

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

INFORME DE GESTIÓN 2017

JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO
Gerente

Villavicencio, 24 de Agosto de 2018



Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio

Rendición de cuentas 2017

1

- INSTALACION

2

- METODOLOGIA AUDIENCIA PUBLICA

3

- PRESENTACION Dr. Juan José Muñoz – Gerente

4

- INFORME DE GESTION EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO a cargo de los líderes de Proceso

5

- INTERVENCION DE LOS USUARIOS Y CIUDADANIA

6

- CONCLUSIONES Y CIERRE AUDIENCIA PUBLICA

METODOLOGÍA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Dra. Olga Lucía Baquero Suárez
Control Interno de Gestión



PAUTAS DE CONVIVENCIA

1

- Estar presente durante toda la audiencia

2

- Celulares en silencio o apagados

3

- Escuchar atentamente

4

- Las Preguntas se resolverán al final – Anótelas por favor

5

- Participar activamente al momento de las preguntas

6

- Respetar la opinión de los demás

7

- Dar cumplimiento al horario establecido

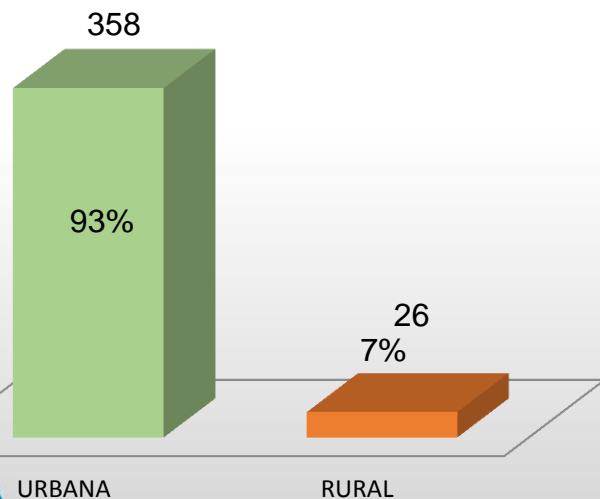
ADOPTA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2017

RESOLUCION 227 DEL 19 DE JULIO DE 2018

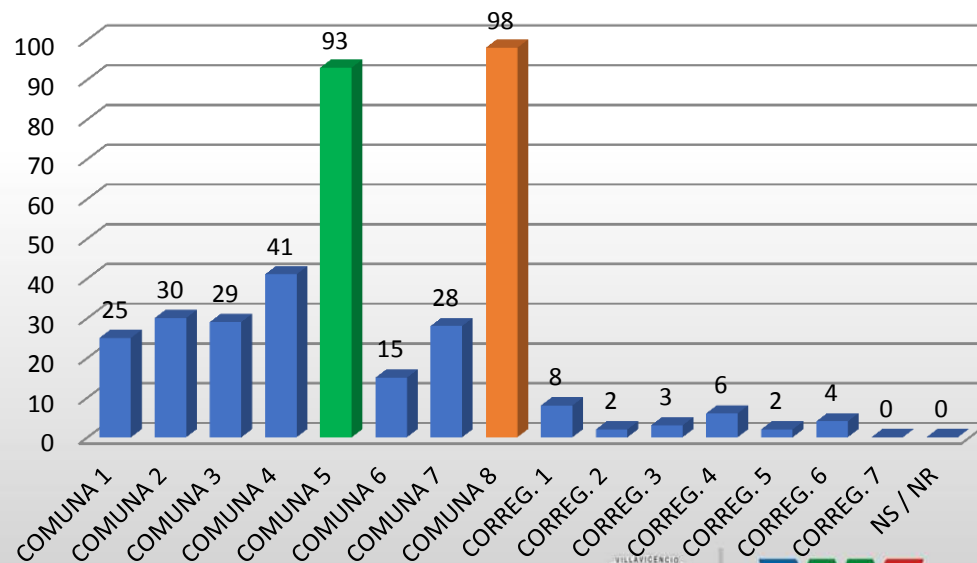
135.297
Usuarios

384
Encuestas

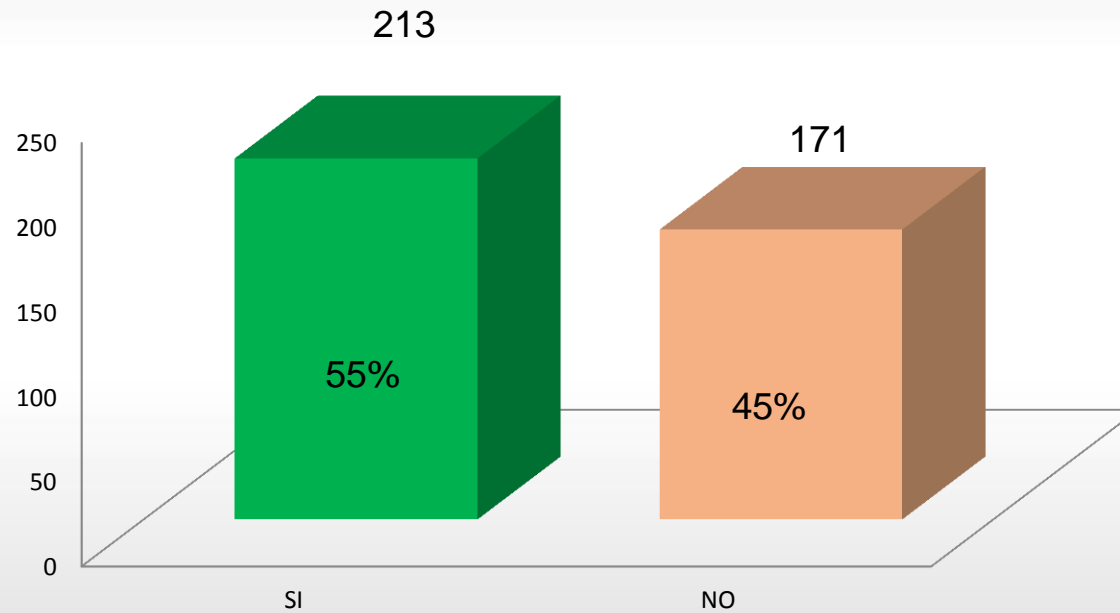
LOCALIZACIÓN



FRECUENCIA POR COMUNA/CORREGIMIENTO (Usuarios)



SABE QUÉ ES LA RENDICION DE CUENTAS ?



LA RENDICIÓN DE CUENTAS

LEY 1757 de 2015

Art. 48

y

*Plan Anticorrupción y de
Atención al ciudadano*

Finalidad

Búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública.

- ✓ Un **proceso** mediante el cual las entidades y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados** de su gestión.
- ✓ Parte de la promoción del **diálogo**.
- ✓ Es una expresión de **control social**.
- ✓ Comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la **evaluación de la gestión**.

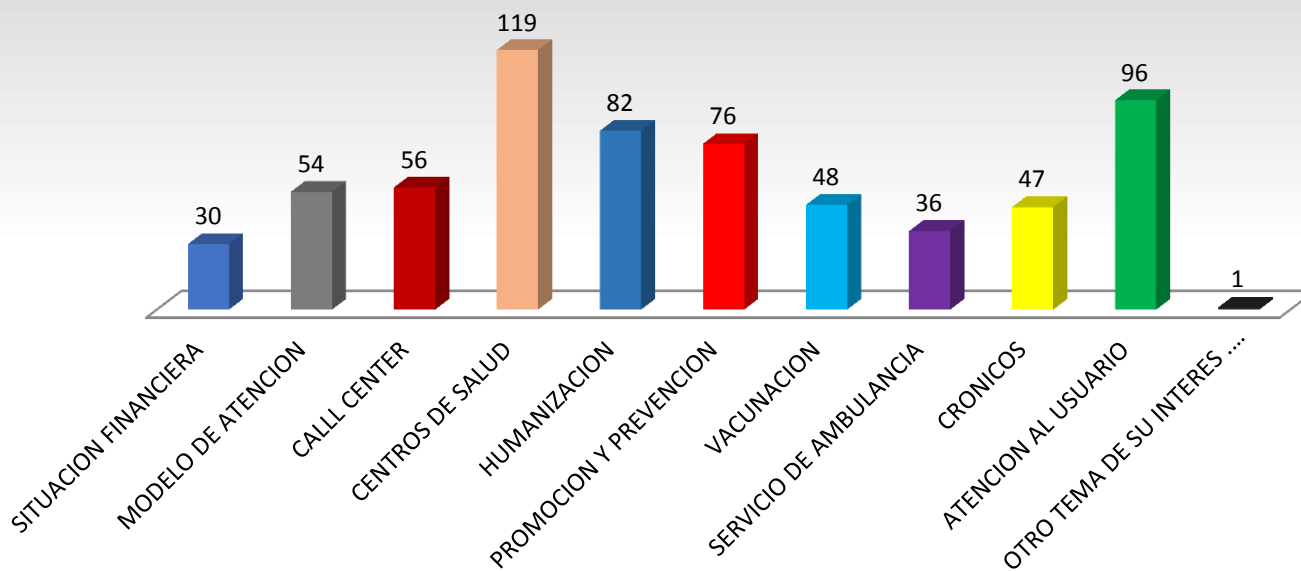
LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Participación en la Jornada de Rendición de Cuentas de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio vigencia 2017

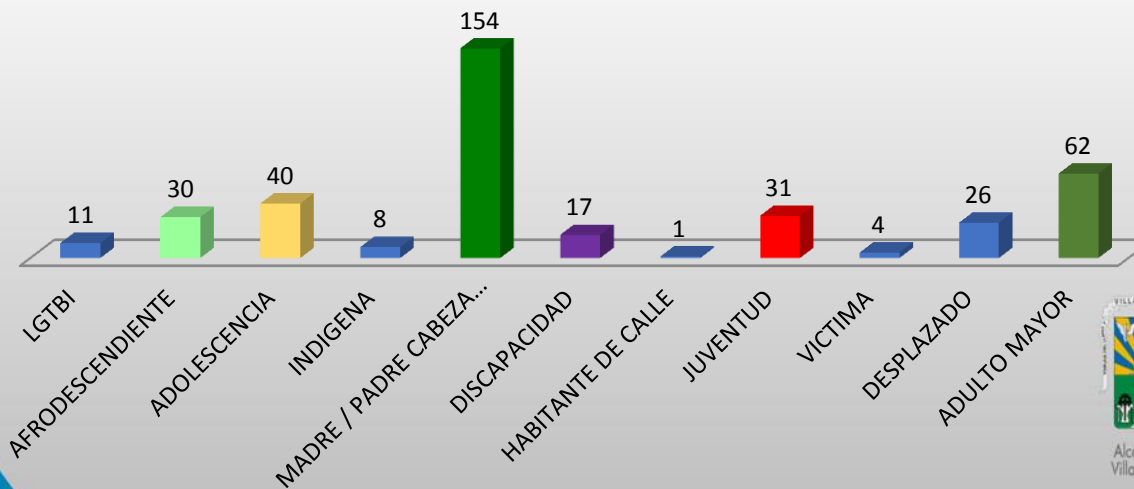
- Junta Directiva ESE Municipal Villavicencio
- Concejo Municipal
- Personería Municipal
- Contraloría Municipal
- Defensoría del Pueblo
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética de la ESE Municipal
- Grupos y organizaciones de control social
- Organizaciones sociales y Económicas
- Medios de comunicación
- Universidades públicas y privadas
- Juntas de Acción Comunal
- Usuarios
- Ciudadanía en general
- Entidades del sector público y privado
- Partes interesadas



TEMAS QUE LE GUSTARÍA QUE TRATARA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



