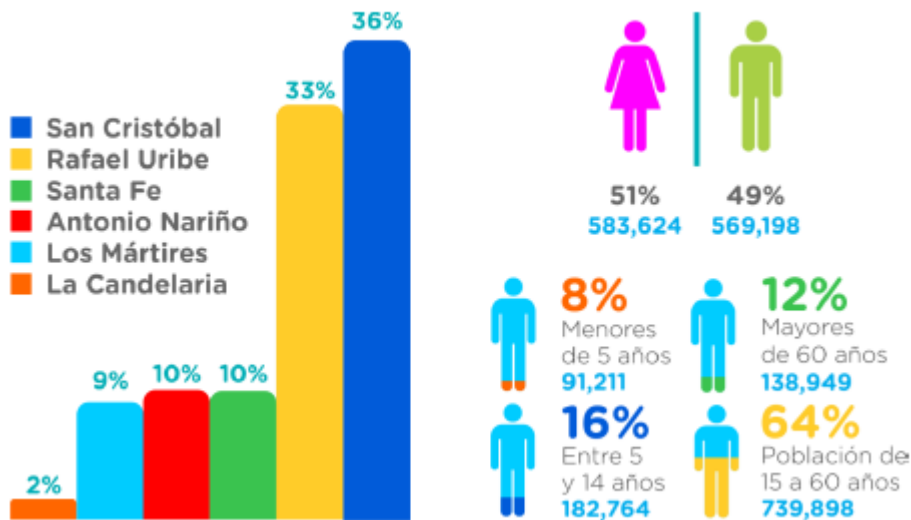


**Tabla 1: Unidades Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente**

<b>USS</b>	Bello Horizonte - Cruces - Candelaria - La Fayette – Laches - Lomas - Los Alpes - Primera de Mayo – Quiroga - San Jorge - San José Obrero - La Victoria 1 - Chircales - Diana Turbay – Perseverancia - Samper Mendoza - Despertar - Citocentro
<b>CAPS</b>	Altamira Olaya Unidad de Servicios Ambulatorios Santa Clara Bravo Páez
<b>UHMS</b>	Materno Infantil Jorge Eliécer Gaitán San Blas Santa Clara Crónicos La Victoria

Fuente: Oficina Desarrollo Institucional - Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

La Subred cuenta con una población de 1.162.822 personas según proyección DANE 2005, con las siguientes características poblacionales:



**Ilustración 2: Características poblaciones Subred Centro Oriente**

Fuente: Proyección DANE 2005



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

### *Capacidad Instalada:*

Actualmente la Subred Centro Oriente cuenta con una capacidad instalada que permite la integralidad en la prestación del servicio y dar respuesta oportuna a la población objeto. Para los servicios de consulta externa se cuenta con: 66 consultorios de medicina general, 80 consultorios de medicina especializada, 40 consultorios de enfermería, 27 consultorios de salud oral, 6 consultorios de nutrición y dietética, 3 consultorios de psicología y 10 consultorios de terapia.

Adicionalmente, para el servicio de hospitalización la Subred cuenta con 1095 camas, 3 salas de partos y 17 salas de cirugía. Para los servicios de urgencias 10 consultorios de triage, 25 consultorios de urgencias y 192 camillas de observación.

## **2. Programación y Ejecución Presupuestal**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, contó con una apropiación inicial de \$334.155.2 millones, sobre la cual se ha realizado adición por valor de \$55.991.5 millones, producto de disponibilidad inicial, venta de servicios y convenios, llegando a un presupuesto definitivo con corte a septiembre por valor de \$390.147 millones.

Del total presupuestado en ingresos a septiembre de 2017 se ha obtenido un recaudo de \$234.778 millones representando el 60.18%, distribuidos en disponibilidad inicial por valor de \$29.528 millones, venta de servicios de la vigencia \$136.648 millones, cuentas por cobrar \$58.081 millones y por convenios \$8.352 millones, como se demuestra a continuación:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



**Tabla 2: Programación y ejecución presupuestal (Enero - Septiembre 2017)**

INGRESOS	PRESUPUESTO VIGENTE	RECAUDADO	% CUMPLIMIENTO
DISPONIBILIDAD INICIAL	29.528	29.528	100,00%
FFDS	56.200	40.011	71,19%
SUBSIDIADO	203.201	78.453	38,61%
OTROS	35.862	20.353	56,75%
CXC	57.236	58.081	101,48%
CONVENIOS	8.120	8.352	102,85%
<b>TOTAL</b>	<b>390.147</b>	<b>234.778</b>	<b>60,18%</b>

Fuente: Subgerencia Corporativa– Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

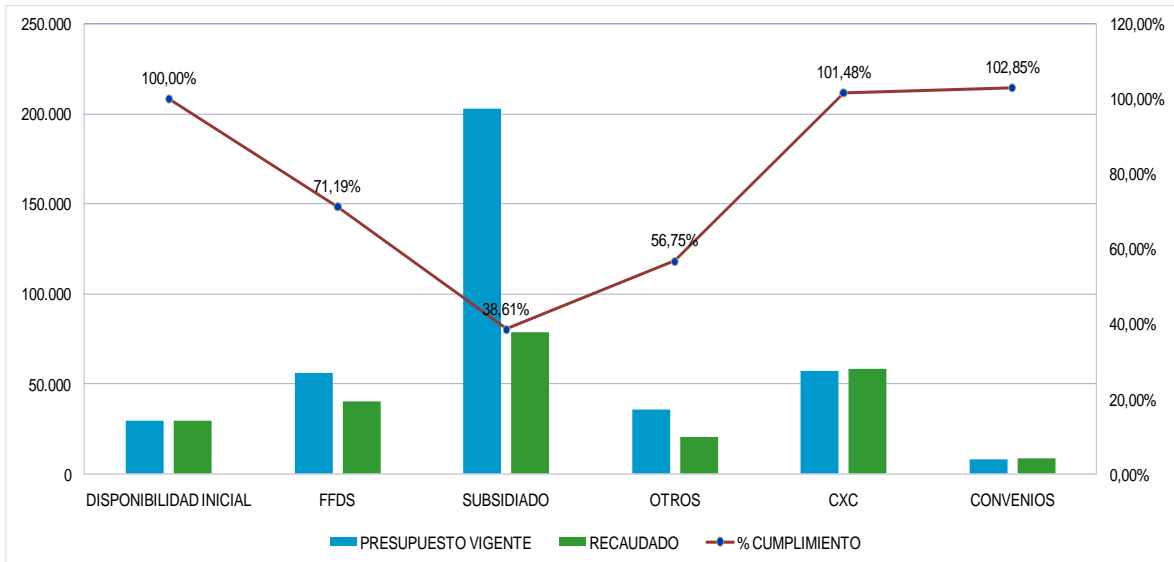
El comportamiento de recaudo mensual asciende a un promedio de \$26.086 millones, donde en el mes de abril se denota un recaudo mayor, por efecto del reconocimiento de la disponibilidad inicial mencionada por valor de \$29.528 millones y el mes de julio por el recaudo de cuentas del FFDS y convenios.

**Tabla 3: Recaudo Mensual (Enero – Septiembre 2017)**

CONCEPTO	APROPIACION TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL RECAUDO	% EJECUCION	SALDO POR RECAUDAR
Disponibilidad Inicial	29.528	0	0	0	29.528	0	0	0	0	0	29.528	100,00%	0
Venta de servicios	293.850	4.236	2.383	7.605	18.752	21.315	26.551	27.192	21.176	7.438	136.648	46,50%	157.202
F.F.D.S	56.200	0	0	7.357	3.282	5.500	4.209	10.822	6.200	2.641	40.011	71,19%	16.189
S.G.P	21.572	1.798	0	0	0	0	4.450	1.250	1.250	0	8.747	40,55%	12.825
Régimen Subsidiado	203.201	2.216	2.135	0	13.712	14.269	16.161	13.910	12.429	3.621	78.453	38,61%	124.748
Régimen Contributivo	7.978	0	0	0	1.202	827	1.205	653	853	714	5.455	68,38%	2.522
Otros Pagadores	4.900	222	248	249	555	720	525	557	443	462	3.982	81,26%	918
Cuentas por Cobrar	55.319	9.957	15.438	18.934	1.633	99	72	98	815	10.660	57.705	104,31%	-2.387
Otras Rentas Contractuales	10.038	299	376	2.016	221	119	24	2.924	588	2.163	8.728	86,95%	1.310
Otros Ingresos No Tributarios	0	0	4	21	7	11	2	2	9	577	633	0,00%	-633
Recursos de Capital	1.413	128	286	206	245	223	152	122	168	5	1.536	108,71%	-123
Total Ingresos	390.147	14.620	18.486	28.783	50.384	21.767	26.801	30.337	22.756	20.843	234.778	60,18%	155.369

Fuente: Subgerencia Corporativa – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Al comparar el presupuesto de ingresos apropiado con el valor ejecutado por cada concepto del ingreso hay un 100% y más de ejecución en los rubros de disponibilidad inicial, cuentas por cobrar y convenios, generando posibilidad de sustitución con los rubros de menor recaudo como lo son el régimen subsidiado, otros pagadores y el FFDS.



**Gráfica 1: Presupuesto vigente - Recaudado (Enero - Septiembre 2017)**

Fuente: Subgerencia Corporativa – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Con respecto a los gastos estos ascienden a un valor comprometido de \$327.472 millones con un porcentaje de ejecución del 83.94%, de los cuales por funcionamiento se ha ejecutado un valor de \$58.468 millones con un porcentaje del 82.77%, en operación se ha ejecutado un valor de \$265.933 millones con un porcentaje del 84.28% y de inversión un valor ejecutado de \$3.071 millones con un porcentaje del 77.27%, es de aclarar que la disponibilidad final fue distribuida en su totalidad.

**Tabla 4: Gastos (Enero - Septiembre 2017)**

GASTOS	PRESUPUESTO VIGENTE	COMPROMETIDO	% EJECUCIÓN	GIRADO	% EJECUCIÓN	PROMEDIO MENSUAL	% DE PARTICIPACIÓN
FUNCIONAMIENTO	70.637	58.468	82,77%	39.934	68,30%	8.353	17,85%
OPERACIÓN	315.536	265.933	84,28%	169.139	63,60%	37.990	81,21%
INVERSIÓN	3.974	3.071	77,27%	1.497	48,76%	439	0,94%
DISPONIBILIDAD FINAL	0	0	00,00%	0	0,00%	0	
<b>TOTAL</b>	<b>390.147</b>	<b>327.472</b>	<b>83,94%</b>	<b>210.570</b>	<b>64,30%</b>	<b>46.782</b>	

Fuente: Subgerencia Corporativa – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E



Al corte del mes de septiembre, del total de compromisos, se ha realizado giros por un valor de \$210.570 millones representando el 64,30% de estos compromisos, de tal manera que se tiene al día el pago de nómina, contratistas y los pagos a proveedores en su mayoría se encuentran a 90 días, de acuerdo con los compromisos contractuales efectuados.

Al observar el comportamiento de los gastos comprometidos de forma mensual, se tiene un promedio de \$36.386 millones, garantizando el cubrimiento de los rubros necesarios para la operación de la entidad.

**Tabla 5: Compromisos (Enero - Septiembre 2017)**

CONCEPTO	APROPIACION TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL COMPROMISO	% EJECUCION	SALDO POR APROPIACION
servicios personales	16.841	795	1.076	793	990	1.213	2.188	1.010	1.386	1.055	10.506	62,39%	6.335
contratación	12.615	2.990	177	3.636	609	240	56	2.468	75	1.137	11.387	90,26%	1.228
gastos generales	31.495	4.773	1.832	2.124	5.294	2.242	4.262	233	2.047	4.083	26.890	85,38%	4.605
cuentas por pagar	9.686	38	969	123	5.148	2.343	1.406	-14	-172	-156	9.685	99,99%	1
<b>Total Funcionamiento</b>	<b>70.637</b>	<b>8.596</b>	<b>4.054</b>	<b>6.675</b>	<b>12.041</b>	<b>6.038</b>	<b>7.911</b>	<b>3.698</b>	<b>3.336</b>	<b>6.118</b>	<b>58.468</b>	<b>82,77%</b>	<b>12.169</b>
servicios personales	79.453	4.006	5.534	4.253	4.970	5.514	10.816	4.586	4.679	4.962	49.321	62,08%	30.131
Insumos Hospitalarios	47.617	7.238	790	3.134	9.692	8.880	465	2.193	1.208	2.731	36.330	76,30%	11.288
Adquisición servicios	42.299	8.191	557	2.422	9.460	4.507	2.594	812	6.613	5.507	40.663	96,13%	1.636
Contratación Servicios	100.578	27.172	563	29.617	8.002	2.293	1.422	16.090	4.479	5.258	94.896	94,35%	5.682
Otros gastos	275	0	0	3	0	0	3	0	0	0	7	2,44%	268
cuentas por pagar	45.313	1	9.870	3.380	5.043	17.791	8.887	-292	81	-44	44.716	98,68%	597
<b>Total Operación</b>	<b>315.536</b>	<b>46.608</b>	<b>17.314</b>	<b>42.809</b>	<b>37.166</b>	<b>38.985</b>	<b>24.187</b>	<b>23.389</b>	<b>17.061</b>	<b>18.414</b>	<b>265.933</b>	<b>84,28%</b>	<b>49.603</b>
Directa	850	0	0	0	0	0	0	561	0	0	561	65,99%	289
cuentas por pagar	3.124	0	0	0	1.409	857	840	-596	0	0	2.510	80,34%	614
<b>Total Inversión</b>	<b>3.974</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.409</b>	<b>857</b>	<b>840</b>	<b>-35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.071</b>	<b>77,27%</b>	<b>903</b>
<b>Disponibilidad Final</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>390.147</b>	<b>55.204</b>	<b>21.369</b>	<b>49.484</b>	<b>50.616</b>	<b>45.880</b>	<b>32.939</b>	<b>27.052</b>	<b>20.397</b>	<b>24.532</b>	<b>327.472</b>	<b>83,94%</b>	<b>62.675</b>

Fuente: Subgerencia Corporativa – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Los indicadores presupuestales con corte a septiembre reflejan el siguiente resultado: un recaudo frente al compromiso del 72% estando por debajo en un 28% del indicador ideal que sería de 100% por efecto de la falta de pago del régimen subsidiado que es donde se concentra nuestros principales pagadores, sin embargo, el nivel de giros respecto del valor de recaudado se sitúa en el 90% demostrando un movimiento de caja prudente y efectivo, al revisar el giro frente a los compromisos se refleja el 64% demostrando oportunidad en el pago de estos.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

**Tabla 6: Indicadores presupuesto (Enero - Septiembre 2017)**

Recaudo / Presupuesto Vigente	60%
Compromiso / Presupuesto Vigente	84%
Recaudo / Compromiso	72%
Giro / Recaudo	90%
Giro / Compromiso	64%

Fuente: Subgerencia Corporativa – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

### 3. Cumplimiento de metas

#### ***Plan de Acción: Plan de Desarrollo con corte a septiembre de 2017***

A finales del año 2016, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E realizó el Plan de desarrollo Institucional para el cuatrienio, el cual fue aprobado mediante el Acuerdo de Junta directiva 028 de 2016, de fecha 16 de diciembre de 2016.