GRUPO POBLACIONAL

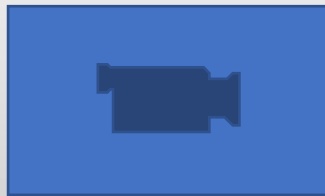


DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dr. Juan José Muñoz R, MD



PRESENTACIÓN VIDEO Promocional ESE del Municipio de Villavicencio



MISIÓN

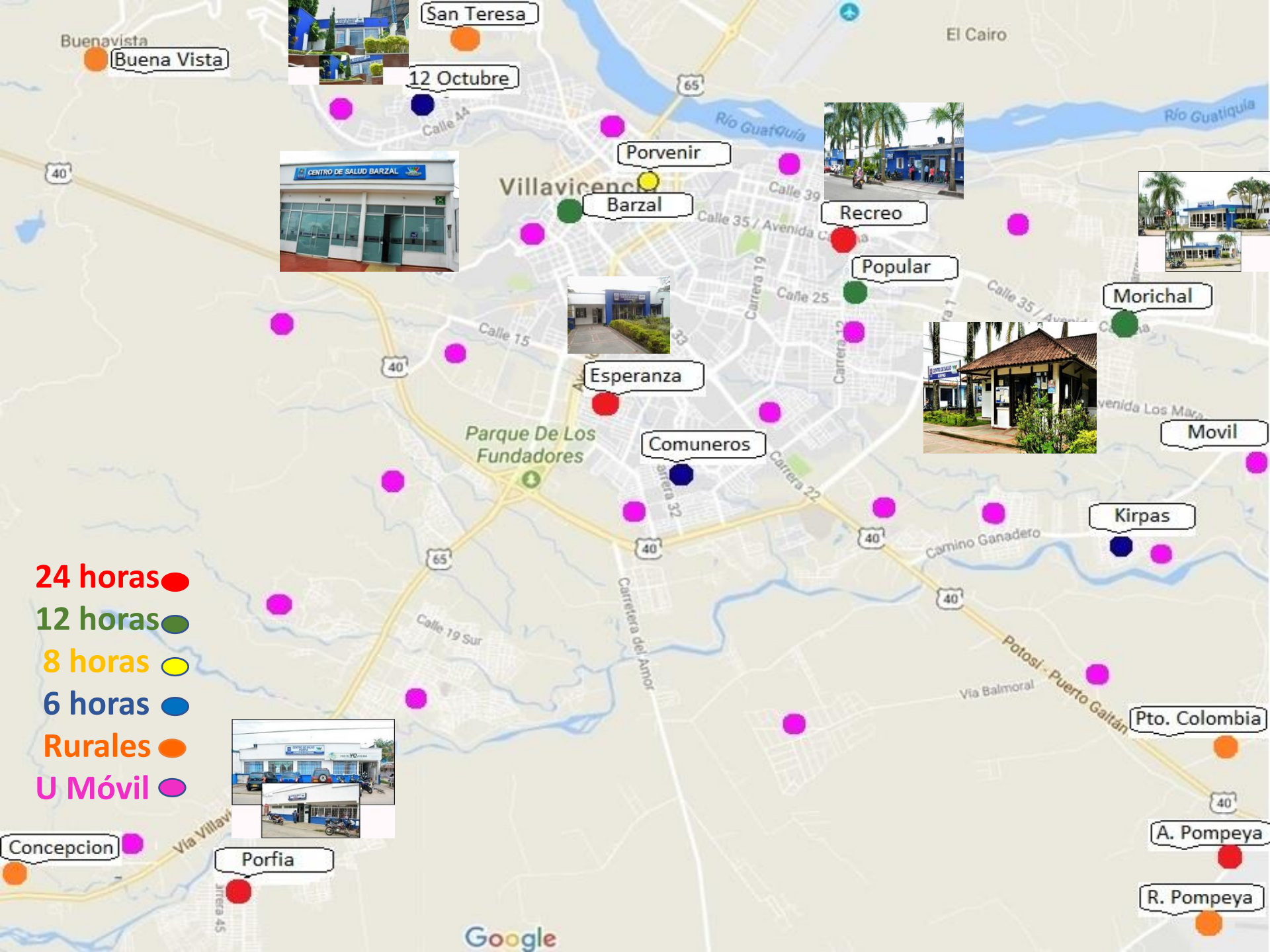
Somos una **entidad de carácter público**, que garantiza la **prestación integral** del Primer Nivel de atención a la población en el municipio de Villavicencio con un modelo de atención basado en servicios ambulatorios y hospitalarios **con énfasis en la Promoción de la salud y la Prevención de la enfermedad**; contando con un **recurso humano idóneo, equipos e infraestructura adecuada**, trabajando en el **mejoramiento de las condiciones de seguridad, oportunidad, accesibilidad y humanización.**



VISIÓN

En el año **2020** la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio **será reconocida** por sus resultados en la **implementación del Modelo de Atención Primaria en Salud**, líder en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, siendo **modelo en seguridad del paciente, humanización** de la atención y el proceso de **acreditación**.





Buenavista
Buena Vista

San Teresa

El Cairo

12 Octubre

Calle 44

65

40



Villavicencio

Porvenir

Barzal



Recreo

Popular



Morichal



Esperanza



Movil

Parque De Los Fundadores

Comuneros

Kirpas

24 horas

12 horas

8 horas

6 horas

Rurales

U Móvil

65

40

40

40

Calle 19 Sur

Carrera del Amor

Camino Ganadero

Via Balmoral

Potosi - Puerto Gaitán

Pto. Colombia

40



Porfia

Concepcion

A. Pompeya

R. Pompeya

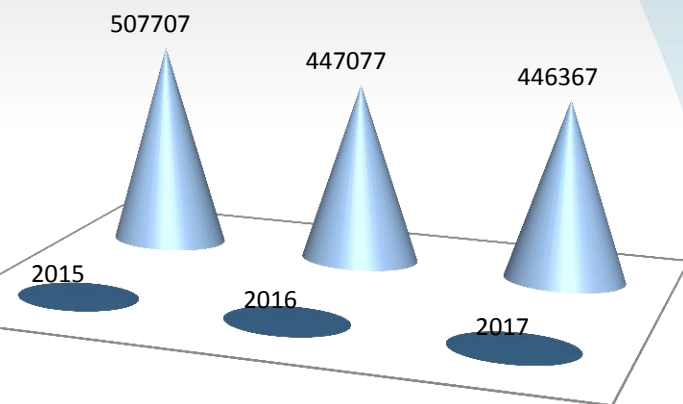
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

Dra. Zenidia Sanabria V, MD



PRODUCCIÓN SERVICIOS ASISTENCIALES

Vigencia	2015	2016	2017
Servicios Ambulatorios			
Consulta medicina general ambulatoria	153148	103522	103557
Consulta Urgencias	78599	72225	72558
Consultas de odontología (valoración)	33163	31853	35280
Servicios Hospitalarios			
Egresos Hospitalarios	2687	2192	2100
Partos	266	141	188
Servicio de Apoyo Diagnóstico			
Laboratorio Clínico	236994	235083	230038
Imágenes diagnósticas	2850	2061	2646
Ecografías	2725	2046	2775
Total	510432	449123	449142



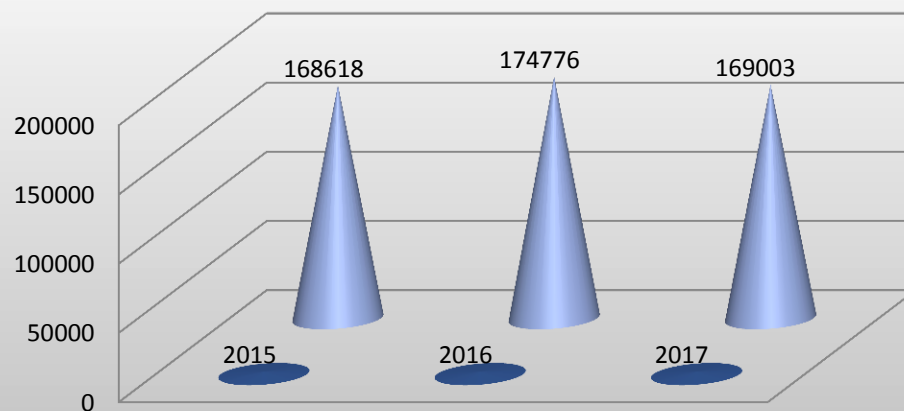
PRODUCCIÓN SERVICIOS ASISTENCIALES POR CENTRO DE SALUD

ACTIVIDAD	2015				2016				2017			
	R	P	E	P	R	P	E	P	R	P	E	P
CONSULTA DE URGENCIAS	31.867	17.607	27.083	2042	31.150	14.940	24.426	1.709	29.929	15.604	25.592	1.516
PARTOS ATENDIDOS	164	98	3	1	105	35	1	0	129	55	3	1
No. EGRESOS	1274	790	623	0	1164	558	470	0	1142	493	430	0



PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

PROGRAMAS PYP	2015	2016	2017
CITOLOGIAS	10.018	10.340	11.396
VACUNACION (DOSIS APLICADAS)	82.216	81.400	81.633
CRECIMIENTO Y DESAROLLO	26.686	28.168	27.187
JOVEN	9.192	15.256	9.257
EMBARAZO	13.275	12.521	11.794
ADULTO	2.294	3.631	3.784
CRONICOS	24.937	23.460	23.952
TOTAL	168.618	174.776	169.003



ACTIVIDADES INTRA MURALES



Curso preparación parto 2.517



Actividades educativas en sala de espera
17.771



Capacitación en riesgo cardiovascular



Celebración de la lactancia materna



Conmemoración día internacional de los
niños víctimas inocentes de agresión



Capacitación día mundial sin tabaco

ACTIVIDADES INTRA MURALES



Prevención cáncer de mama



Prevención de diabetes



Prevención VIH



Humanización de los servicios en los Centros y Puestos de Salud



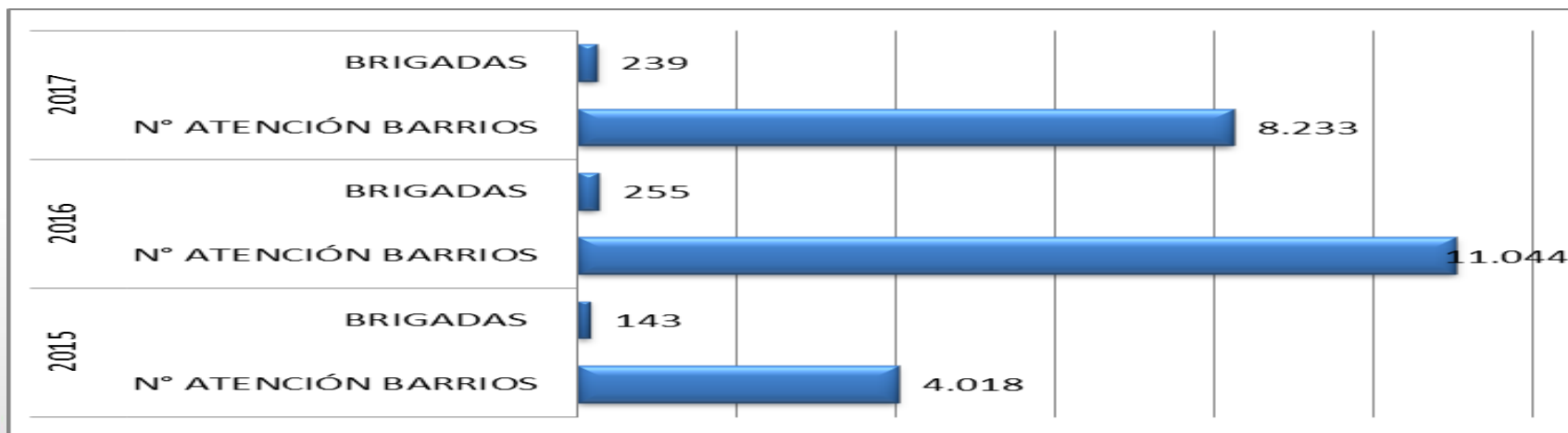
Sensibilización en consultorio rosado prevención cáncer de mama



Capacitación Profesionales en Riesgo obstétrico/ Otros temas médicos

PRODUCCIÓN SERVICIOS EXTRAMURALES

2015		2016		2017	
Nº ATENCIÓN BARRIOS	BRIGADAS	Nº ATENCIÓN BARRIOS	BRIGADAS	Nº ATENCIÓN BARRIOS	BRIGADAS
4.018	143	11.044	255	8.233	239



ATENCIONES EN EL ÁREA RURAL



POBLACIÓN BENEFICIADA
8.691

ACTIVIDADES EXTRAMURALES A POBLACIONES ESPECIALES

ATENCIÓN A POBLACIONES ESPECÍFICAS



**NIÑOS DEL INSTITUTO
CRECER**

ACTIVIDADES EXTRAMURALES A POBLACIONES ESPECIALES

COMUNIDADES INDIGENAS

INGA, KUBEA, UITOTOS



HABITANTE DE CALLE



RECICLADORES DE OFICIO



SALUD AL COLEGIO (239 y 4585)

COLEGIO	FECHA	JORNADA	HORARIO	No. ESTUDIANTES ATENDIDOS
1. COLEGIO ALBERTO LLERAS CAMARGO (PRINCIPAL)	23 y 24 de Marzo	Mañana y Tarde	6:30 AM A 6:30 PM	208
2. COLEGIO SEDE BETTY CAMACHO	27 de Marzo	Mañana y Tarde	11:00 AM A 5:00 PM	63
3. COLEGIO SEDE CATALUÑA	30 de Marzo	Mañana y Tarde	10:00 AM A 4:00PM	37
4. COLEGIO SEDE MI LLANURA	31 de Marzo	Mañana y Tarde	11:00 AM A 5:00PM	35
5. COLEGIO SEDE MATUS	03 de Abril	Mañana y Tarde	9:00 AM A 3:00PM	57
6. COLEGIO SEDE CAMELIAS	4 de Abril	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM	128
COLEGIO JORGE ELIECER GAITAN:				
7. COLEGIO SEDE ANTONIO PINILLA	18 y 19 de Abril	Mañana y Tarde	6:30 AM A 6:30PM	232
8. COLEGIO SEDE ATANASIO GIRARDOT	24 y 25 de Abril, y 02 y 03 de Mayo	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	422
9. COLEGIO SEDE SAN CARLOS	08 y 09 de Mayo	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	188
10. COLEGIO SEDE CENTRAL	12, 17 y 18 de Julio, y 01,02 y 03 de Agosto	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	655
COLEGIO ARNULFO BRICEÑO				
11. COLEGIO SEDE GAVIOTAS	08 y 09 Agosto	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	155
12. COLEGIO SEDE VILLA MELIDA	14 y 15 Agosto	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	117
13. COLEGIO SEDE SAN ANTONIO	16, 22, 23, 28, 29, 30 de Agosto y 04, 05 y 06 de Sept.	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	511
COLEGIO LUIS CARLOS ALBAN				
14. COLEGIO SEDE CENTRAL	19, 20, 21, 25, 26 de sept. y 02, 03, 04, 09, 10 de Oct.	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	782
COLEGIO LAS PALMAS				
15. COLEGIO SEDE CENTRAL	17, 18, 23, 24, 30, 31 Octubre	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	421
16. COLEGIO SEDE CAMBULOS	07, 08, 14, 15 Nov.	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM 12:00 M A 6:00PM	324
COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ				
17. COLEGIO SEDE CENTRAL	20, 21, 22 de Nov.	Mañana y Tarde	7:00 AM A 1:00PM	250



PROGRAMA RADIAL de P y P MIÉRCOLES DE SALUD- VILLAVO FM 97.3



Ahora los
MIERCOLES
son de **SALUD**

SINTONIZA:
VillaVo FM 97.3
De 9:00 a.m. a 9:30 a.m.