Este Plan de desarrollo está conformado por 12 metas institucionales y cada uno con su respectivo indicador el cual algunos son de periodicidad trimestral y otros semestrales, el resultado consolidado con corte a septiembre fue de: 98%


Y los resultados de cada uno de los tres cortes de evaluación I Trimestre, Semestre y III Trimestre. Los resultados de estas mediciones son:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL I TRIMESTRE DE 2017	93%
CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL II TRIMESTRE DE 2017	87%
CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL III TRIMESTRE DE 2017	100%
CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL CONSOLIDADO A SEPTIEMBRE DE 2017	98%

Los resultados de las 12 metas son:

		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E		
		PLAN DE DESARROLLO 2016-2020		
		EVALUACIÓN PLAN DE DESARROLLO		
		Fecha : Septiembre de 2017	Evaluación consolidada a 2017	
PERSPECTIVA /OBJETIVO ESTRATEGICO	META PDI	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de la meta	Observaciones
<b>USUARIOS</b> Desarrollar el modelo integral de atención que garantice la prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, seguros y humanizados enfocados en el mejoramiento de las condiciones de salud y hábitos de vida de los usuarios, su familia y el entorno	1. Lograr para el 2017 el 85% de cumplimiento en el Plan Operativo Misional	Porcentaje de cumplimiento en el Plan Operativo Anual misional	100%	Durante el I trimestre el cumplimiento de los POAS misionales fue del 94%, el semestre fue del 96%, y el tercer trimestre fue del 94% cumpliendo la meta en el 100%.
	2. Lograr el cumplimiento del 85% de las acciones establecidas en los contratos de Salud Urbana	Porcentaje de cumplimiento de las acciones establecidas en el contrato del Salud Urbana	100%	La ejecución para el primer trimestre de 2017 fue del 97 %. el semestre el 95% y el tercer trimestre del contrato del PSPIC, corresponde al 90% , de acuerdo al Plan programatico y presupuestal, facturas e informe de gestión que son radicados mensualmente en la SDS, dando cumplimiento al 100%
	3. Lograr el 90% de satisfacción de los usuarios en cada una de las vigencias	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	100%	Para el I Trimestre la satisfacción del usuario fue el 95% , durante el semestre fue del 94% y el III Trimestre de 2017 fue del 92% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por la Subred Centro Oriente, para un cumplimiento de la meta del 100%.

Diagonal 34 N° 5-43  
 Código postal: 110311  
 Tel.: 3444484  
 www.subredcentrooriente.gov.co  
 Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
 PARA TODOS



<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b> Fortalecer el crecimiento personal y las competencias laborales de los colaboradores generando un clima organizacional que permita el cumplimiento de la misión institucional.	4. Lograr mínimo un promedio de 70% en el resultado de la evaluación de impacto de las capacitaciones	Promedio del resultado de la evaluación de impacto de las acciones de capacitación	100%	Este indicador es semestral, con un cumplimiento al semestre del 99% de los colaboradores evaluados cumplen satisfactoriamente la adherencia de conocimientos
	5. Ejecutar el 90% de las actividades establecidas en el SGSST en cada vigencia	Porcentaje de cumplimiento de actividades del SGSST	100%	Durante los III Trimestre se realizó según cronograma el 100% de las actividades programadas del SGSST
	6. Cumplir con el 95% de las actividades del Plan de Bienestar de cada vigencia	Porcentaje de cumplimiento en el Plan de Bienestar	100%	Durante el I semestre el Plan Institucional de Bienestar Social se presentó en la reunión de la Comisión de Personal. Así mismo se aprobó mediante la Resolución de Julio de 2017, el cual se viene ejecutando con corte a Septiembre en el 100%.

<b>INTERNA</b> Generar una cultura de mejoramiento continuo y autocontrol garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de manera efectiva con un enfoque de excelencia clínica, investigación y docencia.	7. Mantener en el cuatrienio la Categoría C en Colciencias en al menos un grupo de investigación	Número de Grupos de investigación categorizados por Colciencias en clasificación C		Indicador Anual
	8. Mantener en el cuatrienio el certificado de buenas prácticas clínicas	Certificado de buenas prácticas clínicas		Indicador Anual
	9. Incrementar en cada vigencia la calificación obtenida en la Autoevaluación en un 20%	Mejoramiento continuo de calidad: Relación del promedio de la calificación en la vigencia versus resultado de la vigencia anterior		Indicador Anual
	10. Incrementar para el 2017 el promedio mensual del registro clínico digital en un 30%	Porcentaje de aumento en el promedio mensual de registros en Historia Clínica	100%	Con corte a Septiembre el promedio de registros mes fue de 174293 comparando promedio de la vigencia 2016 que fue 140.931 nos da un resultado de aumento del 24% al tercer trimestre con un cumplimiento del 100% .



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

FINANCIERA Gestionar los recursos financieros de forma transparente y eficiente en búsqueda del equilibrio y sostenibilidad financiera.	11. Incrementar en cada vigencia los ingresos por venta de servicios a otros pagadores (diferentes al FFDS y Reg. Subsidiado) al menos 2% respecto al cierre de la vigencia anterior	Porcentaje de incremento en los ingresos por venta de servicios a otros pagadores (diferentes al FFDS y Reg. Subsidiado)	100,0%	Durante el I Semestre la facturación por venta de servicios diferentes al FFD y Régimen Subsidiado fue de \$ 15.035.208.057 y en el trimestre julio a septiembre de 2017 de otros pagadores diferentes a FFDS y Regimen Subsidiado es \$10.514.357.892, para un total de \$ 25.549.565.949 con promedio mes de \$ 2.838.840.661 comparando con el periodo de agosto a Diciembre de 2016 fue de \$ 12.522.353.067 con promedio mes de \$ 2.504.470.613 evidenciando un aumento del 13% . Cumpliendo Meta.
	12. Cerrar cada una de las vigencias logrando el equilibrio operacional	Equilibrio operacional	81%	Indicador semestral: Se dio una reducción en el ingreso vía precio explicada por el ajuste de la tarifa capitada pasando de UPC promedio de \$12.600 a \$10.000 impacto de \$4.264 Millones y de la facturación por evento una reducción del 5% que genera un impacto de \$3.434 Millones, concluyendo un impacto total en 6 meses de \$7.698 Millones, reducción que no puede ser trasladada al costo de manera directa, y generando un alto impacto en la cuenta de margen de contratación. El gasto se ha reducido con motivo de la fusión y se conerva en parametros normales por la estructura entre costo y gasto. A este corte se tiene reconocido \$7.235 millones de deterioro de cartera por la situación de liquidación Cafesalud y la edad de cartera de Capital salud, adicional fue reconocido litigios por \$886 Millones. La entidad esta a 8,1% de alcanzar su equilibrio operacional donde el mayor impacto, ademas del costo de mano de obra que es propio de la naturaleza de la entidad razon por la cual se estan evaluando e implementando estrategias para buscar su optimización, esta el componente de deterioro de la cartera por aplicación de normas internacionales, Resolucion 414 del 2014.
			98%	

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

### Programas y proyectos en ejecución:

NOMBRE DEL PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICOS	TOTAL PROYECTO	POBLACIÓN OBJETIVO	LOCALIDAD	ESTADO PROYECTO
"Construcción y dotación CAPS Diana Turbay"	Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, ampliando la oferta Institucional, construyendo y dotando adecuadamente el CAPS Diana Turbay.	1. Construir una adecuada Infraestructura para la prestación de consulta ambulatoria (de medicina general y especializada, de promoción y mantenimiento de la salud), terapias (física y respiratoria), consulta y atención odontológica, atención de urgencia y apoyo diagnóstico. 2. Adquirir la dotación de equipos biomédicos para servicios de no control especial, mobiliario y TICS para la puesta en funcionamiento del CAPS Diana Turbay. 3. Cumplir con las normas de habilitación y sismo resistencia actual para la Infraestructura propuesta de CAPS.	\$ 19.343.753.168	258.017	RAFAEL URIBE URIBE	Se realizó acta de Inicio, se realizó la incorporación de presupuesto y se está a la espera de concertar con Secretaría Distrital de Salud para realizar plan de Trabajo.
"Adquisición de infraestructura tecnológica para el soporte de información hospitalaria"	Fortalecer la infraestructura tecnológica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE para mejorar la oportunidad, calidad y seguridad de la información y facilitar la toma de decisiones basada en hechos y datos.	1. Adquirir la infraestructura tecnológica para mejorar los tiempos en el procesamiento e intercambio de información, así como la seguridad integral en el resguardo y manejo de la misma. 2. Gestionar los recursos para la actualización y adquisición de la infraestructura tecnológica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE.	\$ 8.834.200.000	333.659	-SAN CRISTOBAL - RAFAEL URIBE URIBE - SANTA FE - LOS MÁRTIRES - CANDELARIA - ANTONIO NARIÑO	Proyecto Enviado por parte de Secretaría Distrital de Salud a Planeación Distrital para solicitar apoyo a la financiación. Valor del Proyecto: \$8.834.200.000, de los cuales el Fondo Financiero Distrital el 20% correspondiente a \$ 1.766.840.000 y el resto de Recursos por Regalías 80% correspondiente a \$ 7.067.360.000
Reordenamiento, Adecuación y Dotación CAPS Altamira	Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud de la Subred	1. Realizar el reordenamiento y adecuación del CAPS Altamira, brindando una oferta de servicios integral que incluya consulta	\$ 8.600.000.000	51.788	SAN CRISTOBAL	Se envió carta aceptación a Secretaría Distrital de Salud para contratación, se firmó convenio para ejecución del

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

	Centro Oriente, reordenando y ampliando la oferta de servicios en respuesta a las necesidades de salud de los usuarios de las UPZ La Gloria, Veinte de Julio y San Blas de la Localidad de San Cristóbal.	ambulatoria básica y especializada, terapias, consulta odontológica y apoyo diagnóstico. 2. Adquirir la dotación de equipos biomédicos de servicios de no control especial, mobiliario y TICS para brindar una atención adecuada a los usuarios de la USS Altamira.				proyecto.
"Construcción y Dotación de la UPA Los Libertadores"	Fortalecer la prestación de los servicios de salud con oportunidad e integralidad a través de la construcción de la UPA Los Libertadores y dotación de los equipos biomédicos y hospitalarios.	1. Propender por una atención integral de los servicios de salud con oportunidad, accesibilidad y pertinencia a la comunidad de la ESE San Cristóbal a los usuarios de la UPZ 51. 2. Garantizar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud por parte del Hospital San Cristóbal ESE I Nivel de atención.	\$ 1.838.356.735	23.668	SAN CRISTOBAL	El valor de \$1.838.356.735, están destinados a la actualización de estudios y diseño, interventoría de los mismos, terminación de obra e interventoría de la obra. Se envió carta de aceptación para proceso de contratación y se firmó convenio para ejecución del proyecto.
"Construcción, dotación y puesta en funcionamiento de la UPA Antonio Nariño".	Ampliar la oferta de Servicios de servicios de salud de Primer Nivel de Atención, para la Localidad 15 Antonio Nariño mediante la construcción y dotación de una Unidad Primaria de Atención.	1. Atender el déficit de oferta de servicios de primer nivel de complejidad en la localidad Antonio Nariño. 2. Dotación de consultorios, según requerimientos de la resolución 1441 de 2013, el cual define los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicio. 3. Generar sentido de pertenencia en la población local hacia su territorio, a través de la red pública de prestación de servicios en salud. Facilitar el acceso de la población	\$ 2.829.344.529	57322	ANTONIO NARIÑO	El proyecto está planeado para ejecutarse para el año 2017-2018 para la actualización de estudios y diseños por un valor de \$70.793.919 y \$14.158.784 para interventora de estudios y diseños. Para la terminación de obra se tiene un valor estimado de \$1.948.718.237 más \$194.871.824 para la interventoría. Y para la dotación por valor de \$ 600.801.765.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

		local a los servicios de salud, con la apertura de un centro de asistencial				
"Implementación de un sistema de Información unificado e integrado en la SISS CO que permita la interoperabilidad de los procesos con la Historia Clínica Distrital.	Implementar e integrar un sistema de información unificado en la subred de servicios de salud centro oriente ESE, que permita la interoperabilidad de los procesos de agendamiento de citas, fórmula médica, y dispositivos médicos para mejorar sus procesos internos y la prestación de los servicios de salud.	1. Integrar el sistema de información Hospitalario HIS, para la Sub Red Centro Oriente que integre la información administrativa, financiera y asistencial generada por la Institución, para su consolidación, análisis y toma de decisiones. 2. Realizar la Interoperabilidad por medio de la Historia Clínica en cada una de las áreas de la Sub Red para lograr la Integración de los diferentes procesos.	\$ 850.000.000	333.659	SAN CRISTOBAL - RAFAEL URIBE URIBE - SANTA FE - LOS MÁRTIRES - CANDELARIA - ANTONIO NARIÑO	Proyecto en ejecución, con un avance del 92.8 % realizando actividades como la implementación de Historia clínica en el 100% de las sedes , la entrega de los CDA (Interfase con el sistema de Secretaría de Salud) de Hospitalización , Urgencias, Consulta Externa.
"Adquisición y Dotación de Recursos Móviles TAB, TAM Y VRR para la Subred Centro Oriente E.S.E."	Mejorar la capacidad de respuesta de la atención prehospitalaria en Bogotá, mediante la adquisición y dotación de vehículos de transporte asistencial TAB, TAM y VRR.	1 Adquirir los vehículos y la dotación requerida para el transporte asistencial TAB, TAM y VRR para dar respuesta a la demanda de APH, desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, acorde a la normatividad vigente y funcionalidad. 2 Atender la demanda de los incidentes reportados a la línea 123 con oportunidad, calidad y seguridad	\$ 2.389.000.000	333.659	SAN CRISTOBAL - RAFAEL URIBE URIBE - SANTA FE - LOS MÁRTIRES - CANDELARIA - ANTONIO NARIÑO	Según a la Resolución 2003, se realizó auditoría de todas las historias clínicas sobre adherencia guías seguimiento a las novedades asistenciales y administrativas reportadas por el CRUE. Se han realizado hasta el mes de agosto un total de 12.780 traslados. Se cuenta con las ambulancias al día con el mantenimiento preventivo correctivo y documentos en regla por parte del parque automotor, mantenimientos de los equipos por parte de la ingeniera biomédica.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

"Adquisición y Reposición de equipos biomédicos de no control especial para el cumplimiento de condiciones de habilitación y fortalecimiento a los servicios de salud de la Subred.	Mejorar la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE y dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de habilitación, mediante la adquisición y reposición de equipos biomédicos para servicios de no control especial.	1. Adquirir y reponer los equipos biomédicos necesarios para la óptima prestación de los servicios de no control especial en la Subred Sur Occidente acorde a la normatividad vigente. 2. Cumplir con las normas de habilitación	\$ 7.499.210.086	333.659	SAN CRISTOBAL - RAFAEL URIBE URIBE - SANTA FE - LOS MÁRTIRES - CANDELARIA - ANTONIO NARIÑO	Se envió carta de aceptación a Secretaría Distrital de Salud para contratación, se firmó convenio.
"Construcción y Dotación CAPS Bravo Paez"	Mejorar la prestación de servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, mediante la construcción y dotación del CAPS Bravo Páez, en respuesta a las necesidades de salud de los usuarios de la UPZ San José y Quiroga.	1. Construir una adecuada Infraestructura para la prestación de consulta ambulatoria (de medicina general y especializada, de promoción y mantenimiento de la salud), terapias (física, respiratoria, ocupacional lenguaje), consulta y atención odontológica, atención de urgencia y apoyo diagnóstico. 2. Adquirir la dotación de equipos biomédicos para servicios de no control especial, mobiliario y TICS para la puesta en funcionamiento del CAPS Bravo Páez. 3. Cumplir con las normas de habilitación y sismo resistencia actual para la Infraestructura propuesta de CAPS.	\$ 8.600.000.000	65.545	RAFAEL URIBE URIBE	Se envió carta aceptación a Secretaría Distrital de Salud para contratación.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## 4. Gestión

### 4.1 Transparencia, participación y servicio al ciudadano

En cumplimiento a de la Ley 1474 de 2011 se elaboró el PAAC con los seis componentes y el avance a la fecha es el siguiente:

- Gestión del Riesgo de Corrupción: en este componente se definió la Política de Gestión de Riesgos, calidad estableció el Manual, se identificaron y valoraron los posibles riesgos de corrupción de cada uno de los procesos. En este ejercicio siguiendo los lineamientos de los manuales institucionales (ET-CA-MN-01; ET-DE-MN-02) cuatro procesos identificaron y valoraron los riesgos inherentes de su proceso así:



Servicio al ciudadano y  
participación social  
Riesgo: cohecho

Gestión del talento humano  
Riesgo: Falta de transparencia en la  
contratación y/o vinculación.