Ampliación servicios

CONSULTA EXTERNA POR MEDICINA GENERAL	Sábado (7 am a 1 pm)	Recreo Porfia Esperanza
	Lunes a Viernes (7 am a 11 am)	Popular
	Lunes a Viernes (1 pm a 7 pm)	Barzal Morichal
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	Lunes a Viernes (7 am a 9am)	Barzal
LABORATORIO CLINICO	12 horas nocturnas HOY 24 horas	Recreo
TOMA DE CITOLOGIAS	Lunes a Viernes (1 pm a 3 pm)	Recreo
	Sábados (7am a 1 pm)	Esperanza y Porfia
	Lunes a Viernes (1 pm a 7 pm)	Esperanza
TOMA ECOGRAFIA OBSTETRICA	Jueves (2 pm a 7 pm)	Esperanza
	Jueves y Martes (8 am a 10m)	Recreo
CONSULTA PROGRAMAS P y P	Lunes a viernes (1 pm a 7 pm)	Morichal
VACUNACION	Sábados (7 am a 1 pm)	Porfia, Esperanza Recreo

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS P.I.C.

Dra. María Isabel Castro



ÁMBITOS INTERVENIDOS

- COMUNITARIO (SAN ANTONIO, RELIQUIA, MADRID, NOHORA, PORFIA Y CUNCIA)
- ESCOLAR
- EMPRESAS



ACTIVIDADES EN LA COMUNIDAD

Beneficiarios:

- LA RELIQUIA
- LA MADRID
- SAN ANTONIO
- PORFIA
- LA NOHORA
- LA CUNCIA



10 JORNADAS DE SALUD Y DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE con actividades de Promoción y Prevención en temas de:

- PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA (EPOC),
- CÁNCER
- SALUD VISUAL y AUDITIVA
- SALUD ORAL
- NUTRICIÓN
- ACTIVIDAD FÍSICA.

CARACTERIZACION DE FAMILIAS

Se realizaron 1074 caracterizaciones a familias de los sectores Urbanos y Rurales.

URBANO: San Antonio, La Nohora .

RURAL: Cuncia, Guayuriba, Las Mercedes y San Luis de Ocoa.

En los Módulos de Crónicas No Transmisibles, módulo ambiental y módulo socio familiar; identificando e interviniendo factores de riesgo, con canalización hacia los programas de promoción y prevención según necesidad.



ESTRATEGIA HACIA UNA VIVIENDA SALUDABLE -Que viva mi hogar

800 Familias así:

300 nuevas familias del Sector de San Antonio.

200 familias de la Cuncia

300 familias en la Madrid.

Temas de la Estrategía que viva mi hogar

Agua para el consumo en la vivienda

Manejo y disposición de las excretas

Manejo de los residuos sólidos

Medidas de control de insectos y roedores

Higiene de vivienda y moradores

Comunicación familiar



OTRAS ACTIVIDADES EN COMUNIDAD

- Organizaron los centros de escucha en cada sector.
- Se capacito a la comunidad en la estrategia 4x4 con temas de actividad física, alimentación saludable, salud oral, enfermedades respiratorias cuidados de la audición y visión entre otros.
- Formó líderes juveniles en los 3 sectores.
- Formó una red de prevención de embarazo en adolescentes.
- Caracterización de 200 personas en condición de discapacidad
- Caracterización de 200 vendedores informales
- 3 encuentros de iniciativas juveniles
- 3 cine foro uno en cada sector



ÁMBITO EDUCATIVO

ESPACIO	CANTIDAD
CDI	10
COLEGIOS	20
UNIVERSIDADES	2

ACTIVIDADES EN LOS COLEGIOS

Alimentación saludable

Higiene oral

Actividad física

Salud visual

Salud auditiva

Derechos sexuales y reproductivos

Ferias de la sexualidad (equidad de género, prevención embarazo en adolescentes, prevención de infecciones de transmisión sexual)

Zonas de orientación escolar

Zonas de orientación universitarias



ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN 10 EMPRESAS

Prevención del EPOC

Espacios libres de humo

Campañas de salud auditiva

Actividad física

Oferta de puntos de frutas y verduras

Masculinidades

Empresas hoteleras y de transportes

Explotación sexual en niños, niñas y adolescentes





ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

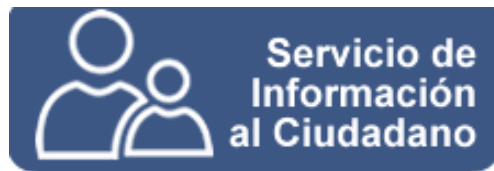
Dra. Giovanna Díaz Rubio

CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

Presencial: Oficina SIAU, Ventanilla Única, Buzón de Sugerencias

Telefónico: 6614100 Ext. 103 y 6626996 Y 01800915534 (cancelación citas)

Virtual: [Página Web: www.esdevillavicencio.gov.co](http://www.esdevillavicencio.gov.co)



Contactenos@esdevillavicencio.gov.co



CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

		CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACION ESE MUNICIPAL			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN		
PRESENCIAL	Atención y orientación personalizada a través del funcionario responsable de la Oficina de Atención al Usuario SIAU	Sede Administrativa Carrera 42 No. 32-06 Barzal Alto	Lunes a viernes de 7:30 am a 12 m y de 2:00 a 6:00 pm		
	Ventanilla única				
	Buzón de Sugerencias	Centros, puestos de salud y Sede Administrativa	Ubicados en cada uno de los 17 centros y puestos de salud y sede administrativa disponibles en los respectivos horarios de atención (24, 12, 8 y 6 horas)		
TELEFÓNICO	Telefono Sede Administrativa	6614100 Ext 103	Lunes a viernes de 7:30 am a 12 m y de 2:00 a 6:00 pm		
	Lineas cancelación citas	018000915534 y 6629669			
VIRTUAL	Página Web Institucional	www.esedevillavicencio.gov.co Link: Peticiones, Quejas y Reclamos y/o Servicio de Información al ciudadano	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en dias habiles		
	Correo Electrónico	contactenos@esedevillavicencio.gov.co			
	Redes sociales	 @esevillavo  Empresa Social del Estado Villavicencio Organización gubernamental 	Disponible 24 horas		
			Disponible 24 horas		



[Página Web: www.esedevillavicencio.gov.co](http://www.esedevillavicencio.gov.co)



The screenshot shows the top section of the website. On the left is the ESE logo, which consists of a stylized cross made of red and yellow dots, with the text "ESE" and "EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO" below it. To the right is a wide banner image of the ESE building, a modern structure with large glass windows and palm trees in front. In the top right corner of the banner is the coat of arms of the Municipality of Villavicencio. Below the banner is a pink navigation bar with the following links: Inicio, Usuarios, Sala de Prensa, Contratación, Institucional, Contáctenos, and Términos Legales. Below the navigation bar is a blue section for social media, featuring a blue Twitter bird icon, the text "Síguenos en twitter", a small ESE logo, and a blue oval containing the handle "@esevillavo". Below this is a white section with three blue buttons: "Donde me atienden" (with a person icon), "Peticiónes, Quejas y Reclamos" (with a person icon), and "Servicio de Información al Ciudadano" (with a person icon). To the right of these buttons is a small ESE logo with the slogan "Infertilidad para niños".



CONFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS VIGENCIA 2017-2019 (AGOSTO DE 2017)

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		CODIGO	
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO		VERSION	
PROCESO: IDENTIFICACION DE ASOCIACION DE USUARIOS			
NOMBRE DE LA EAPP			
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL MUNICIPIO DE VILLAVIGENCIA			
REGIMEN		FECHA DE CONFORMACION	
		DIA	MES
		1	8
SUBSIDIADO		AÑO	
		2017	
NOMBRE DE LA ASOCIACION, LIGA O ALIANZA DE USUARIO			
Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado del Municipio de Villavicencio			
PERIODO PARA LA CUAL SE CONFORMO			
DESDE		HASTA	
DIA	MES	DIA	MES
1	8	31	7
AÑO		AÑO	
2017		2019	
LA ASOCIACION ES			
SEDE DE LA ASOCIACION			
NACIONAL		VILLAVIGENCIA - META	
DPTAL			
MUNICIPAL			
DIRECCION		TELEFONO	
CRA. 42 No. 33-24 BARZAL ALTO		6614110 EXTENSION 103	
INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA			
NOMBRE			
a) SALVADOR GALVIS MONROY - Representante ante Junta Directiva Eps Pública o Mixta			
b) MARCO TULIO AGUDELO - Representante ante el Comité de Participación Ciudadana			
c) JOSELITO SANCHEZ GUZMAN - Representante ante el Consejo Territorial Seguridad Social			
d) DORIS ASTRID VIVAS BENITEZ - Representante ante el Comité Ética Hospitalaria			
e) ANGELICA ALFONSO ACEVEDO - Representante ante el Comité Ética Hospitalaria			
DOCUMENTO	DIRECCION	TELEFONO	CELULAR
a) 19161882	Mza E Casa No. 13 Villa Lorena		3227911752
b) 17326843	Cra. 29A No. 5A-03 Comuneros		3102826717
c) 17320290	Cra. 47 No. 12B-25 Esperanza 1ra. Etapa		3125677510
d) 46674292	Calle 7 Sur No. 58-59 Las Américas		3112868913
e) 40392026	Cll 10A Sur No. 29-71 2da. Etapa La Rosita		3208460587
			CORREO ELECTRONICO
			contactenos@esedevillavicencio.gov.co
			fenixcondor1929@hotmail.com
			josasanguz@hotmail.com
			dorisyvivas20011@gmail.com
			munarviviana@hotmail.com

Angie Agosto

2018-8-24 11:34



FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MECANISMOS DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD

No. DE COMITES ÉTICA HOSPITALARIA REALIZADOS 2017

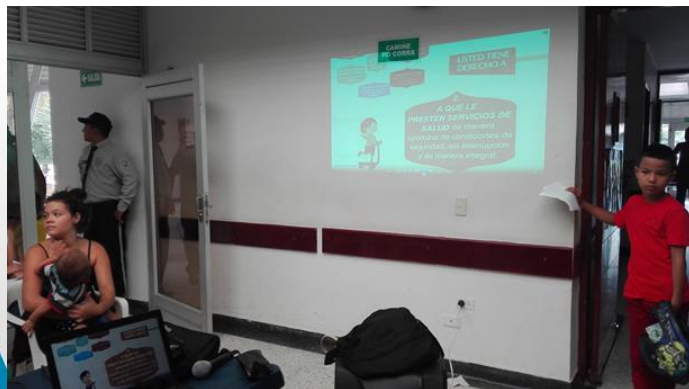
12

No. DE REUNIONES ASOUSUARIOS REALIZADOS 2017

9



SOCIALIZACIÓN DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALAS DE ESPERA



DERECHOS

- **A RECIBIR UN TRATO RESPETUOSO, DIGNO, HUMANIZADO, AMABLE Y ÉTICO** por parte de todos los funcionarios de la Entidad, respetando sus costumbres y costumbres.
- **A RECIBIR INFORMACIÓN** acerca de los servicios para su atención, procedimientos, tratamientos, riesgos y costos del servicio prestado.
- **A SER ATENDIDO** conforme a los agendas programadas y a las citas asignadas y a ser atendido oportunamente en caso de cancelación y actualización de las mismas.
- **A QUE SE CUMPLA CON LA CONFIDENCIALIDAD Y LA PRIVACIDAD** en el proceso de atención y en el manejo de la información clínica.
- **A SER ATENDIDO DE MANERA INTEGRAL**, con calidad, en una infraestructura adecuada, a través de la especialidad por el sistema de Seguridad Social en Salud.