Gestión TICS  
Riesgo: Entregar, vender o  
utilizar las bases de datos  
para fines distintos al  
objeto de la entidad.



Gestión del talento  
humano  
Riesgo: Falta de  
transparencia en la

Gestión de insumos y abastecimiento  
Riesgo: Favorecimiento a terceros.

A la fecha se han realizado dos seguimientos por parte de la oficina de Calidad y por parte de la Oficina de Control Interno y los resultados se tienen publicados en la página web. De igual manera desde la oficina se está trabajando con los cuatro

procesos para fortalecer los controles existentes para mitigar el riesgo mediante capacitaciones de sensibilización a cada uno de los procesos.

- Racionalización de trámites: A través del comité antitrámites y gobierno en línea se realizó la priorización de trámites mediante una escala de valoración donde se evaluaron los factores internos y externos y se identificó el trámite “Asignación de cita para la prestación de servicios en salud” para ser racionalizado. Esta estrategia contempló la implementación del chat virtual para mejorar este trámite.

Igualmente, se han desarrollado estrategias de divulgación para la socialización de los trámites y servicios de la entidad con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- Rendición de cuentas: La Rendición de Cuentas para la vigencia 2016 se realizó en marzo siguiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, se realizó el informe de gestión y el de evaluación, ambos publicados en la página web de la entidad. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente a cargo de la oficina de participación comunitaria incluye las actividades para fortalecer los canales de atención, el relacionamiento con el ciudadano, identificación de barreras de barreras, etc.
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información: para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 se expidió la Circular 012 de 2017 donde se socializa la información que debe estar disponible en la página web de la Subred, los responsables y la periodicidad de la publicación. Adicionalmente, se realiza seguimiento mensual a través de la matriz de Procuraduría y el Observatorio de Transparencia y Anticorrupción donde a corte de Octubre 2017 se tiene un nivel de cumplimiento de 74%.

- Iniciativas adicionales: este componente incluye el diseño y socialización del Código de ética y la estructuración e implementación del Programa Prevención Disciplinaria.

#### ***4.2 Gestión de Participación comunitaria y atención ciudadana***

Las acciones desarrolladas de enero a septiembre de 2017, han estado encaminadas a la consolidación del nuevo modelo en salud, teniendo en cuenta los ejes de participación social, atención al usuario y gestión social y familiar como unos focos transversales para toda la Subred.

- Participación comunitaria

Durante el 2017, ha sido prioridad el fortalecimiento de las Formas de Participación Social de las localidades de Santa Fe, Candelaria, Mártires, San Cristóbal, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe que conforman la Subred Centro Oriente. En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 641 de 2016 y el Decreto 475 de 2016 se crearon 6 Juntas Asesoras Comunitarias mediante Resolución 580 de 2017, como nuevas formas de participación que tiene objeto fortalecer la participación activa comunitaria en salud en las diferentes USS, con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios en la Subred.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



Junta Asesora Comunitaria  
La Victoria



Junta Asesora Comunitaria  
San Cristóbal



Junta Asesora Comunitaria  
San Blas



Junta Asesora Comunitaria  
Santa Clara



Junta Asesora Comunitaria  
RUU



Junta Asesora Comunitaria  
Centro Oriente

### Ilustración 3: Juntas Asesoras Comunitarias de la Subred Centro Oriente

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Así mismo, con las diferentes formas de participación se han adelantado actividades tales como:

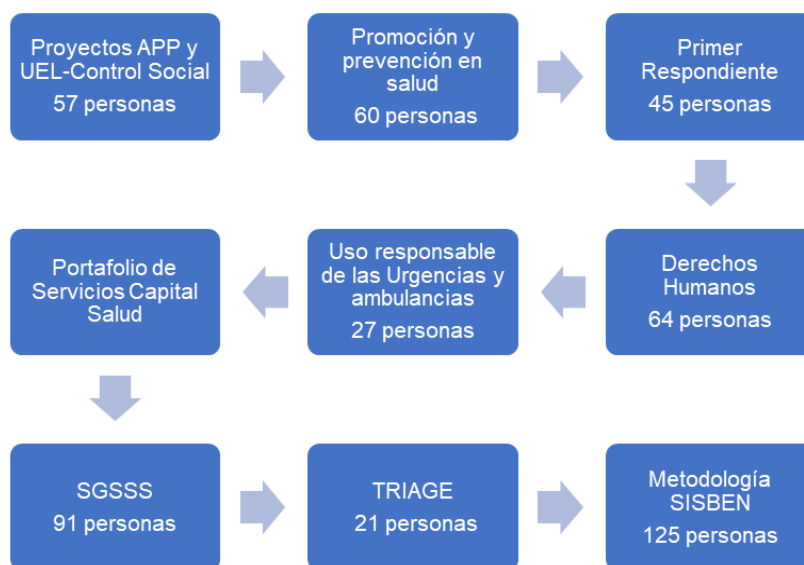
- ✓ Promoción del control social
- ✓ Jornadas de capacitación a los integrantes de las formas de participación.
- ✓ Articulación directa y permanente de las profesionales de participación social con el componente de gobernanza de Salud Pública, con el fin de definir los procesos de veedurías a los proyectos y convenios.
- ✓ Asistencia técnica a las Formas de Participación por parte del equipo de profesionales de la Oficina de Participación Comunitaria de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaria Distrital de Salud.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

Estas estrategias de promoción y fortalecimiento de la participación social en las localidades de influencia de la Subred, han tenido un efecto directo en la inscripción de 46 personas nuevos integrantes durante el periodo Enero – septiembre de 2017.

A continuación, se relacionan los principales temas en los cuales los integrantes de las Formas han sido capacitados durante el 2017:

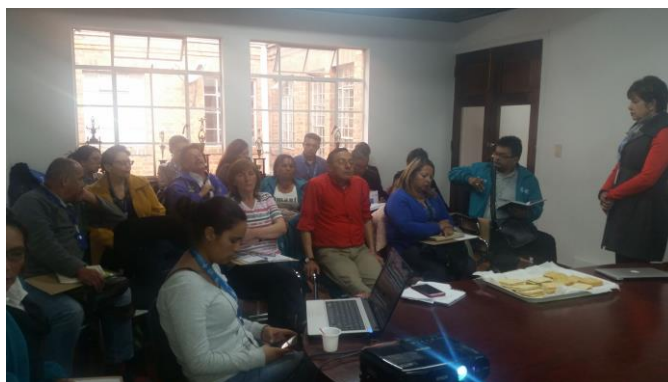


**Ilustración 4: Temas de capacitación a las Formas de Participación de la Subred Centro Oriente**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

Con la participación de la Gerencia y diferentes integrantes del equipo directivo, se han realizado periódicamente reuniones con las Formas de Participación de la Subred presentando los avances y beneficios de la implementación del nuevo modelo en salud, son espacios de escucha activa de inquietudes y aportes de la comunidad que permiten

no solo el fortalecimiento de la participación y control social, sino también la construcción conjunta de planes de mejoramiento en la calidad y acceso a los servicios de salud.



**Ilustración 5: Participación activa de las diferentes Formas de Participación de la Subred Centro Oriente.**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

- Servicio al ciudadano

### **Programa Ruta de la Salud**

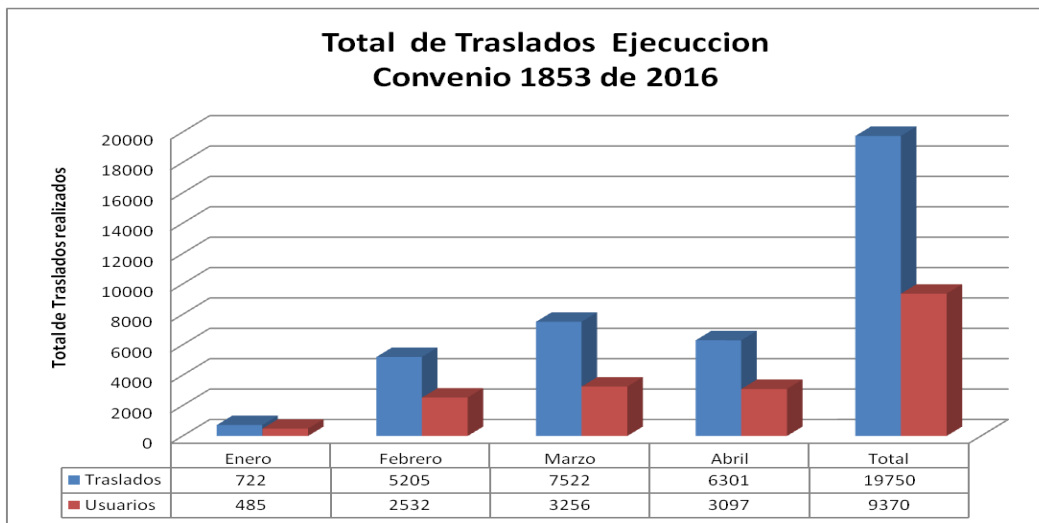
Durante el 2017, la Ruta de la Salud de la Subred Centro Oriente ha sido posible a través de la ejecución de dos convenios interadministrativos, firmados con el Fondo Financiero Distrital de Salud. A continuación, se relacionan los logros obtenidos del programa según los pactos acordados en cada uno de los contratos:

- Convenio Interadministrativo 1853/2016

De enero – abril, cuando finaliza el Convenio se logró realizar un total de 19.750 traslados con 9.370 usuarios, como se ilustra en la siguiente gráfica.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 2: Traslados Ruta de la Salud (Enero - Abril 2017)**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

- Convenio Interadministrativo 592/2017

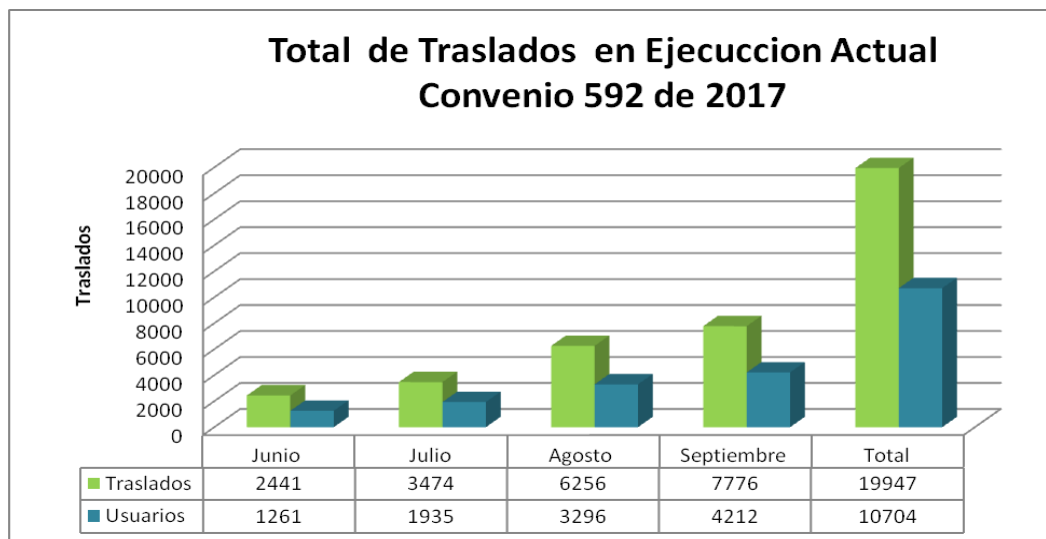
Este convenio fue suscrito en el mes de Junio de 2017, desde entonces se han realizado hasta el mes de Septiembre un total de 19.947 traslados entre las Unidades de Servicios de Salud que integran la Subred Centro Oriente, en los cuales fueron transportados 10.704 usuarios. En la siguiente grafica se expresan las estadísticas mes por mes:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 3: Traslados Ruta de la Salud (Junio - Septiembre 2017)**

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

- Gestión de PQRS

En cuanto a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recepcionadas en la Subred Centro Oriente durante el periodo Enero – Septiembre de 2017, se encontró que:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

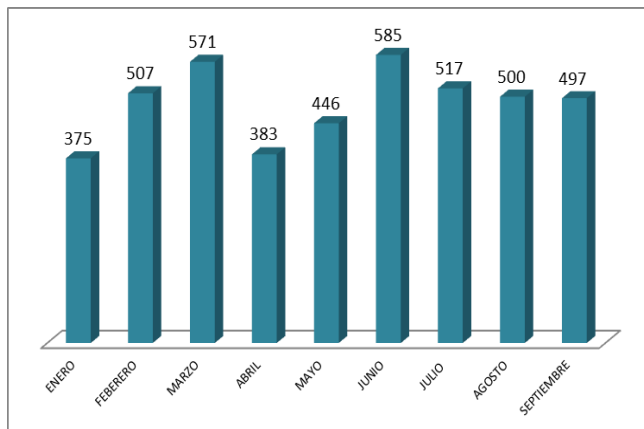
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 4: PQRS (Enero - Septiembre 2017)**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

- El promedio mensual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en la Subred fue de 487 al mes.
- Según por tipología, el 31% son reclamos seguidos por las solicitudes de información con 26%.
- De un total de 4381 requerimientos recibidos 3637 fueron respondidos en los tiempos establecidos por ley, lo que equivale a una oportunidad del 83%
- El canal con mayor número de PQRS recibidas es el buzón de sugerencias con un 50,7% respecto a los otros medios de recepción.
- Se realiza la apertura semanal de los 87 buzones de sugerencias en cada una de las USS con acompañamiento permanente de las Formas de Participación y Control Interno, en garantía de la transparencia en el proceso.

Es preciso destacar que para la recepción de requerimientos, en la subred se han dispuesto diferentes canales de interacción tales como:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



### Ilustración 6: Canales de recepción de PQRS

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Estos canales de recepción de requerimientos son socializados a los usuarios de la Subred, en salas de espera por con los auxiliares de atención al usuario.

- Satisfacción del usuario

En lo corrido del 2017 se evidencia un porcentaje de satisfacción del usuario del 93% (n=21.612) se mostraron satisfechos frente al servicio recibido en la Subred.

Tabla 7: Porcentaje de Satisfacción del Usuario (Enero - Septiembre 2017)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
96,0%	97,0%	96,0%	92,8%	94,9%	91,3%	90,5%	90,0%	93,9%
PROMEDIOTRIMESTRE <b>96%</b>			PROMEDIOTRIMESTRE <b>93%</b>			PROMEDIOTRIMESTRE <b>91%</b>		

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

Es preciso indicar, que desde el mes de Mayo de 2017 se implementó a nivel distrital la encuesta de percepción de la satisfacción del usuario por los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, instrumento construido desde la Secretaria Distrital de Salud, lo que ha facilitado la medición de la información con y la contribución al mejoramiento de los servicios en cada una de las Subredes de Servicios de Salud.

- Reducción de filas

Con el objetivo fundamental de agilizar la prestación de los servicios de salud a todos los usuarios de la Subred, incidiendo de manera directa en su satisfacción, desde la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social durante el 2017 se han implementado las siguientes estrategias:

- Incremento canales de comunicación: Refuerzo de Agentes Call Center en horarios pico para manejo telefónico, chat virtual y WhatsApp en proceso de asignación de citas.
- Con la implementación del chat virtual se han recibido alrededor de 45.000 solicitudes de usuarios en el último trimestre y se han reducido quejas por información. Al respecto, se realizan charlas pedagógicas con usuarios en salas de espera y programadas con distintos grupos de usuarios para enseñar el uso de este medio.
- Asignación de citas para usuarios en recorridos de la ruta de la salud: Los auxiliares de ruta de la salud en comunicación directa con la central de citas, gestionan el agendamiento de citas médicas. El promedio mensual de usuarios trasladados que corresponde 6.000, no requerirían hacer fila para solicitar su cita. De igual modo, se prioriza el traslado de adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, y personas en condición de discapacidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Filtro en filas y uso de Digiturnos: Refuerzo de orientadores en las USS Primero de Mayo, Santa Clara, La Victoria y San Blas por tener la mayor afluencia de usuarios. De igual modo, se realiza filtro en filas con el fin de disminuir las barreras de acceso y consecuentemente agilizando la atención.
- Gestión interna de citas para pacientes crónicos y gestantes: Asignación de consulta médica especializada directa en taller de crónicos por parte de los referentes del programa para evitar desplazamientos y filas de los usuarios. Esta estrategia abarca alrededor de 10.000 pacientes al corte de septiembre de 2017

Asignación de citas para mujeres gestantes directamente por referentes del programa evitando filas y desplazamientos de estas pacientes.

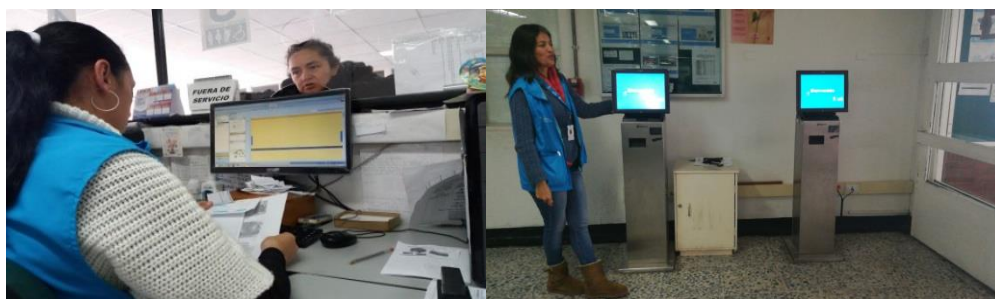
- Pacientes priorizados en PYD y consulta medicina general resolutive: Gestión interna de asignación de consulta médica especializada para pacientes priorizados por líderes asistenciales de consulta externa de baja complejidad.
- Articulación con la EPSS CAPITAL SALUD: Trabajo articulado con la oficina de Servicio al Cliente y Atención al Usuario de la EPSS CAPITAL SALUD, para gestión de estrategias que apoyen la contingencia en el marco de implementación y consolidación del nuevo modelo de salud. De igual modo, se estableció la asignación de citas a través de correo electrónico entre Capital y la Subred en casos especiales para evitar desplazamiento de usuarios.

Por otro lado fue instalado el aplicativo Dinámica Gerencial en los puntos autorizadores de Capital Salud, desde donde pueden asignar citas para las

siguientes especialidades: Salud Mental, Urología, Ortopedia y Odontología especializada.

- Facturación y Asignación personalizada de citas médicas: Facturación con anterioridad del 95% de los usuarios con citas programadas (el día de cumplimiento de la cita únicamente se solicita la firma de la factura y recepción de la autorización física), lo cual garantiza la atención oportuna por parte de los profesionales médicos.
- Otras estrategias: Facturación del 5% de los usuarios con citas programadas que tienen que cancelar copago, cuotas moderadoras o cuotas de recuperación y citas asignadas presencialmente se facturan simultáneamente para evitar filas el día de la cita (ventanillas únicas multifuncionales).

De igual modo, se ampliaron los horarios de inicio de actividades por parte de los facturadores de ventanilla y orientadores en las diferentes Unidades de Servicios de Salud.



**Ilustración 7: Estrategias para la reducción de filas**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.*

- Reorganización del flujo de atención en el servicio de urgencias: Reporte de pacientes en atención de urgencias a las EAPB, simultaneo al proceso de

atención médica. Y egreso de pacientes con boleta de salida, una vez el profesional médico autoriza la salida del paciente

- Solicitud de autorizaciones masivas: Actualización, por parte de la EPS, de la base de datos el 25 de cada mes. Generación de autorizaciones por parte de la EPS, únicamente para actividades finales (27) en aplicativo de la EAPB.
- Ampliación de Horarios: Inicio de atención a las 5:30 a.m. para las áreas de facturación y tomas de muestra en los laboratorios clínicos de los hospitales La Victoria y Santa Clara donde existe un mayor flujo de usuarios.
- Agendamiento de citas a través del Call Center

Para la vigencia de enero a septiembre 2017 se ha agendado un total de 123.622 citas médicas a través de las líneas telefónicas del Call Center y Chat Virtual. Lo que implica que en al mes se logra agendar un promedio de 14.000 citas médicas, como puede observarse en la siguiente tabla.

**Tabla 8: Asignación de citas (Enero - Septiembre 2017)**

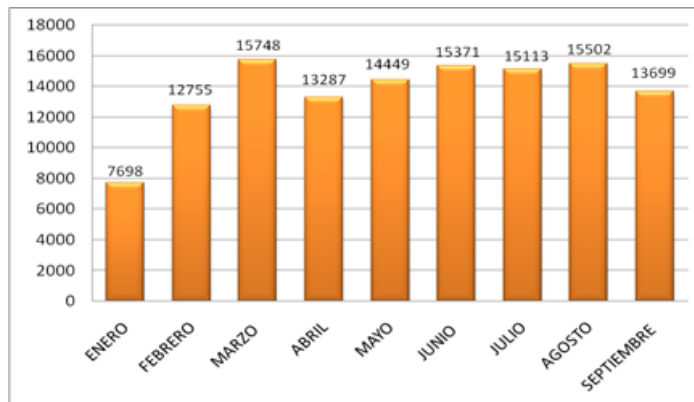
MES	TOTAL
ENERO	7.698
FEBRERO	12.755
MARZO	15.748
ABRIL	13.287
MAYO	14.449
JUNIO	15.371
JULIO	15.113
AGOSTO	15.502
SEPTIEMBRE	13.699
<b>TOTAL</b>	<b>123.622</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 5: Asignación de citas por el call center y chat virtual**

*Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente*

En cuanto a las atenciones telefónicas con otros motivos, se encontró que durante el periodo enero a septiembre de 2017, se resolvieron un total de 17.638 solicitudes de los usuarios por estos canales.

- Gestión Social y Familiar

Interacción de Trabajo Social a nivel intrainstitucional, interinstitucional, Distrital, Local y Nacional, para lo cual desarrolla las siguientes gestiones:

- El equipo de trabajo social de la Subred Centro Oriente realiza reportes de niños con posible maltrato infantil o en situación de riesgo para garantizar la restitución de Derechos a estos menores.
- Notificación a la Fiscalía de procesos de Plena Identidad para Ciudadanos Habitantes de Calle.
- Solicitud de expediciones de cédulas de ciudadanía a la Registraduría General de la Nación para pacientes hospitalizados en las USS que integran la Subred.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

- Reubicación de pacientes a través de la Secretaría Distrital de Integración Social y algunas ONG´s.
- Elaboración de fichas SIVIM con el apoyo del Área de Vigilancia Epidemiológica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.
- Reporte de códigos blancos (abuso sexual, casos de suicidio) a las Entidades competentes.
- Traslado de pacientes en abandono social a los hogares en los que el equipo de trabajo social ha gestionado para estas personas, que carecen de red de apoyo familiar y social.

#### **4.3 Gestión del Talento Humano**

##### **Formación y Capacitación:**

Durante vigencia enero – septiembre 2017 la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., en el marco del plan de capacitación institucional, ha ejecutado las siguientes acciones:

- Capacitación en Atención Integral en Salud a Víctimas de Violencia Sexual, dirigido a 2.803 colaboradores del nivel asistencial y profesional vinculados a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Se realizaron dos (2) jornadas del Diplomado Emergencias Obstétricas y Obstetricia de Alto Riesgo, dirigido a 230 colaboradores de nivel asistencial y profesional (médicos y enfermeras) vinculados a la Subred.
- Se realizaron dos (2) jornadas de Actualización en Toma de Muestras de Laboratorio Clínico, dirigido a 465 colaboradores de nivel asistencial y profesional (médicos y enfermeras) vinculados a la Subred.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Mediante convenio con el SENA, se adelantaron nueve (9) jornadas de capacitación, relacionadas con Soporte vital, primeros auxilios, manejo de inmunobiológicos, servicio y limpieza de áreas y superficies, dirigido a 306 colaboradores de nivel asistencial (auxiliares enfermeras).
- Se llevó a cabo, en conjunto con la Universidad Nacional de Colombia, la Primera Jornada de Actualización en Seguridad del Paciente, dirigida a 180 colaboradores de nivel asistencial y profesional (auxiliares de enfermería y enfermeras).
- Se realizaron 10 jornadas de capacitación relacionadas con la Directiva 003 de 2013 - Prevención e Incumplimiento de Manuales de Funciones, dirigido a 337 colaboradores de nivel asistencial y profesional (auxiliares enfermeras).
- Se han realizado tres (3) jornadas de Inducción y Reinducción, dirigidas a 372 colaboradores planta y personal vinculado por Orden de Prestación de Servicios, de todos los niveles, vinculados a la Subred.
- Se realizaron tres (3) jornadas de capacitación a su medida en alianza con DASCD (Gestión del cambio, Gestión del Conflicto y Vocación del Servicio) dirigido a 150 colaboradores planta y contrato de todos los niveles.
- Se realizaron tres (3) jornadas de capacitación en Rehidratación Oral, dirigidas a 140 auxiliares de enfermería y enfermeras, vinculados a la entidad.
- En alianza con el Ministerio de Salud y Protección Social, se adelantó capacitación en MIPRES 101 colaboradores del área asistencial vinculados a la entidad.
- En alianza con la Secretaría Distrital de Salud, se llevó a cabo el II Congreso de Apoyo Terapéutico, el cual contó con la participación de 170 personas vinculadas a las entidades del Sector Salud del Distrito Capital.
- En alianza con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) se realizó capacitación en Evaluación del Desempeño Laboral, con la participación de 295 funcionarios de la entidad.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Se ha realizado capacitación a 472 colaboradores de la entidad, en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo – SARLAFT.
- Se adelantó capacitación relacionada Certificación de Competencia de Atención Inclusiva a Personas en Condición de Discapacidad, en alianza con Secretaría de Integración Social, dirigida a 120 colaboradores de la entidad.
- Se inicia proceso de inscripción curso de Tecnólogos en Administración de Salud y Técnicos en Sistemas, dirigido a colaboradores planta, personal vinculado por Contrato de Prestación de Servicios y familiares en primera línea de consanguinidad, amparado por convenio docencia de servicio, en alianza con la Secretaría Distrital de Salud.
- Se realizó convenio de cooperación con Asociación Colombiana de Empresas Sociales del Estado y Hospitales Públicos (ACESI), para llevar a cabo capacitación en Gestión Integrada de la Calidad en Salud, Lineamientos en Modelo Integral de Atención en Salud y Gestión Integral en Salud familiar y Comunitaria.
- Formación con cobertura al 100% de los conductores de APH en competencias ciudadanas de seguridad vial, aportándole al plan estratégico de seguridad vial y siendo pioneros y referentes en a nivel del sector salud en el distrito en la promoción de la estrategia para la reducción de accidentalidad vial

## **Bienestar**

Se han ejecutado actividades en el año contempladas desde el diagnóstico de Bienestar y el cronograma establecido para la vigencia 2017.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- **Media Maratón de Bogotá – Julio**

Los colaboradores de la Subred de Servicios de Salud Centro Oriente, participaron de la Media Maratón de Bogotá realizada el día 30 de julio, buscando con esta actividad apoyar el atletismo recreativo y competitivo de nuestros deportistas, participaron 26 colaboradores de la Subred en la carrera de 10 K y de la Carrera de 21 K participaron 11 deportistas de la Subred.



**Ilustración 8: Participantes en la media maratón de Bogotá**

*Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E  
E.S.E*

- **Celebración Día de la Mujer**

En el día de la Mujer, se realizó recorrido a cada uno de los centros de atención en donde se le entregó una rosa acompañada de una tarjeta, se contó con el acompañamiento de un grupo musical, esto con el fin de realizar un reconocimiento a todas las mujeres por su compromiso diario con la Subred.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**Ilustración 9: Celebración día de la mujer**

*Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

- **Celebración Día del Conductor**

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, como parte del bienestar que busca brindar a los colaboradores, otorgo un beneficio para la realización de Exámenes Ejecutivos a los Conductores de planta de la Subred, para ello desde la oficina se apoyó con la convocatoria y logística para que los conductores participaran de estos exámenes.

El Día del Conductor se celebró el 3 de agosto en el Club Bellavista, con apoyo del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, esta actividad se encuentra enmarcada en el modelo de Bienestar Laboral en el Eje de Competencias Propias, en donde participaron activamente los conductores de la Subred de la actividad denominada “Feria de Pueblo”, en donde los conductores se integraron con otros conductores del distrito y se divirtieron pasando por todas y cada una de las estaciones de juegos.

- **Celebración Día de la Secretarías**

En el día de la Secretaria (abril 26), se envió tarjeta a través de los correos electrónicos y se realizó recorrido a los centros de atención de la Subred en donde se encontraban todas y cada una de las secretarias para entregarles un detalle esto como reconocimiento a su labor diaria y como eje cultural del plan de Bienestar.

Adicionalmente, el Departamento Administrativo del Servicio Civil, realizó la entrega de pasadías a Lagosol a las Secretarías de la Subred.



**Ilustración 10: Celebración del día de la secretaria**

*Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

- **Celebración Profesionales y Oficios I Semestre**

Se llevó a cabo la celebración de profesiones y oficios de las personas vinculadas a la entidad, la cual contó con la asistencia de 400 colaboradores, esta actividad se realizó con el acompañamiento de la Caja de Compensación Familiar.



**Ilustración 11: Celebración profesiones y oficios**

*Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- **Gestores de Bienestar:**

Esta corresponde a una estrategia de comunicación implementada por la Subred, la cual se fundamenta en que personas vinculadas a la entidad, se convierten en un canal activo de comunicación con los colaboradores de la entidad en todas las sedes administrativas y asistenciales de la entidad; anotando que dichos gestores son un grupo de voluntarios cuyo propósito fundamental es contribuir al fortalecimiento de la comunicación entre la administración y los colaboradores, además de impulsar e incentivar una cultura organizacional en Red.

En ese sentido, el día 30 de agosto se realizó la primera reunión con los Gestores de Bienestar, en donde se establecieron las funciones y actividades a desempeñar como gestor, se tuvo un espacio para conocerlos un poco más saber de qué unidad representaban y se definió el día de las reuniones mensuales, a esta actividad asistieron 30 gestores de la Subred.