CALL CENTER

Horario de atención
Línea de voz
7:00 a.m. - 7:00 p.m. (Domingo continuo)
Servicio
7:00 a.m. - 1:00 p.m.
PBX: 6614110

La Empresa Social del Estado
ESE MUNICIPAL
Cuenta con el área de atención al usuario SIAU.
Coordinación SIAU
TEL. 661 41 90 EXT. 103

DEBERES

- **DE BRINDAR UN TRATO RESPETUOSO Y DIGNO** personal de salud, a los tiempos pactados y acompañados, serfidos, comprensivos y ágiles dentro de la institución.
- **DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN**, clara, veraz, completa y oportuna, sobre su estado de salud y la necesidad de su seguridad social.
- **DE LLEVAR SIEMPRE EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD** para acceder a los servicios de salud.
- **DE DAR CUMPLIMIENTO ASISTIENDO A LAS CITAS PROGRAMADAS** horas, fechas y lugares de la institución.
- **DE CUIDAR LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN**, usando por el bien de los usuarios, el espacio de los diferentes entornos y puntos de salud de la institución.

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

- **DE TENER APOYO DE LA SALUD**, siendo reconocido en su calidad personal, familiar y de la comunidad, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el personal asistido.
- **DE USAR LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN** utilizando los mecanismos de información que ofrece ESE Municipal, a través de Atención al Usuario (SIAU), para que se cumplan sus peticiones, sugerencias, recomendaciones y necesidades.
- **DE HACER UN ACUERDO USO DE LOS SERVICIOS** que se ofrecen en los diferentes entornos y puntos de salud de la institución.
- **CANCELAR CORDADO** cuando se debe hacer lugar conforme a la normatividad vigente.

JORNADAS DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DIRIGIDA A LOS VIGILANTES DE LOS CENTROS DE SALUD



CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA SUPERSALUD

Buzón de sugerencias en la sede Administrativa



Baño para personas en condición de discapacidad



Acceso con rampa para personal en condición de discapacidad

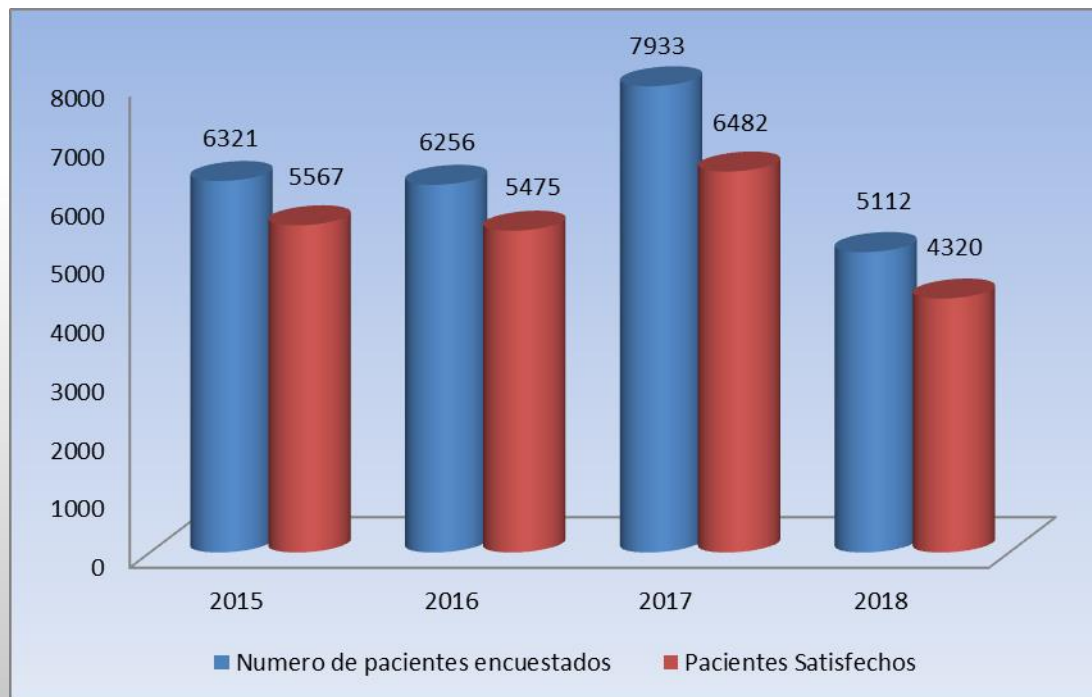


Sillas con atención priorizada para Adultos mayores, personas en condiciones de discapacidad y mujeres en embarazo



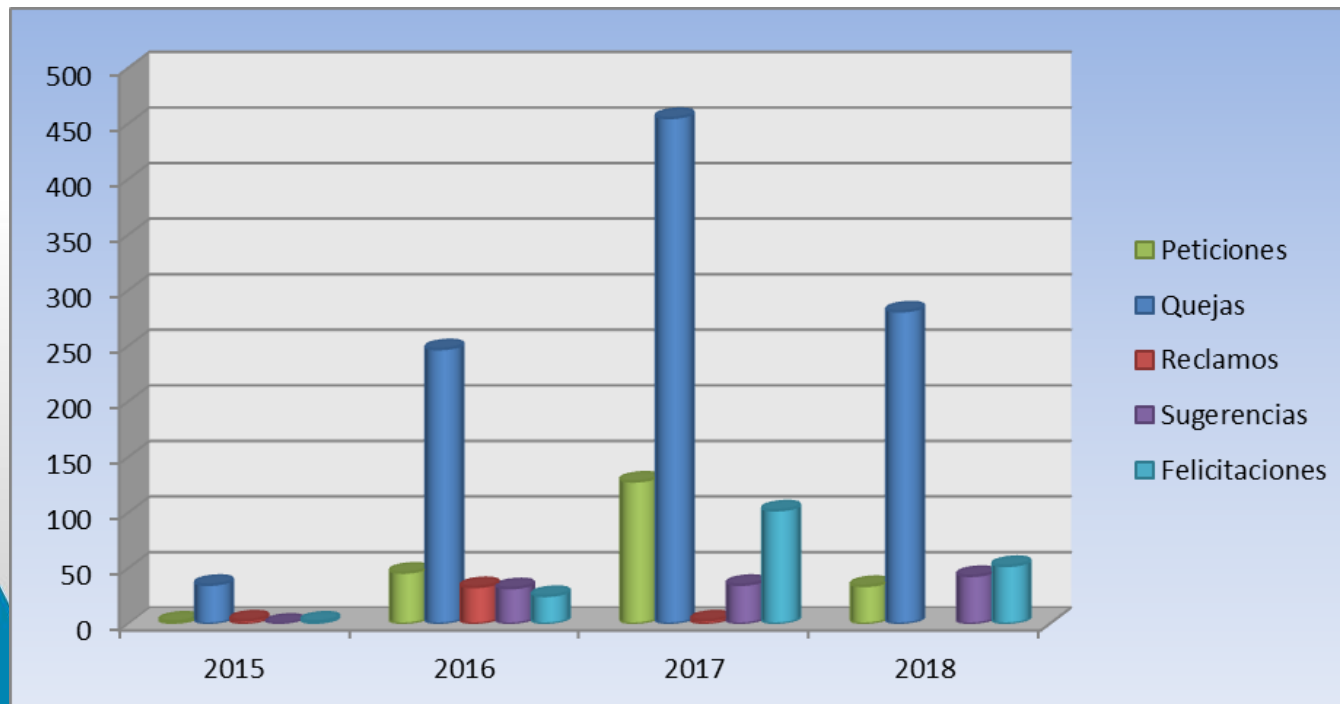
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AÑO	2015		2016		2017		2018	
Numero de pacientes encuestados	6321	88%	6256	88%	7933	82%	5112	85%
Pacientes Satisfechos	5567		5475		6482		4320	



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

AÑO	2015	2016	2017	2018
Peticiones	2	46	128	34
Quejas	35	247	455	281
Reclamos	3	33	3	—
Sugerencias	0	32	35	43
Felicitaciones	2	25	102	52