Adicionalmente, en el marco del plan de bienestar de la entidad, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Celebración del día del hombre, con una actividad en cada una de las sedes, organizada por las mujeres vinculadas a la entidad, y la entrega de una tarjeta, remitida vía correo electrónico.
- ✓ Se emitió la resolución No. 555 del 24 de agosto de 2017 por la cual se concede un (1) día hábil de permiso remunerado por cumpleaños
- ✓ Ferias de Servicios mensuales realizadas con Compensar
- ✓ Reuniones de Pre pensionados
- ✓ Reconocimientos por fechas especiales (publicación de tarjetas)
- ✓ Visitas de Bienestar mensuales a las unidades

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentroorientegov.co](http://www.subredcentroorientegov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

- ✓ Cumpleaños de Bogotá
- ✓ Concurso de Decoración de Halloween
- ✓ Campaña Actívate Yo Soy Saludable (Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo) - Articulación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en capacitaciones blandas, circuitos descarga emocional. Programa de Vigilancia Epidemiológica, actividades dirigidas al riesgo psicosocial y seguridad industrial.
- ✓ Participación de la Subred en los juegos deportivos Bogotá mejor para todos
- ✓ Participación de la Subred en la II Gala de reconocimiento a los mejores funcionarios
- ✓ Participación en la Tarde de Talentos, organizada por la Secretaria de Salud Distrital

#### **4.4 Eficiencia Administrativa**

Para este componente se presentan la gestión realizada durante lo corrido de la vigencia de enero a septiembre 2017 en los temas de: gestión ambiental, mantenimiento de infraestructura y mantenimiento de Equipo Biomédico, así:

- Gestión Ambiental

En primera instancia se realizó la unificación del Plan de Gestión Ambiental de la Subred, tomando como referencia los planes existentes en cada una de las unidades, así mismo se unificó el formato de presentación de informes a cada una de las entidades de control, de acuerdo a los plazos establecidos en la normatividad vigente, sobre la materia, anotando que dado el año de transición la información a reportar se realizó por cada una de las ESE fusionadas en la Subred.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

Se realizó la concertación, aprobación y normalización de los planes de Institucionales de Gestión Ambiental – PIGA y PIRH de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. 2017-2020, el cual incluye las herramientas de planeación para impulsar y promover iniciativas tales como: el uso eficiente de los recursos agua y energía con criterios de ahorro, eficiencia, eficacia y equidad, gestión integral de residuos, consumo sostenible e implementación de prácticas sostenibles. Teniendo como base estas herramientas la entidad viene realizando seguimientos y actividades que permitan mitigar los impactos ambientales generados desde la prestación del servicio de salud las cuales han sido direccionadas y asesoradas desde la Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Salud.

El proceso de gestión ambiental dentro de sus indicadores está establecido reportar la mayor cantidad de material aprovechable por las unidades que conforman la Subred. Es importante resaltar la labor y el compromiso tanto de la organización que apoya este proceso razón social “Cooperativa de Trabajo Asociado Ecoambiental El Porvenir”, como de los funcionarios y contratistas, quienes continúan apoyando y comprometiéndose con dicha estrategia. A la fecha se ha realizado la entrega de 112 toneladas a la cooperativa cumplimiento con la meta establecida en el PIGA.

Durante el mes de junio de la presente vigencia, se celebró la semana ambiental de la Subred, logrando la asistencia y participación de más 1000 colaboradores en las actividades programadas durante el evento, dentro de estas se destacan: feria ambiental, capacitaciones en uso y consumo racional de los recursos de agua y energía, segregación de residuos en la fuente y sensibilización en manejo de sustancias químicas.

La Subred también participó activamente en las campañas pos-consumo organizadas por la Secretaria Distrital de Ambiente, realizando la entrega de 44 llantas de vehículos, 936





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

kilos de luminarias, 29 kilos de computadores y periféricos y 28,5 kilos de pilas. Lo cual además de contribuir con el manejo responsable de los residuos, nos permitió generar un ahorro significativo, ya que no fue necesario el pago a un gestor externo para la disposición de estos residuos. De igual manera, se está realizando el manejo de los residuos orgánicos aprovechables generados en las áreas de preparación de alimentos de la entidad que están siendo aprovechados como compostaje.

Las unidades que conforman la Subred en cabeza del grupo de Gestión Ambiental, como estrategia a la mitigación de Huella de Carbono y Emisiones de Gases de Efecto Invernadero-GEI, continúa realizando mantenimiento y seguimiento a los jardines verticales, huertas, pantallas verdes y demás estructuras vegetales instaladas en las diferentes unidades, estrategias de reutilización de aguas lluvias en las unidades de San Cristóbal y Santa Clara, también se encuentra adelantando la sustitución total de los dispositivos con contenido de mercurio, lo anterior con el fin de garantizar entornos amigables con el ambiente y generar equilibrio entre los seres humanos y su entorno ecosistémico. Adicionalmente, con el objetivo de contribuir con la disminución de los gases de efecto invernadero y de apoyar con la terapia ocupacional de los pacientes de las unidades de Salud Mental de Unidad de Servicios de Salud Santa Clara, La Victoria y CAD Despertar, se cuenta con el programa de Huerta Orgánica.

El grupo de gestión ambiental de la Subred, atendido las visitas de la Secretaria Distrital de Salud para la verificación del cumplimiento de los requisitos de habilitación de las Unidades de Servicios de Salud de Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal y Centro Oriente, se logra la habilitación por parte del tema ambiental en 15 de unidades.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

- Gestión de la Tecnología Biomédica

Se realizó la formulación y aprobación del plan de mantenimiento de gestión de la tecnología, tomando como referencia el cumplimiento de las condiciones de habilitación y con ello proyectar las necesidades de mejoramiento en el marco del Sistema Único de Habilitación, el cumplimiento de la ejecución del plan de mantenimiento del último trimestre fue del 92%, cumplimiento así con la meta propuesta en el POA de la institución

En lo relacionado con la distribución del recurso humano, se conformaron dos grupos de trabajo, así: uno dedicado a la gestión de la tecnología Biomédica y otro encargado de desarrollar las actividades de tecnovigilancia, Acreditación y Habilitación

El grupo de gestión de tecnología – tecnovigilancia atendió la visita de verificación de requisitos de habilitación de la Secretaria Distrital de Salud de las unidades de San Cristóbal y Rafael Uribe, respecto a los estándares de dotación, a los cuales se les dio cumplimiento en el 100%.

Para dar cumplimiento al programa de tecnovigilancia de la Subred, se realizó la inscripción de la entidad y referente en la red nacional de tecnovigilancia, de igual manera se desarrollaron actividades y acompañamiento al personal asistencial, con el ánimo de incentivar la cultura del reporte, donde se enfatizó la identificación oportuna de los eventos e incidentes adversos ocasionados por el uso de dispositivos médicos, lo cual nos permite generar estrategias que reducen los riesgos y problemas de seguridad al paciente, los resultados son mostrados en el comité de seguridad del paciente el cual se realiza de manera mensual.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

Durante la vigencia 2017, se diseñó el programa institucional de tecnovigilancia, de acuerdo a lineamientos establecidos por el INVIMA y la Secretaría Distrital de Salud a partir de la Resolución 4816 del 2008; este a su vez se alinea bajo las políticas del programa de seguridad del paciente de la Subred.

Durante el último trimestre se realizó la gestión de los reportes relacionados con los dispositivos médicos en 82%. Se ha realizado el seguimiento a las alertas generadas por el INVIMA, las cuales han sido socializadas en el comité de seguridad del paciente.

Se realizó el anexo técnico del proyecto para no control especial de la oferta el cual contempla la dotación de los servicios de Hospitalización, urgencias, laboratorio clínico y consulta externa de las unidades de la subred en tecnología biomédica.

- Mantenimiento de la Infraestructura Hospitalaria

Se formuló el plan de mantenimiento de infraestructura, tomando como referencia el cumplimiento de las condiciones de habilitación y con ello proyectar las necesidades de mejoramiento en el marco del Sistema Único de Habilitación.

El grupo de infraestructura de la Subred desde el mes de agosto atiende de manera unificada todas las necesidades de mantenimiento y adecuaciones en el 100% de las unidades, con un cumplimiento a la ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura en un 89% al septiembre 2017.

El grupo de ambiente físico ha venido trabando en el cumplimiento de los requisitos de habitación en el estándar de infraestructura de las sedes de las unidades de Rafael Uribe, San Cristóbal y Centro Oriente, el cual se encuentra en un 90% de avance, referente a las



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

unidades de Victoria, Santa Clara, San Blas y Jorge Eliecer Gaitán se presentó el diagnóstico de las condiciones actuales de habilitación y se dio inicio al cumplimiento de las mismas. En la Unidad de San Blas se están adecuando los servicios de urgencias, pediatría hospitalización y urgencias de pediatría y en la Unidad La Victoria se están adecuando los servicios de Urgencias y Sala de Partos.

Para la Unidad de Santa Clara se realizó la adecuación de salas de cirugía y de las áreas de bienestar de los colaboradores y se tramito permiso del Instituto de Patrimonio para realizar la adecuación de los servicios de hospitalización, iniciando con las labores de pintura, cambio de techos y pisos, ya que para las demás adecuaciones es necesario presentar proyecto de remodelación al Instituto de Patrimonio.

Es importante resaltar que el grupo de ambiente físico de la Subred atendió en el mes de septiembre 9.449 solicitudes de mantenimiento, con un porcentaje de cumplimiento al 92%. Entre estas actividades se cuentan especialmente: mantenimientos correctivos de equipos industriales, infraestructura, mobiliario, adecuación de las áreas que se han centralizado en cada una de las unidades (administrativas y asistenciales), mantenimiento de cubiertas, apoyo de actividades de traslados de equipos y mobiliarios, entre otras

#### Eficiencia Administrativa: Creación de la Nueva Planta Administrativa a Costo Cero y Definición de Estructura de Cargos

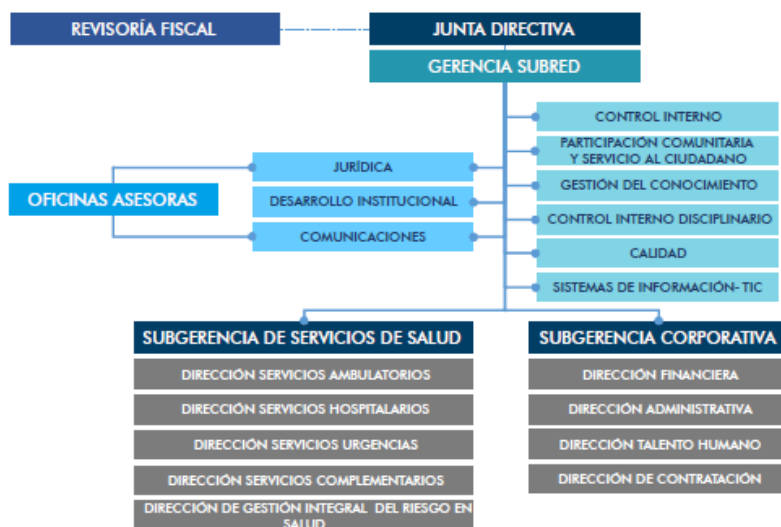
En la vigencia 2017 conforme a las reuniones periódicas entre la Dirección Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud de la Secretaría Distrital de Salud con los referentes de las Oficinas Asesoras de Planeación y de Talento Humano de cada Subredes se definieron los pasos a seguir para la modificación de la planta administrativa que involucraba:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

- Adopción de códigos y grados salariales del sector central del Distrito conforme al acuerdo 199 de 2005 para hacer nivelación salarial.
- Supresión de 44 cargos de Libre nombramiento y remoción y creación de 24 cargos conforme la nueva estructura orgánica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, que permite un ahorro de costos de personal de para toda la vigencia 2017 de \$2.014.747.714.

Frente a lo anterior se presentaron los estudios técnicos correspondientes y los proyectos de acuerdo finales, el día 15 de Febrero de 2017, para obtener concepto favorable de SDS, DASCD y Secretaria de Hacienda Distrital a finales del mes de Marzo de 2017, para la respectiva presentación y aprobación en la Junta Directiva de la Subred, adoptando una nueva estructura orgánica mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 7 de Abril de 2017, la adopción de la escala salarial del Acuerdo 199 de 2005 y la modificación de la planta de personal mediante Acuerdo No. 8 de 2017.



**Ilustración 12: Estructura Organizacional**

*Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

En consonancia con la nueva estructura, se definió la nueva planta de personal de los empleados públicos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., la cual quedó estructura de la siguiente manera:

Tabla 9: Planta de empleados públicos

EMPLEADOS PÚBLICOS			
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	No. CARGOS
DESPACHO DEL GERENTE			
Gerente Empresa Social del Estado	085	09	1
Asesor	105	04	3
PLANTA GLOBAL			
Subgerente	090	07	2
Jefe de Oficina Asesora	115	06	2
Jefe de Oficina Asesora	115	01	1
Jefe de Oficina	006	05	6
Director Financiero	009	05	1
Director Administrativo	009	05	1
Director Técnico	009	05	5
Director Operativo	009	05	2
Médico General	211	11	47
Médico General	211	31	40
Médico Especialista	213	15	46
Médico Especialista	213	32	111
Odontólogo	214	11	18
Odontólogo	214	27	9
Odontólogo	214	28	11
Odontólogo Especialista	216	13	2
Profesional Servicio Social Obligatorio	217	03	21
Profesional Servicio Social Obligatorio	217	11	43
Profesional Universitario	219	02	3
Profesional Universitario	219	11	6
Profesional Universitario	219	13	4
Profesional Universitario	219	14	8
Profesional Universitario	219	15	11
Profesional Universitario	219	18	1
Profesional Universitario	219	19	11
Profesional Universitario	219	20	9
Profesional Universitario	219	24	2
Profesional Universitario	219	27	5
Profesional Especializado	222	17	2

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

EMPLEADOS PÚBLICOS			
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	No. CARGOS
Profesional Especializado	222	24	2
Profesional Especializado	222	26	8
Profesional Especializado	222	27	8
Profesional Especializado	222	30	6
Profesional Especializado	222	31	5
Profesional Universitario Área Salud	237	13	4
Profesional Universitario Área Salud	237	14	11
Profesional Universitario Área Salud	237	15	21
Profesional Universitario Área Salud	237	16	39
Profesional Universitario Área Salud	237	01	1
Profesional Especializado Área Salud	242	29	3
Profesional Especializado Área Salud	242	27	3
Profesional Especializado Área Salud	242	30	5
Profesional Especializado Área Salud	242	32	2
Enfermero	243	20	116
Enfermero Especialista	244	24	4
Técnico Operativo	314	08	3
Técnico Operativo	314	09	1
Técnico Operativo	314	12	1
Técnico Operativo	314	14	5
Técnico Operativo	314	15	9
Técnico Operativo	314	16	1
Técnico Operativo	314	21	2
Técnico Operativo	314	22	3
Técnico Área Salud	323	09	16
Técnico Área Salud	323	11	2
Técnico Área Salud	323	10	4
Técnico Área Salud	323	13	38
Técnico Área Salud	323	14	1
Técnico Área Salud	323	16	3
Técnico Administrativo	367	09	3
Técnico Administrativo	367	10	3
Auxiliar Administrativo	407	05	2
Auxiliar Administrativo	407	08	16
Auxiliar Administrativo	407	09	5
Auxiliar Administrativo	407	10	2
Auxiliar Administrativo	407	11	18
Auxiliar Administrativo	407	12	12
Auxiliar Administrativo	407	14	20
Auxiliar Administrativo	407	15	18
Auxiliar Administrativo	407	17	11

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

EMPLEADOS PÚBLICOS			
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	No. CARGOS
Auxiliar Administrativo	407	25	1
Auxiliar Área Salud	412	06	3
Auxiliar Área Salud	412	08	47
Auxiliar Área Salud	412	12	35
Auxiliar Área Salud	412	13	31
Auxiliar Área Salud	412	15	12
Auxiliar Área Salud	412	16	11
Auxiliar Área Salud	412	17	558
Auxiliar Área Salud	412	18	1
Secretario Ejecutivo	425	26	1
Secretario Ejecutivo	425	23	3
Secretario	440	10	4
Secretario	440	11	29
Secretario	440	14	12
Secretario	440	15	2
Secretario	440	17	8
Conductor	480	11	1
Conductor	480	17	1
<b>TOTAL EMPLEOS PÚBLICOS</b>		<b>1631</b>	

Fuente: Dirección Talento Humano – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

#### 4.5 Gestión de calidad

El proceso de gestión de calidad y voz del usuario se divide en 10 componentes:

- SISTEMA UNICO DE HABILITACION- SUH

Frente al Sistema Único de Habilitación se desarrollan las siguientes actividades:

- Presentación de Novedades de conformidad con la normatividad vigente y al Procedimiento Gestión de Novedades de Habilitación ET-CA-PT-05 e Instructivo de Novedades de Habilitación ET-CA-IT-003. Desde el mes de Junio de 2017 no se han radicado novedades ante Secretaria Distrital de Salud ya que con la expedición de la Circular 028 de 2017 por parte de la Secretaria, el procedimiento cambió y se han

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

venido realizando reuniones de trabajo con las direcciones y oficinas respectivas para dar respuesta a lo solicitado en la Circular.

- Autoevaluación de SUH de los servicios: mínimo una vez al año y hace parte de un indicador de POA
- Asesoría y asistencia técnica a los líderes de proceso y de servicios para la verificación del cumplimiento de estándares de SUH, en especial lo correspondiente al Estándar de Procesos Prioritarios.
- Portafolio de Servicios de la Subred de acuerdo a REPS. ET-CA-FT-057 FORMATO MATRIZ DE PORTAFOLIO NOVEDADES DE SERVICIOS. Se mantiene actualizado y se envía mensualmente a Subgerente de Salud y Directores Técnicos asistenciales
- Se generaron las listas de chequeo de SUH para Servicio de Traslado de Pacientes Básico y Medicalizado. ET-CA-FT-069 FORMATO LISTA DE CHEQUEO AUTOEVALUACIÓN HABILITACIÓN TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO y ET-CA-FT-068 FORMATO LISTA DE CHEQUEO AUTOEVALUACIÓN HABILITACIÓN TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

- SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN – SUA

De acuerdo a la programación ET-CA-FT-058 FORMATO PLANEACIÓN DE LA ACREDITACIÓN para la aplicación durante el 2017 del primer ciclo de preparación para la Acreditación, se adelantaron las fases de priorización, formulación de planes de mejora y primer seguimiento a los planes de mejora de Acreditación. Lo anterior acorde a la metodología descrita en ET-CA-IT-07 INSTRUCTIVO PREPARACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

Tabla 10: Cronograma Primer Ciclo Preparación para la Acreditación

PRIMER CICLO PREPARACION PARA LA ACREDITACION												
PASOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	OCT	NOV	DIC
AUTOEVALUACION												
PRIORIZACION												
FORMULACION PMC												
EJECUCION PMC												
IR SEGUIMIENTO												
2DO SEGUIMIENTO												
CIERRE DE CICLO												

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

El cumplimiento de estas fases hace parte de los indicadores de la Oficina y se presentan trimestralmente en Comité de Calidad.

Tabla 11: Cumplimiento de acciones de acreditación

GRUPO DE ESTANDARES	Acciones 2017	Acciones a cumplir fecha de seguimiento	COMPLETO	EN DESARROLLO	ATRASADO	NO INICIADO	Cumplimiento Acciones Acreditación Seguimiento Agosto 2016
PR ATC CLIENTE ASIST	209	94	65	6	23	115	76%
DIRECCIONAMIENTO	37	20	11	0	9	17	55%
GERENCIA	53	26	17	2	7	27	73%
G TALENTO HUMANO	48	22	14	0	8	26	64%
G AMBIENTE FISICO	30	19	6	6	7	11	63%
G TECNOLOGIA	34	13	11	0	2	21	85%
G INFORMACION	42	19	13	0	6	23	68%
MEJORAMIENTO	14	8	7	1	0	6	100%
TOTAL	467	221	144	15	62	246	72%
PORCENTAJE			65%	7%	28%		

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

El avance del ciclo de mejoramiento de la vigencia 2017, se basa en la estructuración del enfoque mediante la creación documental de la Subred.

Este 28% de retraso consiste en documentos de diferentes procesos que se encuentran en elaboración preliminar o en aprobación, los cuales no cumplen con todo el ciclo de normalización (firmada y disponible en intranet).

- PAMEC y Mejora Continúa

El documento PAMEC institucional quedó normalizado ET-CA-MN-03 MANUAL PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD- PAMEC y se ajustó acorde a la normatividad vigente y a lo dispuesto en Circular 012 de la Superintendencia de Salud, incluyendo Autoevaluación bajo estándares de Acreditación y articulación con Auditorías Internas de Calidad. Por ende, el cumplimiento de los pasos de la ruta Crítica, se soportan con la ejecución del ciclo de autoevaluación y mejora de SUA y con las auditorías internas y planes de mejora generados.

Con relación a Mejora Continua, desde la Oficina de Calidad se definió el Modelo de Mejoramiento Institucional ET-CA-MN-06 MANUAL MODELO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

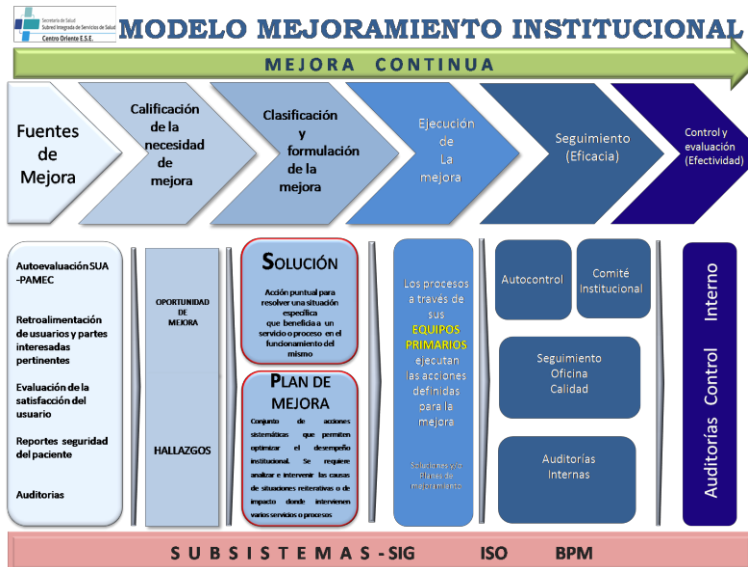


Ilustración 13: Modelo de mejoramiento institucional

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Este modelo contempla dos (2) rutas para el mejoramiento de la Subred acorde a la complejidad de intervención frente a los Hallazgos y/o Oportunidades de Mejora evidenciadas a través de las diferentes fuentes:

- Solución de Mejora: Ruta para intervenciones puntuales que un único proceso, servicio y/o componente puede aplicar, equivale a acciones correctivas en otros modelos. Se elaboró el Procedimiento y el formato ET-CA-FT-070 FORMATO REGISTRO Y SEGUIMIENTO SOLUCIONES
- Planes de Mejora - PMC: Ruta que incluye acciones de mejora donde intervienen dos o más procesos, servicios o componentes. Aplica metodología de análisis de causa raíz. Cada plan de mejora debe ser inscrito y/o reportado a la Oficina de Calidad. Desde la Oficina de Calidad se hace seguimiento y monitoreo a los PMC producto de auditorías internas de calidad y/o auditorías externas de EAPB y Organismos de control sobre servicios de salud:

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



**Tabla 12: Planes de Mejoramiento**

No.	FUENTE	AUDITORIA	NUMERO DE HALLAZGOS	NUMERO DE ACCIONES	NO INICIADAS	EN DESARROLLO	COMPLETOS
1	AUDITORIA INTERNA	GUIAS DE PRACTICA CLINICA	19	50		13	37
2		ADHERENCIA A GUIA DE SEPSIS	1	2		2	
3		DONACION DE ORGANOS	3	3			3
4		FLEBITIS	1	4		4	
5		CAIDAS	1	6		2	4
6		TRASLADO DE PACIENTES	1	7		7	
7		FUGA DE PACIENTES	1	4		4	
8		IAAS ORTOPEDIA	1	6		6	
9		APENDICITIS	1	3		3	
10	AUDITORIA EXTERNA (12)	CAPITAL SALUD I TRIMESTRE 2017	47	47		36	11
11		SALA ERA	4	9		9	
12		CODIGO ROJO	22	25		8	17
13		COMFACUNDI	1	5		5	
14		COVE 1	3	3			3
15		QUEJA SDS	1	2		2	
16		CONTRATO FFD	9	9		1	8
17		COVE 2	2	2		2	
18		MORTALIDAD PERINATAL	1	20		15	5
19		MORTALIDAD PERINATAL 2	1	5		5	
20		GESTION QUIRURGICA	7	7		3	4
21		PERSONERIA	5	15		15	
		TOTAL	132	234	0	142	92

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Adicionalmente, para dar soporte a los requisitos de Sistemas de Gestión de Calidad específicos, basados en normas ISO, se formuló el Manual de Calidad ET-CA-MN-02 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- Auditoria de Calidad

La Oficina de Calidad adelanta diferentes tipos de Auditorias acorde a un Plan ET-CA-FT-054 FORMATO CRONOGRAMA DE AUDITORIAS GESTIÓN DE CALIDAD Y VOZ DEL USUARIO previamente establecido, aplicando lo definido en ET-CA-IT-06 INSTRUCTIVO AUDITORIA INTERNA que incluye:

- Auditoria de Calidad de Historias Clínicas: Crecimiento y Desarrollo, Planificación Familiar, Caries Dental, Citología



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Evaluación de Adherencia a Guías: Materno Perinatales, Crecimiento y Desarrollo, Planificación Familiar, Citología, Caries Dental.
- Medición de Indicadores Resolución 743: Oportunidad atención para Apendicectomía y Oportunidad atención IAM
- Auditoria de Servicios asistenciales: Se ajustó la lista de chequeo o verificación de los servicios de salud ET-CA-FT-061 FORMATO LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA DE SERVICIO y se hizo auditoria a cada una de las USS que componen la Subred durante el primer semestre, para el segundo semestre se tiene cronograma para nuevamente hacer auditoria de servicio.
- Auditoría de Gestión: Son aquellas que se realizan una vez al año para verificar cumplimiento de Normas Técnicas específicas y/o Sistemas de Gestión de Calidad aplicables (Buenas Prácticas Clínicas para Investigación, Buenas Prácticas de Elaboración para empaque y re empaque de medicamentos, etc.)
- Auditorias Especiales: Son aquellas solicitadas por la Gerencia, Subgerencia de Salud y/o directores Asistenciales para evaluar aspectos puntuales de la atención

Adicionalmente, el equipo de la oficina de Calidad, hace acompañamiento a las auditorías externas de calidad de EAPB y Organismos de Control, especialmente de Capital Salud y Secretaria Distrital de Salud- SDS. Así como, participa en los COVES de subred y COVES de SDS.

Para Auditorías Externas realizadas en Horarios no Administrativos, se estableció el ET- CA-IT-04 INSTRUCTIVO RECEPCIÓN AUDITORIAS EXTERNAS DE CONTROL.

- Seguridad del Paciente

Se dio inicio al Comité Institucional de seguridad del Paciente mediante la Resolución 340 de 2017; que desde el mes de Junio se realiza mensualmente, el último martes del mes.

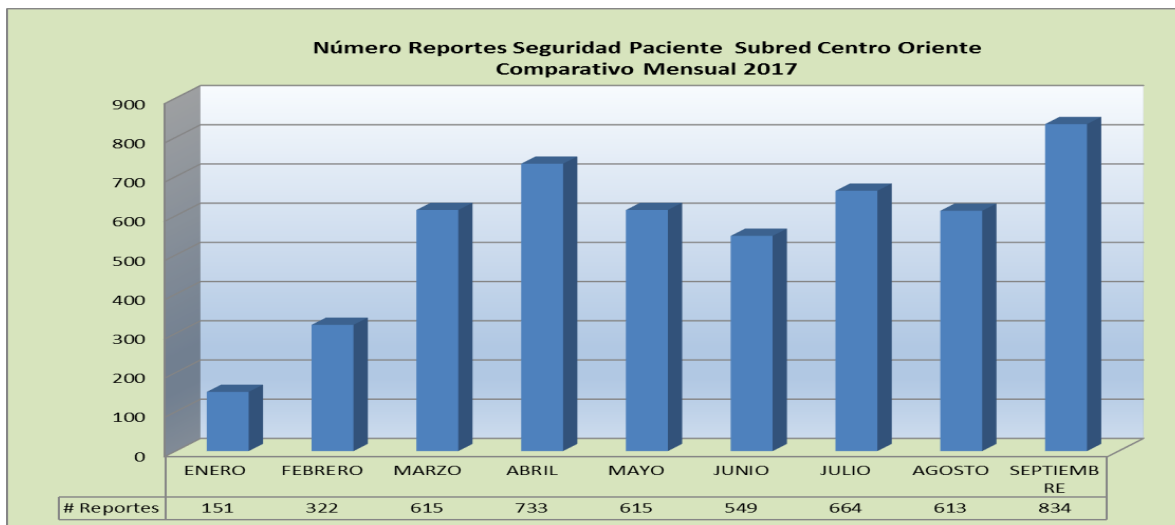


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

Se cuenta con una Base de Datos que registra la trazabilidad de un suceso de seguridad desde el reporte hasta la mejora ET-CA-PC-06 PROCEDIMIENTO GESTION REPORTES SEGURIDAD DEL PACIENTE, de aquí se obtienen los datos para la construcción de los indicadores que hacen parte de POA, política y /o reportes a cargo de la Oficina de Calidad.

Cada suceso de seguridad reportado, analizado y gestionado; además de quedar registrado en la base de datos para trazabilidad, queda soportado en un Expediente establecido bajo el documento ET-CA-FT-060 FORMATO ANÁLISIS DE SUCESOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.

En las siguientes gráficas se visualizan los reportes y la gestión de los eventos de la vigencia 2017.