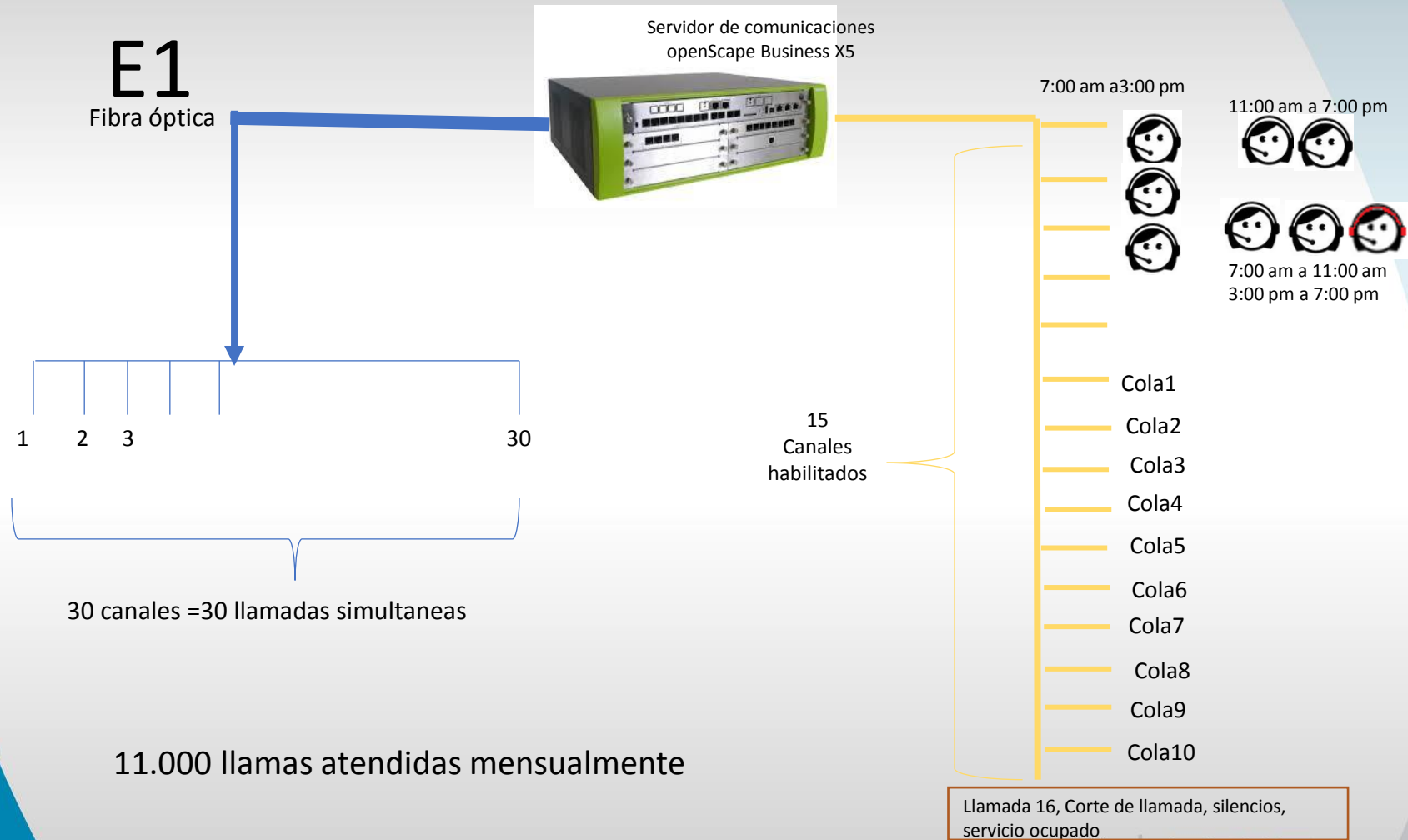


SISTEMAS

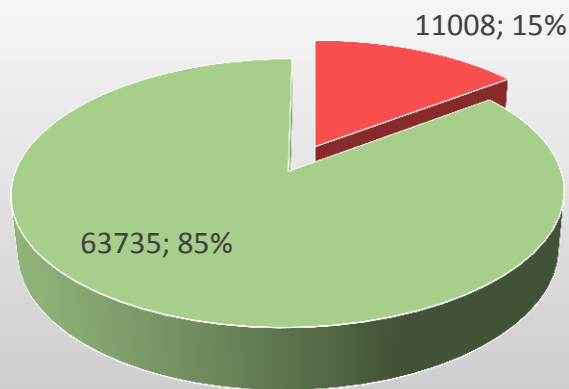
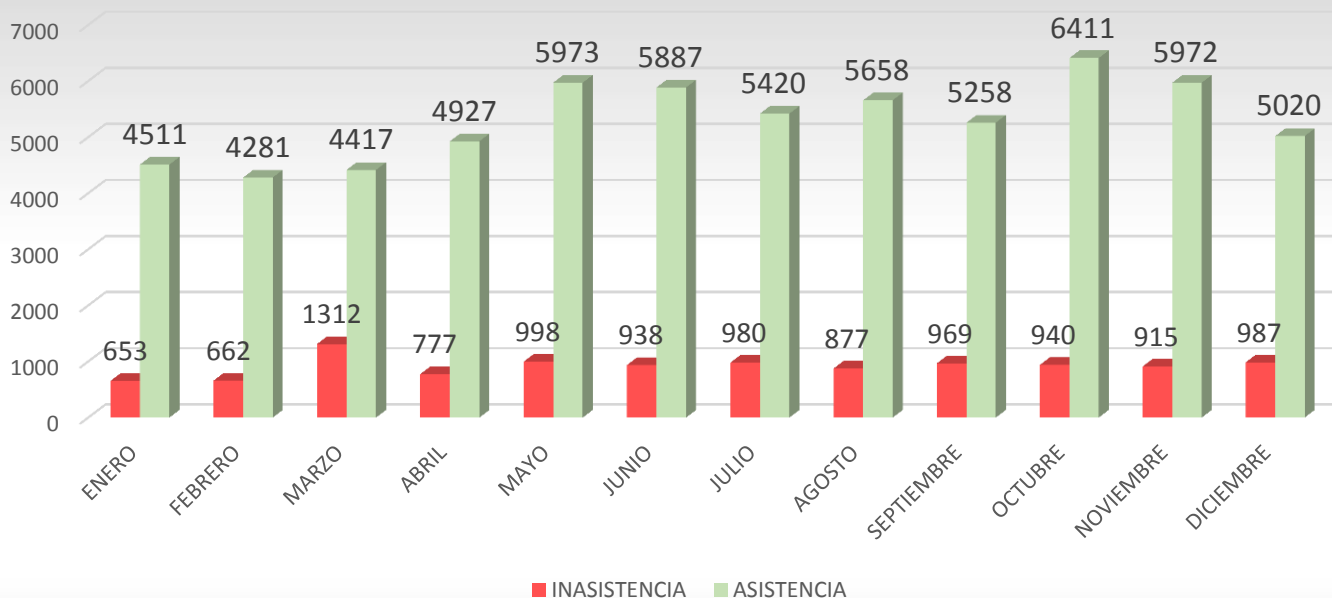
Ing. Marcela Cerinza Murcia



ESTRUCTURA CALL CENTER ESE MUNICIPAL



TOTAL DE CITAS CONSULTA PRIMERA VEZ CONSULTA EXTERNA 74743 VIGENCIA 2017

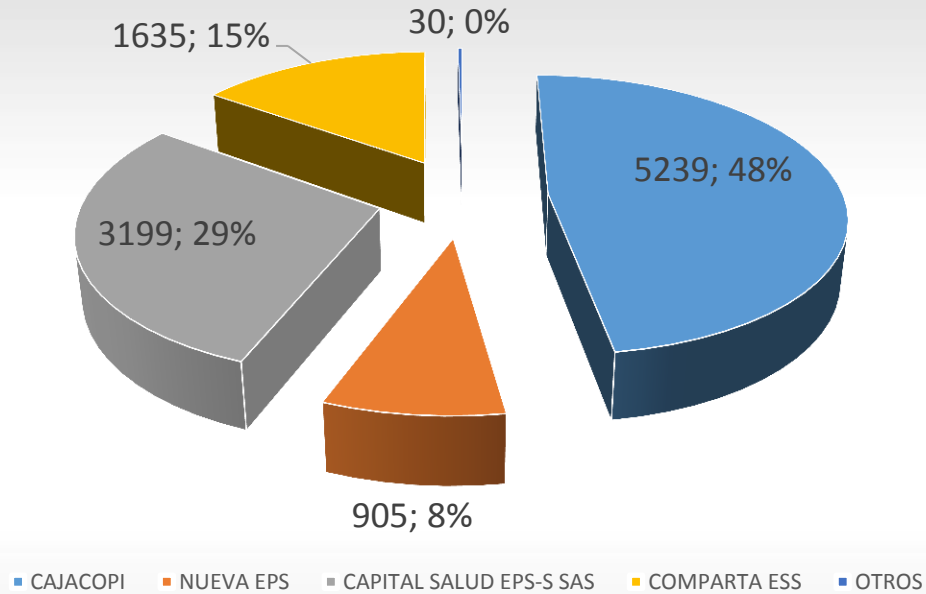


\$ 28.610.400 (917*tarifa soat(\$31.200))



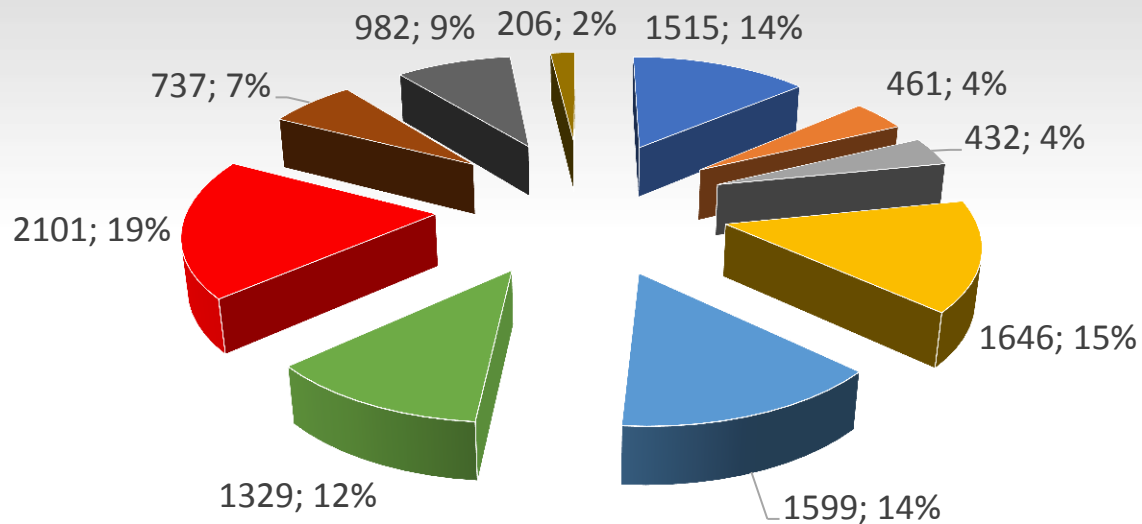
■ INASISTENCIA ■ ASISTENCIA

INASISTENCIA POR EPS



EPS	INASISTENCIA	ASISTENCIA
CAJACOPI	5239	28378
NUEVA EPS	905	5618
CAPITAL SALUD EPS-S SAS	3199	19668
COMPARTA ESS	1635	9984
OTROS	30	87

INASISTENCIA POR CENTRO DE SALUD

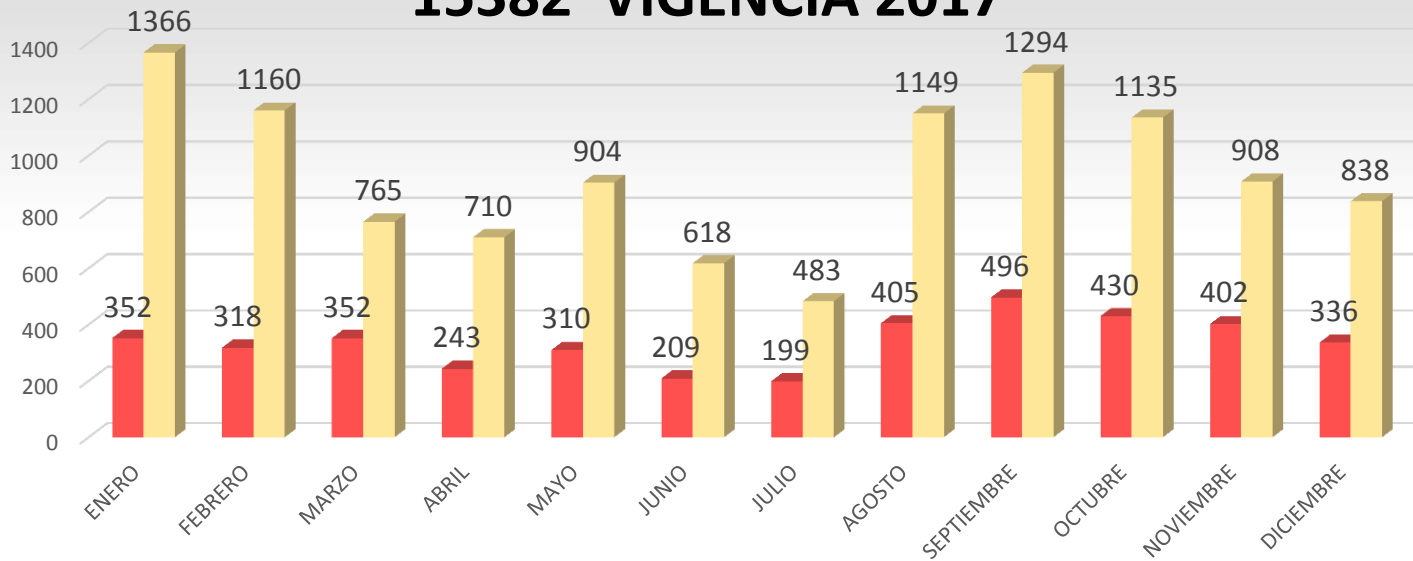


■ MORICHAL ■ PORVENIR ■ COMUNEROS ■ POPULAR ■ PORFIA ■ RECREO ■ ESPERANZA ■ DOCE DE OCTUBRE ■ BARZAL ■ KIRPAS

CENTRO	INASISTENCIA	ASISTENCIA
MORICHAL	1515	8882
PORVENIR	461	2524
COMUNEROS	432	2456
POPULAR	1646	10390
PORFIA	1599	8489
RECREO	1329	8223
ESPERANZA	2101	11658
DOCE DE OCTUBRE	737	3756
BARZAL	982	5966
KIRPAS	206	1391

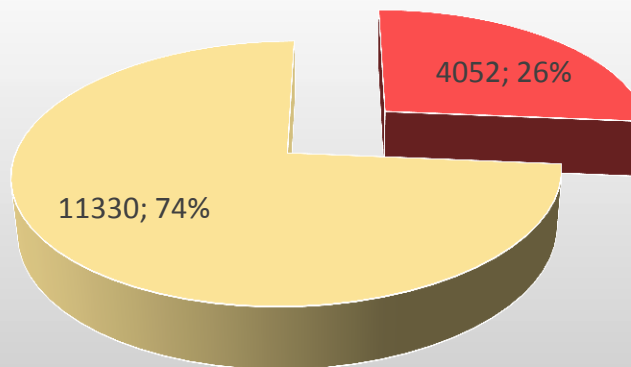


TOTAL DE CITAS CONSULTA PRIMERA VEZ ODONTOLOGÍA 15382 VIGENCIA 2017



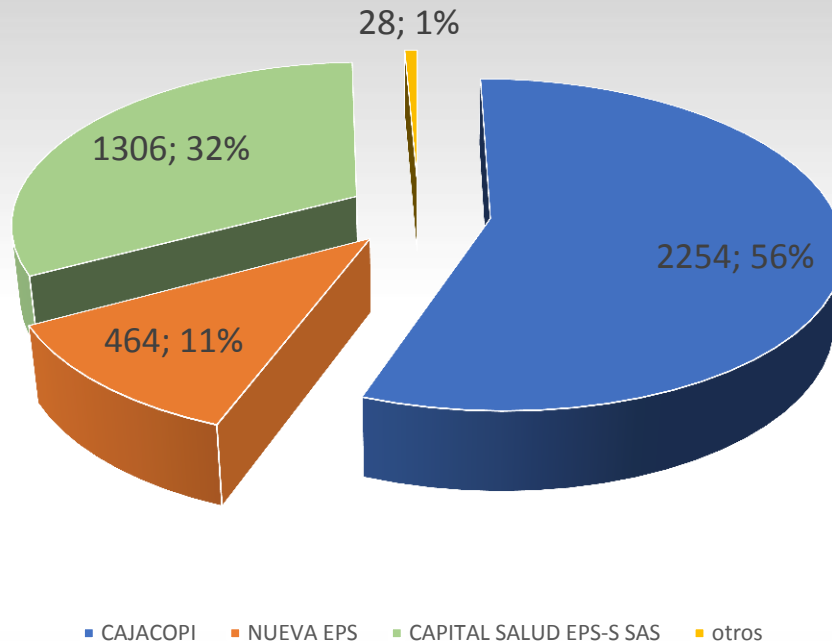
■ INASISTENCIA ■ ASISTENCIA

\$ 7.211.800
(337*tarifa soat(\$21.400))



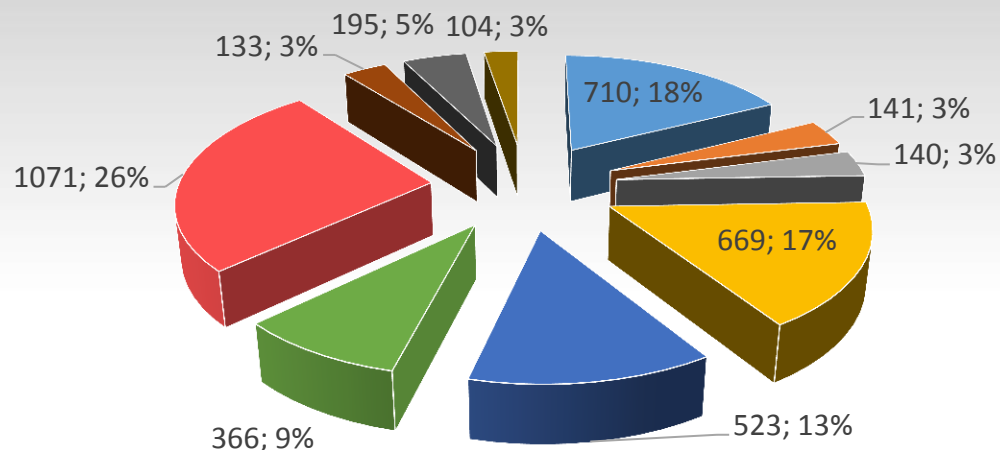
■ INASISTENCIA ■ ASISTENCIA

INASISTENCIA POR EPS



EPS	INASISTENCIA	ASISTENCIA
CAJACOPI	5239	28378
NUEVA EPS	905	5618
CAPITAL SALUD EPS-S SAS	3199	19668
COMPARTA ESS	1635	9984
OTROS	30	87

INASISTENCIA POR CENTRO DE SALUD



- MORICHAL
- PORVENIR
- COMUNEROS
- POPULAR
- PORFIA
- RECREO
- ESPERANZA
- DOCE DE OCTUBRE
- BARZAL
- KIRPAS

CENTRO	INASISTENCIA	ASISTENCIA
MORICHAL	710	1936
PORVENIR	141	436
COMUNEROS	140	489
POPULAR	669	2459
PORFIA	523	1301
RECREO	366	910
ESPERANZA	1071	2140
DOCE DE OCTUBRE	133	408
BARZAL	195	776
KIRPAS	104	475



ESTRATEGIAS

- Línea de cancelación de citas (**018000915534 y 6629669**)
- Aumento de agentes.
- Ampliación de citas los sábados en los centros de 24 hora.
- Campañas publicitarias(radio, mensajes servidor telefónico) para disminuir la inasistencia.
- Apoyo a los programas de Promoción y prevención



LÍNEAS DE CANCELACIÓN DE CITAS 018000915534 Y 6629669

Citas (2017)	Canceladas
Noviembre	42
Diciembre	24
Total	66

Citas (2018)	Canceladas
Enero	37
Febrero	68
Marzo	84
Abril	90
Mayo	79
Junio	90
Julio	73
Total	521

RECOMENDACIONES

- El numero para solicitar citas médicas y odontológicas es **6614100**.
- El horario de asignación de citas **médicas** es de 7:00 am a 7:00 p.m.
- Debe en lo posible marcar de un teléfono fijo que tenga las teclas flash y redial con las cuales se puede colgar y remarcar en varias ocasiones el mismo número. Evite el uso del celular para solicitar sus citas.
- Cuando entra la llamada usted va a escuchar una grabación que le va a indicar el puesto que va a ocupar en la cola, por favor no cuelgue, espere atento en la línea hasta tanto llegue al puesto No. 1
- Tenga a mano los siguientes datos del usuario para el que va a solicitar cita: Nombre completo, número de documento, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, RH y ocupación.
- Tenga listo lápiz y papel donde tomar nota de la fecha, hora, centro de salud y nombre del profesional que le va a atender.
- En caso de que no pueda asistir a su cita médica u odontológica, favor comunicarse al número **6629669** o **018000915534**



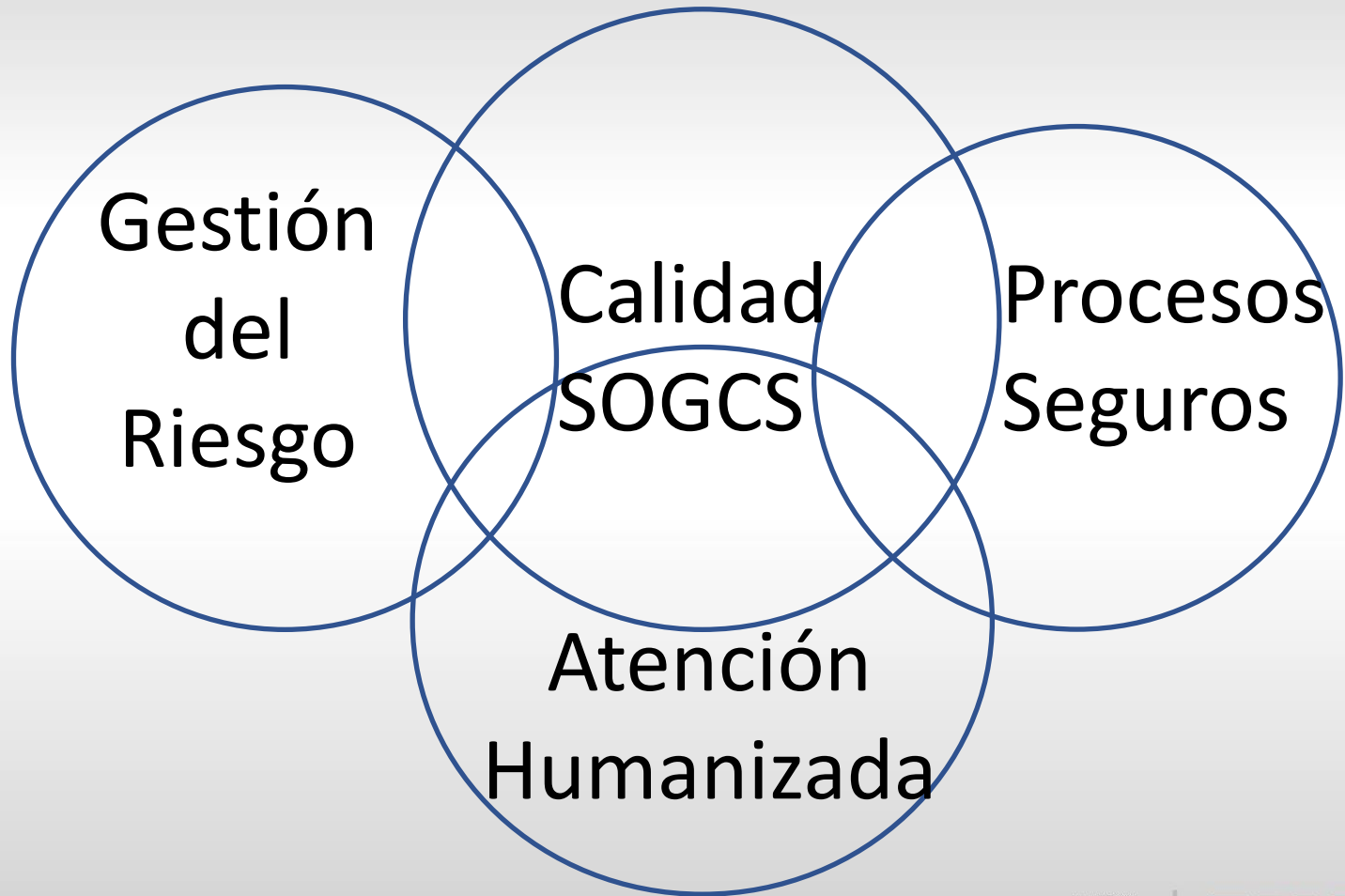
CALIDAD

Dra. Luz Delia Miraval T.

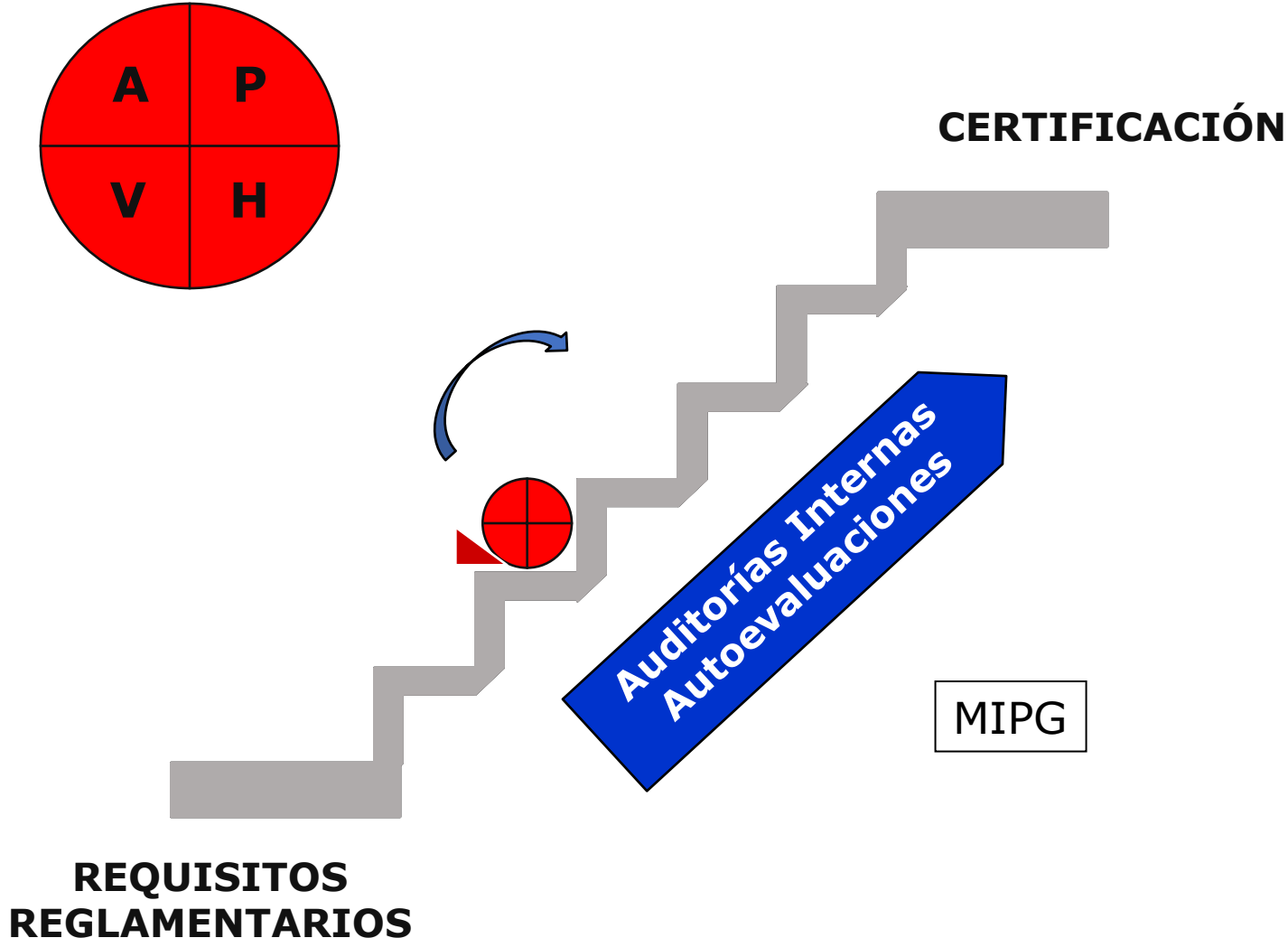
Dra. Emma Isabel Rodríguez D.



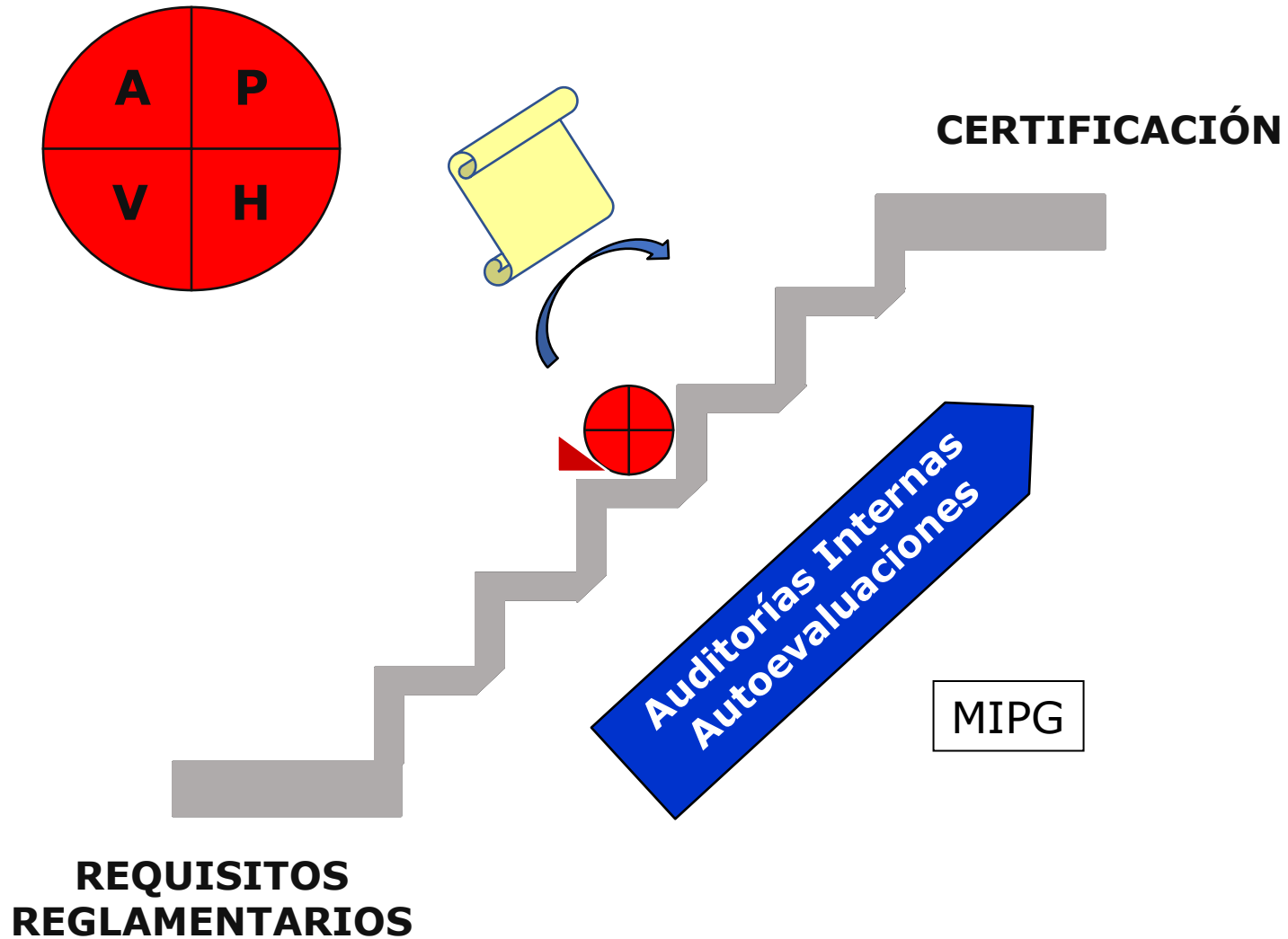
INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN



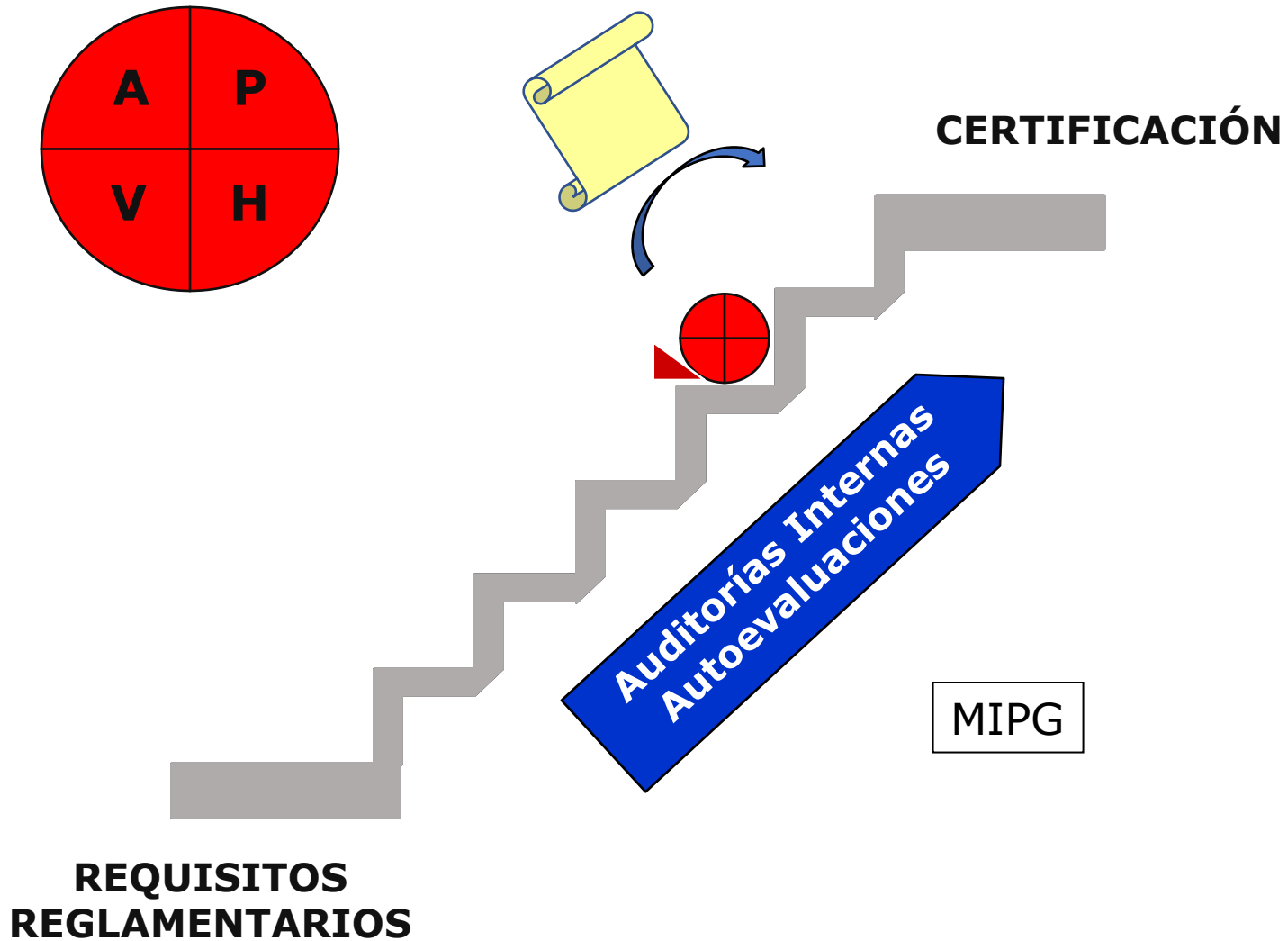
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN

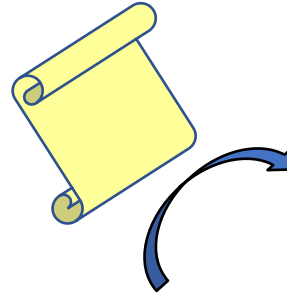
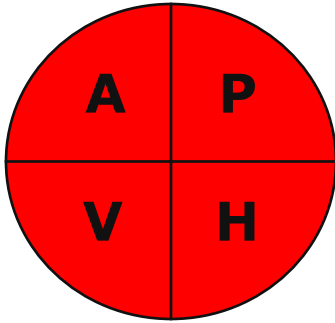


GESTION DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN

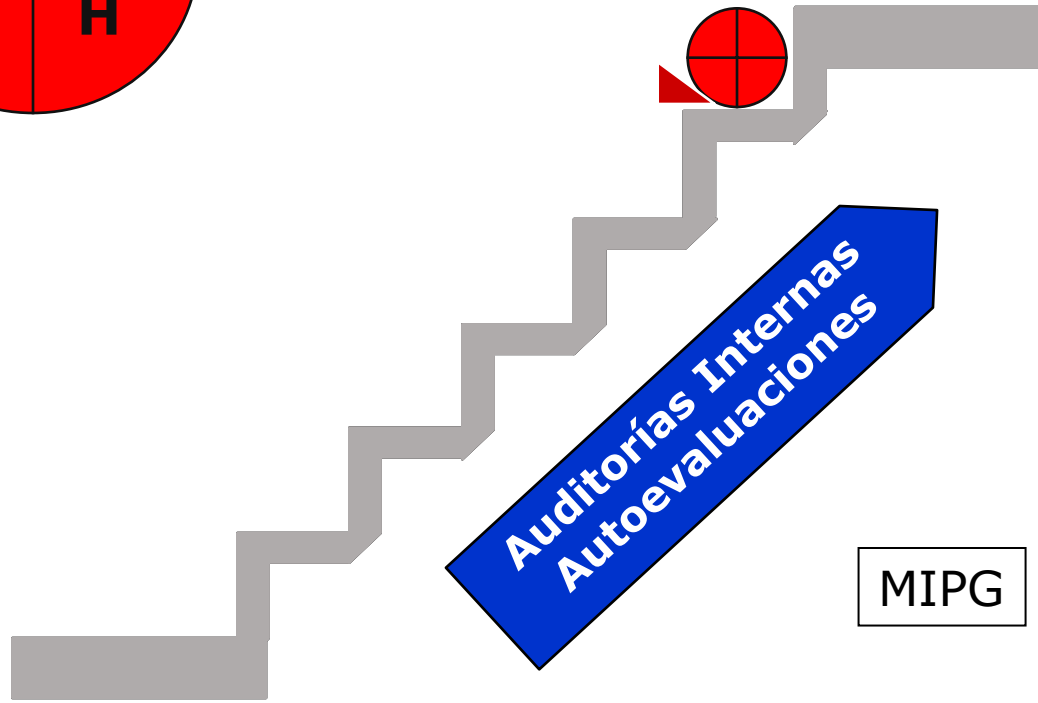


GESTION DE LA CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN





CERTIFICACIÓN



MIPG

**REQUISITOS
REGLAMENTARIOS**

APERTURA DE SERVICIOS 2017

CENTRO SALUD	SERVICIOS HABILITADOS	HORARIO
Barzal	Apertura de servicio de toma de muestras de laboratorio clínico	Lunes a viernes de 6 a 9 am
La Nohora	Reapertura centro de salud: Consulta de medicina general, Odontología, Enfermería y Programas de PyP	Lunes a sábado de 7 a 1 pm
Porvenir	Apertura de programas de PyP: Crecimiento y desarrollo, control prenatal, alteraciones en el desarrollo del joven, alteraciones en el adulto mayor, alteraciones de la agudeza visual y planificación familiar	Lunes a viernes de 7 a 1 pm

AUDITORÍAS RECIBIDAS AÑO 2017

<i>CENTRO DE SALUD</i>	<i>ICONTEC</i>	<i>SLS</i>	<i>SDS</i>	<i>EPSS</i>	<i>SUPERINTEN DENCIA DE SALUD</i>	<i>CONTRALORI A MUNICIPAL</i>
<i>Laboratorios Clínicos ESE</i>	<i>X</i>					
<i>Popular</i>		<i>X</i>				
<i>Popular</i>		<i>X</i>				
<i>Porvenir</i>		<i>X</i>				
<i>contrato vinculados</i>		<i>X</i>				
<i>Seguridad paciente</i>		<i>X</i>				
<i>Ambulancias ESE</i>			<i>X</i>		<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Tecnovigilancia</i>			<i>X</i>			
<i>Centros de salud urbanos</i>				<i>Cajacopi, comparta, capital salud y Nueva EPS</i>		

PROGRAMA DE AUDITORIAS

No	CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS			
	AUDITORIA/ACTIVIDAD	CRITERIOS DE AUDITORIA (Se especifican en el Plan de Auditoria)	ALCANCE DE LA AUDITORIA	FECHA
1	Auditoría Interna de Calidad frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	NTC ISO 9001:2015	Laboratorio Clínico centros de salud Esperanza, Recreo y procesos administrativos (Compras y Suministros, Talento Humano, SIAU, Calidad)	Septiembre de 2018
2	Auditoría en la implementación y mantenimiento al Sistema Único de Habilitación (SUH) en la ESE del municipio de Villavicencio, según normatividad vigente.	Requisitos del Sistema Único de Habilitación. Resolución 2003 del 28 de mayo de 2014.	Procesos asistenciales Centros de Salud ESE Municipal de Villavicencio	Mayo a Noviembre de 2018.
3	Auditoría interna de la ejecución de los planes de mejoramiento formulados en PAMEC	Circular 012 Superintendencia Nacional de Salud (PAMEC)	Acciones de mejoramiento establecidas en el PMCC	Auditoria trimestral informe final Diciembre 2018
4	Rondas de seguridad a los centros de salud de (Porfía, Esperanza, Recreo).	Lista de chequeo seguridad de paciente – Min salud-	Programa de seguridad del Paciente	MENSUALES

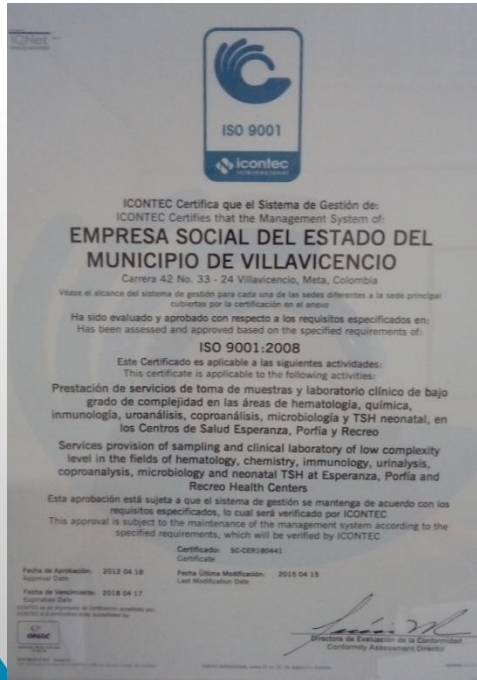
ACOMPAÑAMIENTO A PROCESOS

Fortalecimiento cumplimiento de Req. Mínimos	Fortalecimiento institucional Grupos Focales - PMCC	Cumplimiento del Programa de mejoramiento continuo	Cumplimiento al programa de auditoría
Todos los Centros de Salud 11 urbanos 6 Rurales	Mas de 37 agendas al año	90%	100%