**Gráfica 6: Reportes de Seguridad del Paciente (Enero - Septiembre 2017)**

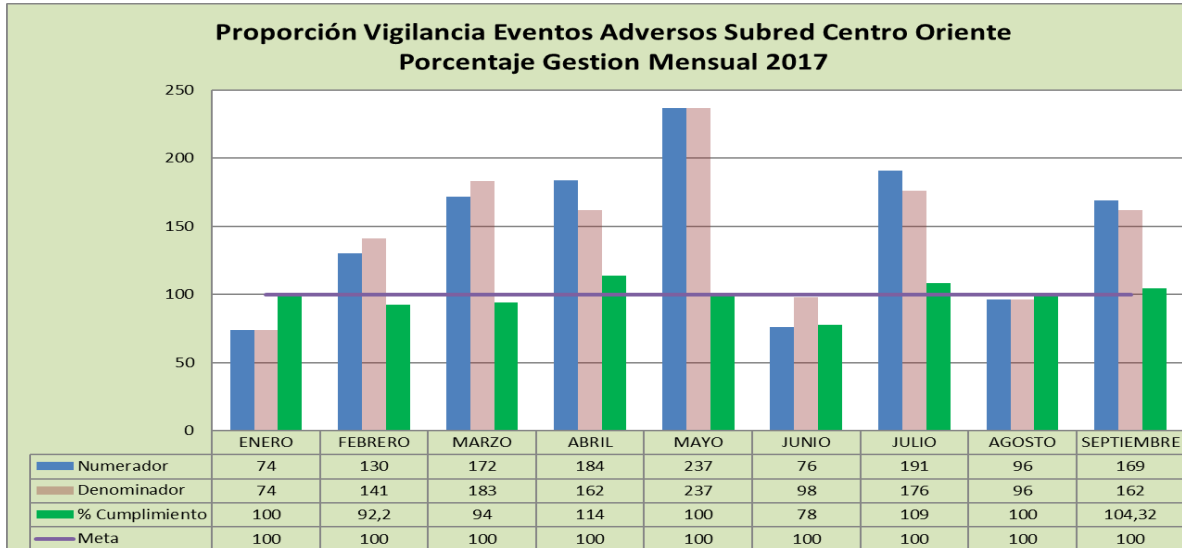
*Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

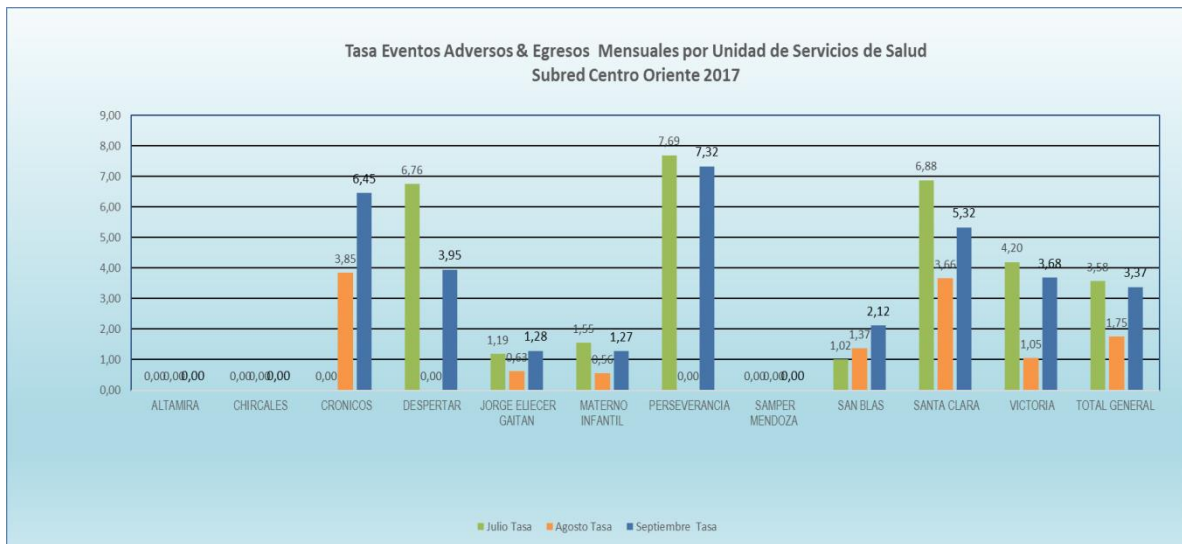


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 7: Proporción vigilancia Eventos adversos (Enero - Septiembre 2017)**

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E



**Gráfica 8: Tasa eventos adversos y egresos por unidad**

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Normalización

El control documental está a cargo de la Oficina de Calidad acorde a la pirámide documental definida, que incluye la revisión de la plantilla utilizada, la codificación del documento, visto bueno para firmas y publicación en intranet de la Subred.

A la fecha se han recibido para normalizar los siguientes documentos que se encuentran relacionados indicando el tipo de documento y el estadio en el proceso de normalización:

Tabla 13: Documento vigentes

NORMALIZACIÓN DOCUMENTOS VIGENTES SUBREDCO A SEPTIEMBRE DE 2017								
MACROPROCESO/PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO							
	MANUAL	CARACTERIZACIÓN	PROTOCOLO	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	FORMATO	DOCUMENTO EXTERNO	TOTAL POR PROCESO
<b>ESTRATEGICO</b>								
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4	1				10		15
GESTIÓN DE CALIDAD Y VOZ DEL USUARIO	7	1	4	6	15	66	2	103
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	1				4		6
GESTIÓN DE MERCADEO		1						1
<b>MISIONAL</b>								
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	5	1	1	1	14	49	4	75
GESTIÓN CONSULTA EXTERNA		1				5		6
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA		1				5	135	141
GESTIÓN DE URGENCIAS	2	1		1	2		44	50
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		1		9		8	1	19
GESTIÓN HOSPITALARIA	1	1	3	2		4	1	12
GESTIÓN QUIRÚRGICA		1				6		7
GESTIÓN TALENTO HUMANO							2	2
SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	1		1	1	4		8
TRANSVERSAL	1		8		3	40	42	94

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

APOYO								
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS		1				7		8
GESTIÓN DE INSUMOS Y ABASTECIMIENTO		1				23		24
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS		1			2	37	2	42
GESTIÓN JURÍDICA	1	1				2		4
GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	1		1		19		22
GESTIÓN TIC`S	1	1		3		9	1	15
CONTROL								
GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO		1						1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>298</b>	<b>234</b>	<b>653</b>

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Dentro del plan de normalización establecido para la vigencia 2017, se encuentra en la fase de enfoque la cual consiste en documentar cada uno de los 19 procesos. La socialización y puesta en marcha de todos y cada uno de los documentos está a cargo de cada proceso en cabeza de su líder quien a través de un ejercicio de autocontrol gestionará el uso de los mismos.

Una vez construida en su totalidad la base documental de la subred, se iniciará un proceso de verificación de adherencia a través de auditorías aleatorias de calidad, propuesto para el segundo semestre de 2018.

- Sistema Integrado de Gestión – SIG

El Sistema Integrado de Gestión de la Subred tiene como eje el Sistema Único de Acreditación en Salud, componente del que ya se comentaron los avances. Los restantes subsistemas que de acuerdo a la normatividad aplicable se deben articular en el SIG, son:

- Subsistema de Control Interno (SCI)
- Subsistema Gestión Documental y Archivo (SIGA)
- Subsistema Seguridad de la Información (SGSI)
- Subsistema Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Subsistema Gestión Ambiental (SGA)

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

## -Subsistema de Responsabilidad Social (SRS)

Desde la Oficina de Calidad se lidera la integración de esos subsistemas para lo cual se trazó un plan de acción que incluye los 45 productos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor que se deben trabajar. Para el año 2017 se definió trabajar en la dimensión de enfoque para contar con los documentos allí solicitados, a la fecha se ha cumplido con el plan establecido al 100%, con la implementación de 26 productos a 29 de septiembre de 2017 y se ha implementado el 58% de los 45 productos que exige la normatividad vigente.

El seguimiento al SIG se hace desde el Comité de Calidad instaurado en el mes de Junio de 2017 mediante Resolución 341 de 2017 y se realiza de forma trimestral.

- Gestión Integral de Riesgos Institucionales

Se hizo el primer seguimiento con corte a Junio 30 de 2017 sobre el plan de intervención de los riesgos identificados y priorizados por procesos. Para ello se elaboró el manual Integral de Riesgos institucionales ET-CA-MN-01- V2 que tiene como objetivo la administración integral de riesgos que le permita a la Subred tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizandolos las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas. Es así como éste Manual nos permite analizar y evaluar la articulación y gestión integral de los riesgos desde las cuatro dimensiones: Riesgos clínicos (usuarios), riesgos ocupacionales (Seguridad y salud en el trabajo-trabajadores), riesgos ambientales (gestión ambiental) y los de procesos institucionales, permitiendo administrarlos de una manera sistémica, basados en la misión de la subred.



De igual forma se implementó el instructivo ET-CA-IT-08-V1 el cual tiene como objetivo generar las pautas para la identificación de los riesgos operacionales basados en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como parte de la medición se tuvo en cuenta la gestión administrativa realizada por cada proceso en aras de minimizar la materialización de los riesgos que afecten el objetivo establecido en la caracterización de los procesos institucionales. El resultado de esta consolidación de acciones y productos es el siguiente:

**Tabla 14: Seguimiento de Riesgos (19 procesos)**

PROCESO	RIESGOS POR PROCESO	ACCIONES IMPLEMENTADAS	ACCIONES PROPUESTAS	% CUMPLIMIENTO
ESTRATEGICO	1	1,6	2	80%
GESTIÓN DE CALIDAD Y VOZ DEL USUARIO	2	7	7	100%
GESTION DE COMUNICACIONES	2	2	2	100%
GESTION DE MERCADEO	2	1,6	2	80%
GESTION DE LA ATENCION FAMILIAR Y COMUNITARIA	3	6	6	100%
GESTION DE URGENCIAS	1	4	5	80%
APOYO DIAGNOSTICO Y	2	3	5	60%
GESTION CONSULTA EXTERNA	2	4	4	100%
GESTIÓN HOSPITALARIA	1	3	5	60%
GESTION QUIRURGICA	2	2	2	100%
SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACION SOCIAL	5	4,9	5	98%
GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	3,4	4	85%
GESTION JURIDICA	3	4	5	80%
GESTION DE RECURSOS FISICOS	3	1,6	2	80%
GESTION TALENTO HUMANO	6	4	6	67%
GESTION DE RECURSOS	1	1,2	2	60%
GESTION DE INSUMOS Y ABASTECIMIENTO	5	3	5	60%
GESTION TICS	5	1,4	2	70%
GESTION CONTROL Y	3	3	3	100%
<b>TOTAL RIESGOS PRIORIZADOS POR PROCESO</b>	<b>51</b>	<b>60,7</b>	<b>74</b>	<b>82%</b>

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

El cumplimiento propuesto para el indicador es del 90% y a nivel institucional éste registra un total del 95%, mejora sustancial con respecto al 82% presentado para el segundo trimestre, dada por la gestión de normalización documental y acciones de mitigación presentada por los mismos.

Con respecto a la materialización de riesgos se describe la siguiente situación presentada en el proceso de gestión servicio al ciudadano y participación social:

Para el mes de julio se asignaron para la subred 97.542 citas, para el mes de agosto 108.806 y para septiembre 99.989 para un total en el trimestre de 306.337. De éstas el promedio de asignación mensual a través del call center es de 45.000, quedando una asignación presencial de 261.337. Teniendo en cuenta el contexto anteriormente descrito se presentó en el trimestre un caso relacionado con la denuncia de un cobro indebido para asignar una (1) cita. Por este caso el cual se encuentra en proceso de investigación por la Oficina de Control Disciplinario se socializó al grupo sobre este tipo de actuaciones y sus respectivas consecuencias.

Con respecto a las acciones para mitigar y darle manejo al riesgo residual del proceso para el relacionado con hechos de corrupción en el manejo de la asignación de dichas citas, se creó call center unificado para la subred, además de la recepción de solicitudes por medio diferentes canales tales como: chat virtual en la web, líneas telefónicas, whatsapp para procedimientos, y la atención personalizada en cada unidad, articulada con el área de facturación.

Estas estrategias de asignación de las citas han sido socializada a los usuarios a través de redes sociales, carteleras volantes, socializado en las salas de espera y charlas pedagógicas. Todo el personal en las reuniones mensuales ha sido sensibilizado sobre la gravedad de esta conducta.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Humanización

En el mes de Mayo de 2017 se hizo la reestructuración del componente de humanización, separando las líneas de intervención dirigidas a colaboradores que quedó a cargo de la Dirección de Talento Humano, de la línea de intervención sobre pacientes, familia y comunidad que quedó a cargo de la Oficina de Calidad.

Como de la Oficina de Calidad depende la Política Institucional de Humanización, se lidera el programa pero de manera articulada con otros procesos y/o componentes, por lo que se conformó el Equipo Primario de Humanización de la Subred en el mes de Julio de 2017.

Se cuenta con el programa de Humanización ET-CA-MN-05 MANUAL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN y en equipo primario se estableció un Plan de Acción para la ejecución del programa, liderado por la referente líder de Humanización de la Subred.

Actualmente se adelantan las siguientes actividades:

- Divulgación y Socialización a paciente, familia y comunidad del Decálogo de Humanización
- Apoyo emocional y apoyo espiritual a pacientes y familias, se priorizó intervención a familias y pacientes relacionadas a muertes perinatales.
- Participación en el Nodo Distrital de Humanización para la Atención materno perinatal. Espacio liderado por Ministerio de Salud y SDS, que se realiza los miércoles cada 15 días, de 8:00 a.m. a 12:00 m en el Auditorio de la Clínica Cafam 51.
- Socialización y divulgación de Donación de Órganos y Tejidos
- Apoyo al buen morir, se está estructurando e inició con un diagnóstico de sedes hospitalarias y sus morgues para evaluar el trato respetuoso del cadáver y manejo con la familia.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Se está evaluando mediante encuesta a pacientes hospitalizados, las necesidades de apoyo social, emocional y/o espiritual. ET-CA-FT-021 FORMATO ENCUESTA HUMANIZACIÓN

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

Tabla 15: Indicadores Humanización

LINEA DE ACCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA													SEGUIMIENTO						
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	FECHA:			AÑO/MES/DÍA				
			AE	C	NC	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN															
1. Implementar estrategias dirigidas a usuarios familia y comunidad según decálogo de humanización en los servicios intramurales.	Aplicar y tabular la encuesta de necesidades del paciente hospitalizado a la muestra significativa	Pilar moreno, Yaneth Batalla, Alejandro Pedreros																X			ENCUESTAS TABULADAS	66% PORCENTAJE DE EJECUCIÓN, RESTANTE PROGRAMADO PARA OCTUBRE
	Documentar y Normalizar los instructivos del Manual de Humanización del objetivo 1	Alejandro Pedreros, Yaneth Batalla																X			MANUALE INSTRUCTIVOS NORMALIZADOS DEL OBJETIVO 1	92% DE EJECUCIÓN PORCENTAJE RESTANTE PROGRAMADO PARA OCTUBRE
	Realizar Acompañamiento Espiritual a pacientes familia y comunidad directorio y ampliación	Padre Franklin Cerón																X			100% DE LO SOLICITADO	HASTA EL MES DE AGOSTO SE TIENE EVIDENCIA, EN SEPTIEMBRE SE HIZO SIN EMBARGO NO SE DEJÓ REGISTRADO
	Articulación con Materno Perinatal para los circuitos de descarga emocional para gestantes en el marco del curso de preparación para la maternidad y paternidad	Pilar moreno, Yaneth Batalla, Alejandro Pedreros																X			DOCUMENTADO EN EL INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN MATERNO PERINATAL	100% SE REALIZÓ ARTICULACIÓN CON EL DR. CAICEDO Y CON LA JEFE MARTHA CASTIBLANCO
2. Implementar estrategias dirigidas a colaboradores según decálogo de humanización.	Seleccionar y sensibilizar a gestores o dinamizadores de humanización	Ximena Robayo, Equipo de Humanización																X			SE HA CELEBRADO REUNIÓN DE APERTURA CON DINAMIZADORES	CUMPLIDO 100%
3. Implementar estrategias para consolidar una Cultura del Servicio según decálogo de humanización.	Sensibilizar a usuarios, familia y comunidad el primer punto del decálogo de humanización	Alejandro Pedreros, Yaneth Batalla, pilar Moreno																X			SE HAN SENSIBILIZADO 377 USUARIOS DEL 46% DE UNIDADES PROGRAMADAS	SE PRIORIZARON UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS, RESTO DE UNIDADES PENDIENTES PARA OCTUBRE
	Sensibilizar en el programa de donación de órganos y tejidos	Melva Vivas																X			SE HAN SENSIBILIZADO 508 USUARIOS DURANTE EL TRIMESTRE DEL 100% DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN	EN OCASIONES NO SE HA ENCONTRADO USUARIOS EN LA SALA DE ESPERA DE ALGUNAS UNIDADES
	Reportar quincenalmente a Comunicaciones material para boletín institucional y piezas comunicativas	Alejandro Pedreros, Yaneth Batalla, pilar Moreno																X			SE REPORTÓ SOCIALIZACIÓN DEL PRIMER PUNTO DEL DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN	ARTÍCULO A COMUNICACIONES PARA SER PUBLICADO EN EL BOLETÍN, ARTICULACIÓN GRUPO PRIMARIO
	Realizar reunión del Grupo Primario de Humanización	Pilar moreno, Yaneth Batalla, Alejandro Pedreros, Ximena Robayo, Melva Vivas, Equipo de Calidad y Miembros del grupo																X			ACTAS DE REUNIÓN SE HAN CELEBRADO DOS REUNIONES DEL GRUPO PRIMARIO DE HUMANIZACIÓN	CUMPLIDO 100%
4. Articular estrategias para extender la humanización y calidez de la atención a los ambientes extramurales según el decálogo de humanización.	Articular y Normalizar los Instructivos del Manual de Humanización del objetivo 4	Alejandro Pedreros, Yaneth Batalla																			SE DECIDIÓ NO REALIZAR INSTRUCTIVOS DADO QUE NO ES PROCESO DE CALIDAD	CUMPLIDO 100%

Fuente: Oficina de Calidad – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



- Referenciación competitiva y comparativa

Se elaboró el Programa de Referenciación Competitiva y Comparativa y se construyeron los formatos ET-CA-FT-065 FORMATO INFORME REFERENCIACIÓN COMPETITIVA y ET-CA-FT-064 FORMATO SOLICITUD DE REFERENCIACIÓN COMPETITIVA.