LABORATORIO CLÍNICO ESPERANZA – RECREO y TOMAS DE MUESTRA

CERTIFICADOS

Por ICONTEC - Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2008 con visita de seguimiento favorable en junio de 2017 y en Julio de 2018 visita de recertificación en la cual se recertifico el SGC bajo la NTC ISO 9001:2015



LABORATORIO CLÍNICO Y TOMA DE MUESTRAS

**Centro Salud Recreo –
12 horas nocturno 24 horas**



Oferta el kit de laboratorios para la manipuladores de alimentos de los siguientes exámenes:

- Coprocultivo
- Coprológico
- Gram frotis de garganta
- KOH de uñas

**Centro Salud Barzal
de Lunes a Viernes**





SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Dra . Ruth Cataño Orjuela



CATEGORIZACIÓN DEL RIESGO DE LA ESE MUNICIPAL VILLAVICENCIO VIGENCIA 2018 ESE MUNICIPAL – SIN RIESGO FINANCIERO

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 00002249 DE 2018

(30 MAY 2018)

Por la cual se efectúa la categorización del riesgo de las Empresas Sociales del Estado del nivel territorial para la vigencia 2018 y se dictan otras disposiciones

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las conferidas en el artículo 80 de la Ley 1438 de 2011 y,

CONSIDERANDO

Que el Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social contiene en la Sección 2, Capítulo 8 Título 3, Parte 5 del Libro 2 las condiciones y procedimientos para disponer de información periódica y sistemática que permita realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de las instituciones públicas prestadoras de servicios de salud y evaluación del estado de implementación y desarrollo de la política de prestación de servicios de salud y su impacto en el territorio nacional.



VIGENCIA FISCAL 2017

RECAUDO

PRESUPUESTO DEFINITIVO	VR. RECAUDO	CUMPLIMIENTO
25.489.482.499.00	24.616.108.780.00	97%

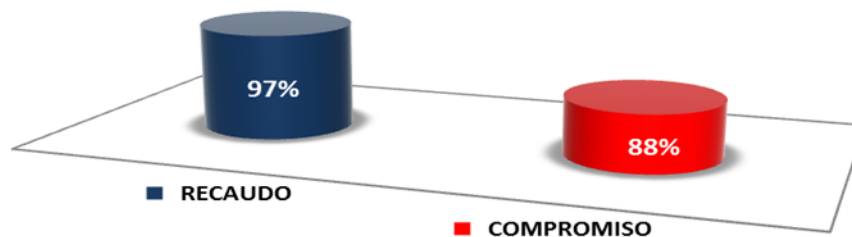
CONCEPTO	VR RECAUDO	PORCENTAJE EJECUCION
REGIMEN SUBSIDIADO	19.117.654.130.89	78%
CUENTAS POR COBRAR VIG. ANT	2.304.060.676.52	9%
ENTIDAD TERRITORIAL - SUBSIDIO A LA OFI	888.924.338.23	4%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	682.708.259.00	3%
RECUPERACION DE CARTERA (NO INCLUYE	631.592.398.13	3%
OTROS	991.168.977.23	4%
TOTAL RECAUDO	24.616.108.780.00	100%

COMPROMISOS

PRESUPUESTO DEFINITIVO	VR. COMPROMISO	CUMPLIMIENTO
25.489.482.499.00	22.484.713.953.50	88%

CONCEPTO	VR RECAUDO	PORCENTAJE EJECUCION
GASTOS DE PERSONAL	14.049.220.788.00	62%
GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO	4.748.010.830.00	21%
TRANSFERENCIAS- SENTENCIAS Y CONCILIA	2.400.000.00	0%
CUENTAS POR PAGAR	1.799.315.165.00	8%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRE	1.885.767.170.50	8%
TOTAL COMPROMISO	22.484.713.953.50	100%

RESULTADO PRESUPUESTAL VIGENCIA FISCAL 2017



TOTAL RECAUDO (97%)	24.616.108.780.00
TOTAL COMPROMISO (88%)	22.484.713.953.50
RESULTADO PRESUPUESTAL	2.131.394.826.50

RESULTADO PRESUPUESTAL AL 30 DE JUNIO DE 2018

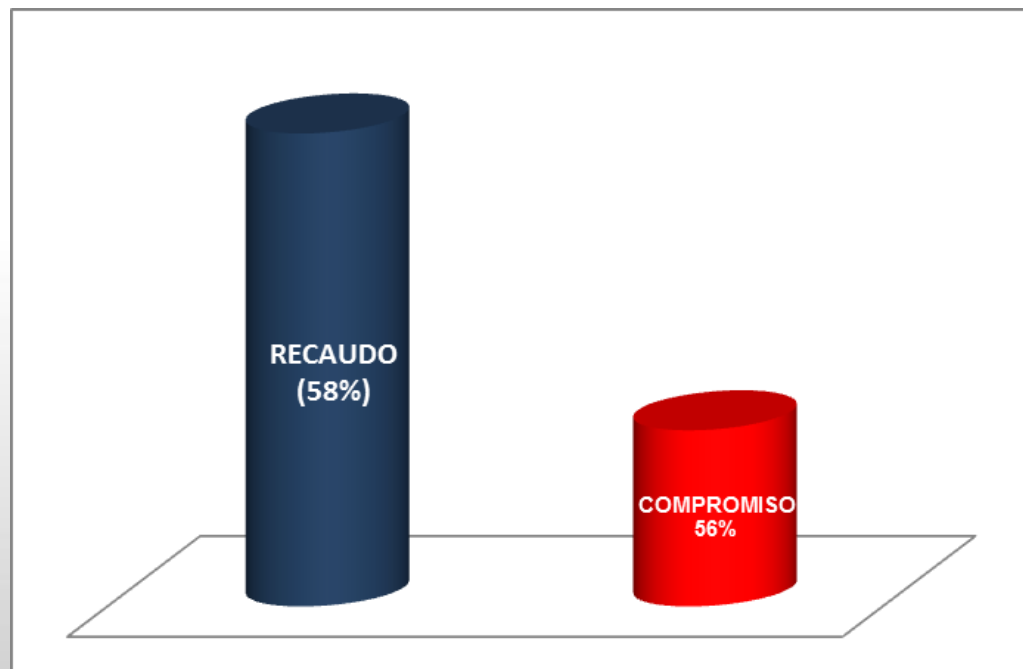
RECAUDO

PRESUPUESTO DEFINITIVO	VR. RECAUDO	CONSIGNACIONES POR IDENTIFICAR	CUMPLIMIENTO
26.313.258.710.00	14.396.060.064.30	892.529.583.00	58.10%

COMPROMISOS

PRESUPUESTO DEFINITIVO	VR. COMPROMISO	CUMPLIMIENTO
26.313.258.710.00	14.982.001.734.00	56.94%

TOTAL RECAUDO (58.10%)	15.288.589.647.30
TOTAL COMPROMISO (56.94%)	14.982.001.734.00
RESULTADO PRESUPUESTAL	306.587.913.30

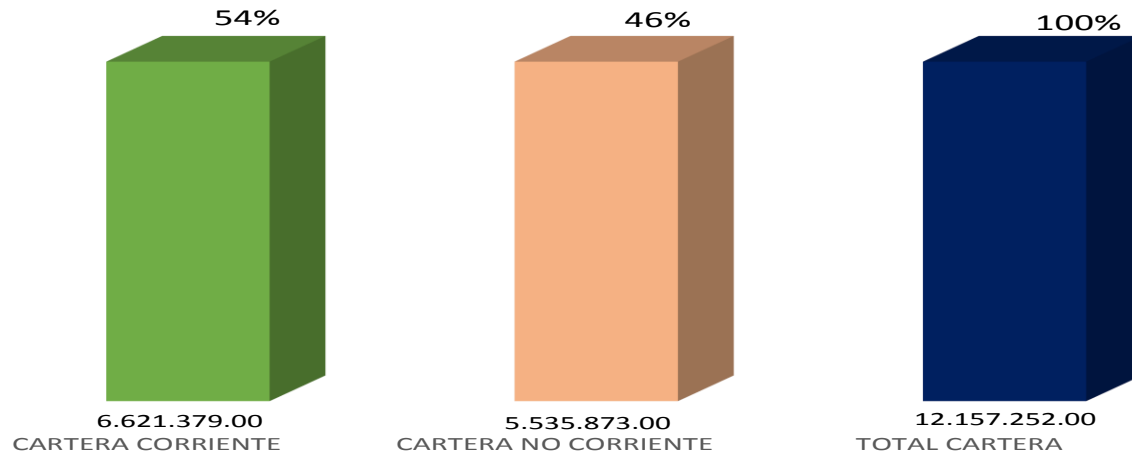


INFORME DE CARTERA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

La cartera con corte a 31 de diciembre de 2017, asciende a la suma de \$12.157.252.203.88 de la cual \$ 6.621.379.161.75, corresponde cartera corriente, y la suma de \$ 5.535.873.042.13, corresponde a cartera de difícil cobro.

CARTERA CORRIENTE	CARTERA NO CORRIENTE	TOTAL CARTERA
6.621.356.761.75	5.535.895.442.13	12.157.252.203.88

CARTERA CORRIENTE Y NO CORRIENTE FRENTE AL TOTAL DE LA CARTERA



EN MILES DE PESOS

Del total de la cartera con corte a 31 de diciembre de 2017, el mayor valor de la cartera está representado en las entidades con las cuales tenemos contratos firmados vigentes, el cual representa el 93% del total de la cartera, como lo podemos observar en el siguiente cuadro.

CONCEPTO	ENTIDAD	CORRIENTE	361 a 9999 Dias	TOTAL
ENTIDADES CON CONTRATO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017	CAJACOPI CCF SUBD	3.661.210.324.21	3.587.549.462.35	7.248.759.786.56
	COMPARTA ESS sub	1.414.337.452.00	672.084.510.00	2.086.421.962.00
	CAPITAL SALUD	501.960.235.60	504.586.584.89	1.006.546.820.49
	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLAVIC	466.438.367.95	151.071.065.00	617.509.432.95
	NUEVA EPS CONT	243.861.800.00	78.348.143.00	322.209.943.00
TOTAL		6.287.808.179.76	1.406.090.302.89	11.281.447.945.00



CONVENIO DOCENCIA SERVICIO

**Dra. Olga Lucía Baquero
Suárez**



CONVENIOS DOCENTE ASISTENCIAL



MEDICINA GENERAL,
ENFERMERIA Y AUXILIAR
DE ENFERMERIA



ENFERMERIA
REGENCIA EN FARMACIA



AUXILIAR DE ENFERMERIA



AUXILIAR DE ENFERMERIA



AUXILIAR DE ENFERMERIA



AUXILIAR DE ENFERMERIA



AUXILIAR DE ENFERMERIA



ENFERMERIA,
PSICOLOGIA Y
REGENCIA



RETOS



2018 -2020



FINANCIERA

- Nuevas Unidades de Negocios (Unidad Materno Infantil – Unidad de Crónicos – Unidad Servicios Amigables - USST)
- Gestión de Cartera (Auditoria de cuentas - Cobro coactivo)
- Sistema de Costos por unidades de servicio (ABC)

USUARIOS

- Fortalecimiento del SIAU (PQRS – Satisfacción – VA – Fidelización)
- Modernización del Call Center (Recambio de Tecnología y competencias profesionales)
- Caracterización de la Población Usuaría (Georeferenciación)



PROCESOS

- Actualización del Modelo de Atención (PAIS – MIAS – APS – P y P)
- Certificación ISO (Ampliar alcance a Servicios Crónicas, SAS)
- Programas de Humanización y Seguridad del Paciente (Habilitación – PAMEC – Acreditación – SIC)

COLABORADORES

- Capital Organizacional (Capacitación por Competencias certificadas, Investigación, Incentivos, Cultura de Seguridad y Humanización)
- Dotación y Tecnología (Proyectos de Dotación, SIS, Programa de Mantenimiento)
- Infraestructura (Proyectos de Reposición, Adecuación y Construcción, Programa Mantenimiento y Logística)



*Muchas
Gracias!*

contactenos@esedevillavicencio.gov.co
calidad@esedevillavicencio.gov.co

www.esedevillavicencio.gov.co

Dirección: Cra. 42 No. 32 - 06 Barzal Alto
Conmutador: +(57) 8 661 41 00