Se recibieron dos visitas de referenciación, dejando evidencia fotográfica y acta de visita:

- Open Society Foundations – Referenciación a Centro de Atención Drogadicción Subred USS Santa Clara
- Instituto Dermatológico Federico Lleras Acosta – Referenciación a Unidad Transfusional Subred USS Santa Clara

Desde la Oficina de Calidad, se acompañó a los servicios visitados en la recepción de las visitas, logística, organización y presentación general de la Subred. Estaría pendiente de programar la referenciación solicitada por el Banco de Sangre Sanitas, a quienes ya se les envió formulario de solicitud sin respuesta a la fecha.

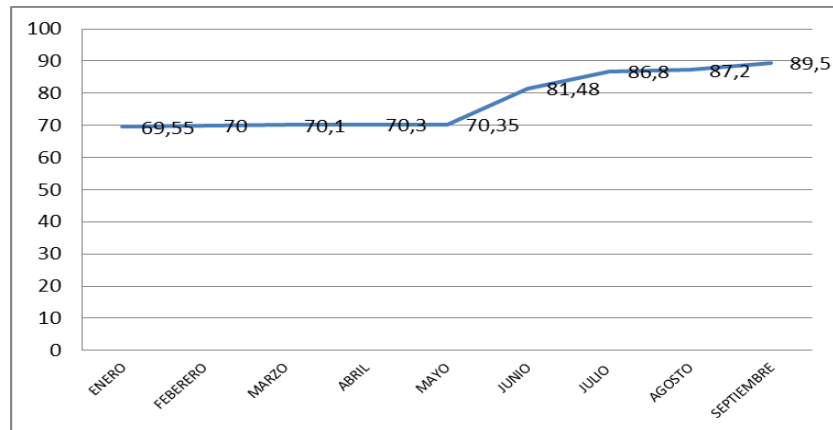
Se realizó una visita de referenciación, dejando soporte en Informe, en acompañamiento a la Dirección Ambulatoria, a la IPS Biomab de la ciudad de Bogotá, para referenciar la Atención por Consulta especializada supervisada con médico general y programa de humanización. Dichas acciones de adopción están a cargo de la Dirección ambulatoria, las cuales una vez sean normalizadas, se efectuaran los seguimientos respectivos por parte de ésta oficina.

#### ***4.6 Gestión de Tecnologías de Información***

Unificación, implementación de sistemas de información: Se ha logrado un avance importante en la implantación – unificación del sistema de información institucional tanto en el frente clínico como en el frente administrativo financiero, con la siguiente trazabilidad en porcentajes de avance:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.



**Gráfica 9: Avance de implementación de Historia Clínica Digital (Enero - Septiembre 2017)**

Fuente: Oficina Sistemas de Información TICS – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Entre las herramientas implantadas con el sistema de información Dinámica Gerencial la Subred cuenta con:

- Historia clínica sistematizada para la totalidad de las especialidades médica de la Subred.
- Facturación y agendamiento en línea.
- Manejo de inventarios y farmacias en línea con la Historia Clínica Digital.
- Admisiones y administración de pacientes hospitalizados.
- Registro y seguimiento de actividades en salas de cirugía.
- Uso del módulo de promoción y prevención para apoyo al contrato Capital Salud.
- Digiturno – Triage – Consulta de urgencias Integrados.
- Órdenes y formulas médicas desde el sistema.

Para el componente administrativo y financiero la Subred cuenta con los siguientes módulos:

- Contabilidad.
- Tesorería.
- Cartera y glosas.
- Pagos.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
www.subredcentrooriente.gov.co  
Info: Línea 3649666

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

- Presupuesto.
- Nómina.
- Activos fijos.

Intranet Subred Integrada de servicios de salud: Hasta el mes de Mayo de 2017 la Subred Centro Oriente mantuvo la intranet adaptada del antiguo Hospital San Cristóbal, la intranet actual refleja la nueva identidad de la nueva Subred y es punto de acceso para la información de interés institucional.

Módulo de software para gestión de pagos a OPS: este módulo fue elaborado como desarrollo propio de la Subred y esta al servicio del área financiera y del área de Contratación OPS, dado que permite la ágil certificación y gestión de pagos a todos los supervisores de contratos OPS en línea para la institución.

Plan de gerencia de la información: En el mes de septiembre de 2017 se hizo oficial el nuevo Plan de Gerencia de la Información de la Subred Centro Oriente el cual establece los lineamientos y metodología para el manejo de la información desde su origen como dato, hasta su aplicación en la toma de decisiones institucionales, estableciendo el esquema para la identificación de necesidades de información, los roles en la seguridad de la misma y la manera en que se monitorea el cumplimiento del plan y se garantiza su mejora continua.

#### **a. Gestión Documental**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. con el fin de garantizar la conservación y preservación de la memoria institucional y dando cumplimiento a la normatividad archivística vigente ha realizado una serie de acciones dentro de su Plan de Gestión Documental y presenta la Gestión con base en cuatro componentes detallados a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

a. Cumplimiento del Decreto 029 De 2015

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 029 de 2015, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., emitió la Resolución 601 de 2016, con la cual se creó el Comité Técnico para la Entrega y/o Transferencia y Recibo de Archivos de la Subred, el sesionado en cinco (5) oportunidades lo corrido de la vigencia, espacio en el cual se presentaron los avances del Plan de Gestión Documental, relacionadas con las siguientes actividades:

- Avance en la elaboración el Inventario Documental en su estado natural: Se ha realizado la elaboración de los inventarios documentales en estado natural obteniendo un avance del 53% a la fecha.
- Definición de la infraestructura física para centralizar, almacenar y custodiar los archivos a recibir: después de realizar gestiones para la consecución de espacios en entidades externas como La Defensoría del Espacio Público y la Universidad Antonio Nariño y revisar al interior de la subred, no se consiguió dichos espacios. Por tal razón se realizó un estudio de mercado permitiendo la contratación de una bodega ubicada en el Barrio Puente Aranda con capacidad de 1.500 metros cuadrados, área libre de 800 m<sup>2</sup>, doble nivel, con oficinas y espacios abiertos y batería de baños, con el objetivo de centralizar todos los archivos de la entidad y realizar el traslado físico de los mismos a la bodega central, legalizar las entregas de cada una de las trasferencias realizadas y cotejo de la documentación recibida.

b. Ventanilla Única de Correspondencia

Con el proceso de optimizar el manejo de la correspondencia institucional, la Subred trabajó en la definición de la infraestructura física y tecnológica para la recepción, distribución, trámite y administración de las comunicaciones oficiales de la Subred:

- Se definió la minimización de la recepción y despacho de la correspondencia en solo dos ventanillas que son la de la sede administrativa y la de la USS San Cristóbal.
- Se realizó el proceso de adquisición, desarrollo e implementación del sistema de información Orfeo actualizado con el objetivo de que cumpla con el manejo correcto del documento electrónico en la Subred y además cumplir con lo establecido en la directiva Cero Papel.
- Elaboración del procedimiento y formatos del manejo de las comunicaciones oficiales de la Subred Centro Oriente.
- En el mes de agosto de 2017 se puso en marcha la ventanilla única de correspondencia de la Subred.
- Actualmente se realiza el seguimiento sobre la radicación, distribución y control de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.

#### c. Administración Documental

Mediante Resolución 247 del 24 de abril de 2017, la Subred conformó el Comité Interno de Archivo de la Subred Centro Oriente E.S.E., igualmente estableció la política de Gestión Documental armonizada con el Sistema Integrado de Gestión, actualmente, y bajo el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo Institucional se realiza el seguimiento a los indicadores definidos en la misma.

Así mismo, se viene adelantando la elaboración de los Instrumentos Archivísticos, el cual contempla entre otros aspectos el Programa de Gestión Documental - PGD, Cuadros de Clasificación Documental – CCD, igualmente ha venido adelantado lo relacionado con la elaboración de las Tablas de Retención Documental – TRD, el Plan Institucional de Archivos - PINAR y las Tablas de Valoración Documental.

#### d. Implementación Sistema Documental – Orfeo

La Subred Centro Oriente adopto el aplicativo Orfeo, con el objetivo de cumplir la normatividad y tendencias de cero papel. Este sistema permite la gestión y trámite de los



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

documentos de manera automatizada y normalizada, con importantes ahorros en tiempo, costos y recursos, fortaleciendo la función archivística y el programa de gestión documental. Igualmente, permite el almacenamiento y administración de manera integral y segura de los documentos, garantizando la consulta permanente, de manera ágil y oportuna.

Actualmente el sistema Orfeo ha generado las siguientes ventajas en la operación de la entidad:

- ✓ Rapidez y acceso inmediato
  - Acceso instantáneo a toda la documentación.
  - Reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo.
  - Resolución del problema de localización.
  - Control total sobre la documentación e información.
  - Información compartida entre diferentes usuarios.
  - Fácil y rápida distribución o envío de documentos.
  
- ✓ Política cero papel
  - Ahorro en impresión y papel de documentos
  - Reducción en emisión de residuos contaminantes como tóner o cartuchos de tintas.
  - Disminuir el consumo de energía empleada en imprimir y/o fotocopiar.
  
- ✓ Seguridad y fiabilidad
  - Custodia de alta seguridad para documentos de gran valor o confidencialidad.
  - Sustitución de documentos impresos por réplicas electrónicas.
  - Evita la duplicidad de documentos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

## 5. Contratación

La Dirección de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E se enfocó en la normalización y ajuste de sus tres subprocesos fundamentales: (i). Gestión de bienes y servicios, (ii). Gestión de orden de prestación de servicios y (iii), Gestión en el área de compras, como evidencia de lo anterior se logró integrar y definir las principales acciones desde la solicitud de necesidad del bien o del servicio – incluyendo la prestación de servicios profesionales y de apoyo- por parte del área y/o proceso, la cual parte de la información plasmada en el Plan Anual de Adquisiciones aprobado por la Subred y culmina con la terminación y liquidación del contrato.

- Gestión de Bienes y Servicios

Desde los inicios de la Subred, todos los procesos de contratación se han adelantado de conformidad con los principios que regulan la actividad contractual así como su Estatuto de Contratación y su respectivo manual. Para este año, y con la finalidad de operar como una red integrada de servicios de salud distrital, se definió de manera conjunta por las 4 subredes, la implementación de un único estatuto de contratación. Lo anterior, generó mesas de negociación con las demás Subredes y Secretaria Distrital de Salud. Finalmente, el estatuto de contratación fue presentado en sesión para las cuatro juntas directivas el día 20 de septiembre de 2017.

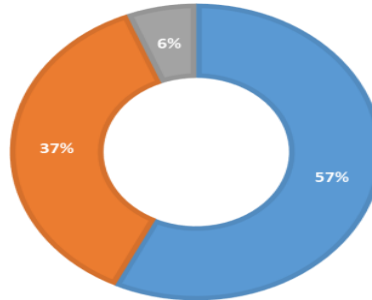
Por otro lado, se han desarrollado todos los procesos de contratación bajo las modalidades de convocatoria pública e invitación a cotizar, tal como se ilustra en la siguiente gráfica:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

PORCENTAJE DE CONTRATOS POR TIPO DE MODALIDAD

■ Invitación a rango Inferior ■ Convocatoria Pública ■ Invitación a rango medio



**Gráfica 10: Porcentaje de contratos por tipo de modalidad**

*Fuente: Dirección de Contratación – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E*

Frente a los procesos de contratación a corte del mes de septiembre, se han suscrito 180 contratos relacionados con bienes y servicios por un monto aproximado de \$46.726.133.12, de los cuales el 56% corresponden a suministro de medicamentos e insumos. En la actualidad, se cuentan contratados más de 900 medicamentos y de insumos alrededor de 1.200, esto permite que se dé una respuesta oportuna ante la demanda de estos servicios a nuestros pacientes.

Mensualmente se suscriben en promedio 20 contratos nuevos, y se tramitan alrededor de 55 modificaciones contractuales, entre las que se encuentran prórrogas, adiciones, supervisiones, entre otras.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

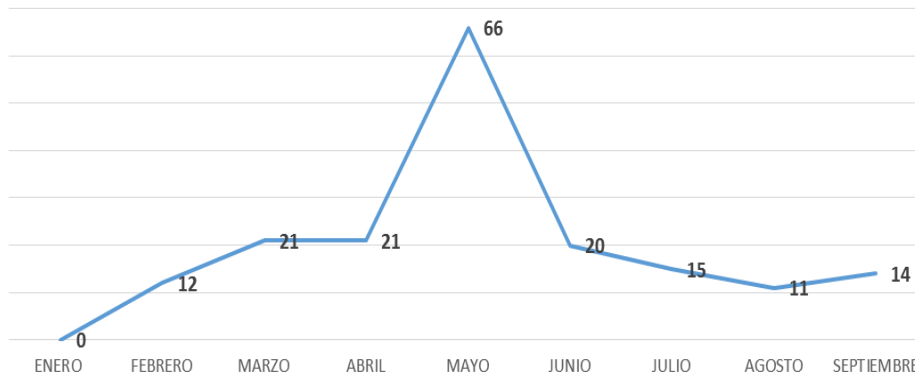
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

### NÚMERO DE CONTRATOS SUCRITOS POR MES VIGENCIA ENE-SEP 2017



**Gráfica 11: Número de contratos suscritos por mes vigencia (Enero - Septiembre 2017)**

*Fuente: Dirección de Contratación – Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente*

- **Gestión de Orden de Prestación de Servicios**

A partir del inicio de operaciones contables, comerciales y tributarias a cargo de la Subred Centro Oriente, se contrató los colaboradores necesarios para desarrollar los procesos que no pueden asumir los servidores de planta, a través de la modalidad de Contratos de Prestación de Servicios, siendo ésta responsabilidad asumida en la etapa de ejecución por la Dirección de Contratación- oficina de contratación OPS.

Con la expedición de la Resolución No. 422 de 2016 Manual de Contratación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, durante la vigencia 2017 (corte a 30 de septiembre), se han firmado de 4.862 contratos, por una cuantía de \$101.417.394.734, cerca del 17,7% (865) se han terminado.

A su vez, se ha realizado un trabajo importante con gestión documental para asegurar los procedimientos archivísticos de los expedientes contractuales de las diferentes unidades de la Subred dado que nos encontramos consolidado un archivo único para la Subred.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Centro Oriente E.S.E.

En relación con la expedición de certificaciones contractuales, se cuenta con canales presenciales y no presenciales para la solicitud de este soporte. Diariamente se expiden alrededor de 25 certificaciones.

- Gestión de Compras y Abastecimiento

Frente al proceso de insumos y abastecimiento nos encontramos en la identificación y unificación de las necesidades de la Subred. Adicionalmente, se han optimizado los canales de comunicación con el área de almacenes, permitiendo así las mejoras en la oportunidad según las necesidades de los servicios.

Se ha implementado tiempos de respuesta a las áreas, haciendo un seguimiento continuo a los procesos que solicitan los diferentes líderes de los procesos.

Diagonal 34 N° 5-43  
Código postal: 110311  
Tel.: 3444484  
[www.subredcentrooriente.gov.co](http://www.subredcentrooriente.gov.co)  
Info: Línea 3649666

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS