



ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL
GERENTE



INFORME DE CONTRATACIÓN

Para mantener un mejoramiento continuo y una calidad de atención en la prestación del servicio se hace necesario contar con una herramienta que permita medir el desempeño. Vienen siendo los indicadores el instrumento mediante el cual se obtiene la información con base en la cual se orientan políticas, planes y la toma de decisiones de la institución no solo a nivel Directivo sino de los servicios, áreas y a nivel individual.

Es por lo anterior, que a nivel institucional deben quedar definidos los estándares básicos de calidad aplicables a los diferentes servicios de la Institución, resultado de la definición de criterios de calidad esperada y la aplicación de metodologías e instrumentos de auditoría, que faciliten la labor de seguimiento por parte de los responsables directos en prestación del servicio, y los responsables del seguimiento institucional.

La medición por indicadores permite evaluar y controlar de manera continua los procesos, resultados y el impacto, con lo cual se mantiene una visión general de la institución, lo planeado, programado y ejecutado, proyectar hacia el futuro y adoptar las medidas de control que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, la eficiencia en términos de la mejor utilización de los recursos con la optimización de los procesos para que así los servicios de salud se brinden con calidad, ética y satisfacción del usuario.

La actividad de seguimiento y control debe ser parte del día a día de todas las instancias en el que cada uno tiene la responsabilidad en la captura, procesamiento, análisis, uso y circulación de la información.

Con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas que reglamentan la calidad de la atención en salud definidas en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en el componente de la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud y garantizar la adecuada prestación de los servicios de salud a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Superintendencia Nacional de Salud imparte los siguientes lineamientos en materia de indicadores de calidad, estándares y de reporte de información sobre las instituciones con las cuales se brinda la atención de los servicios de salud que le corresponde garantizar a las entidades.



INDICADORES DE LA CALIDAD DE LA ATENCION	ANUAL		
	NUM	DEN	RES
Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez, antes de las 10 semanas de gestación.	1390	1730	80,3
Proporción de gestantes con valoración por odontología	1476	1695	87,1
Relación morbilidad materna extrema (MME)/muerte materna temprana (MM).	3	0	0,0
Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).	1730	1730	100,0
Proporción de personas con HTA a quienes se les realiza medición de LDL en un periodo determinado.	6243	8794	71,0
Proporción de personas con diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina Glicosilada en el último semestre.	1696	2849	60
Proporción de personas con DM a quienes se les realiza medición de LDL	2104	2849	73,9
Proporción de pacientes con Hipertensión Arterial Controlada	335	433	77,4
Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año.	5030	6492	77,5
Tasa de Caída de Pacientes en el servicio de consulta Externa	2	105007	0,002
Tasa de Caída de Pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación terapéutica.	0	47139	0,0
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	219307	86544	2,5
Tiempo promedio de espera en la asignación de cita de odontología general	74093	31237	2,4
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	5921	6128	96,6
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	6013	6128	98,1
Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera completa	60673	60673	100,0

Como se puede observar en la tabla de los 16 indicadores de la Resolución 256 que le aplican a la ESE Manuel Castro Tovar, durante la vigencia 2022 se cumplieron con 14 para un 87,5% de cumplimiento. Los que no lograron cumplir con la meta fue el de captación temprana de gestantes antes de las 10 semanas de gestación y las caídas en el servicio de consulta externa. Para cada uno de los indicadores que se incumplieron se realizaron planes de mejora.

INFORME DE CONTRATACIÓN CON LAS EAPB AREA DE CALIDAD 2022

La contratación de servicios de salud entre Entidades Responsables de Pago y prestadores de servicios de salud es el mecanismo para que la población tenga acceso efectivo a los servicios de salud.

La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el medio para lograr el acceso de la población a la atención, y la contratación de servicios entre aseguradores y prestadores es el mecanismo para el acceso efectivo a los servicios. Así las cosas, para que la atención en salud a los usuarios se concrete se debe realizar primero el proceso de contratación de servicios de salud entre pagadores y prestadores, es así como la contratación entre las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones prestadoras de Servicios de salud cobra vital importancia, ya que de esta dependerá en gran medida la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención en salud, de esta forma, los diferentes tipos de contratación tienen efectos sobre la calidad, el acceso, los costos, la eficiencia y eficacia, y el desempeño del sector.

En el Municipio de Pitalito se encuentran operando cuatro EAPB del Régimen subsidiado: Asmet Salud, Sanitas, Nueva EPS y Mallamas ubicadas en el centro de la localidad, y con las cuales la ESE Municipal Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito tiene contratos de prestación de servicios de salud para la atención a los afiliados de cada una de ellas, de igual manera se tiene contratos con el Batallón, Reina Isabel y Tolihuila para el servicio de vacunación.

La EAPB con mayor número de afiliados es Sanitas con 34.328 del total de población cubierta por el Régimen Subsidiado y la de menor número de afiliados es Mallamas con 10.216

REGIMEN	EPS-S	AFILIADOS		
		2020	2021	2022
SUBSIDIADO	COMFAMILIAR	42.635	44.527	
	MEDIMAS	21.184	20.464	
	ASMET SALUD	18.505	18.599	18.534
	MALLAMAS	10.269	10.028	10.216
	SANITAS			34.328
	NUEVA EPS			34.250
TTOTAL		92.593	93.618	97.328

Fuente: Ficha técnica de contratos



La mayor parte de usuarios atendidos en la ESE Manuel Castro Tovar, corresponde al régimen subsidiado en un 95%, cuya modalidad de contratación es bajo la modalidad de cápita; el 2,6% corresponde a usuarios del régimen contributivo donde la modalidad de contratación es por evento.

A continuación, se expone el cuadro de contratación de la vigencia 2022

EPS	NUMERO DE CONTRATO	VIGENCIA		ACTIVIDADES	
		F.INICIO	F. FINAL		
ASMET SALUD	HUI-543-S22	1/03/2022	31/12/2022	PROTECCION TEMPRANA Y DETECCION ESPECIFICA (PyM)	PRIMERA INFANCIA
	INFANCIA				
	ADOLESCENCIA				
	JUVENTUD				
	ADULTEZ				
	VEJEZ				
	HUI-541-S22			PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (ASISTENCIAL) TRIAGE 4 Y 5	CONSULTA MEDICA GENERAL
ENFERMERIA					
ODONTOLOGIA					
HUI-542-S22	LABORATORIO CLINICO				
HUI-544-S22	FARMACIA (formulas por los profesionales de la ESE y los debidamente contrarreferidos)				
HUI-545-S22	ATENCION PRIORITARIA TRIAGE 4y 5				
HUI-546-C22	AMBULANCIA BRUSELAS PITALITO	AMBULANCIA BRUSELAS - PITALITO			
HUI-542-S22	RUTA CARDIOVASCULAR	RIESGO CARDIOVASCULAR HTA DIABETES			
HUI-544-S22	SUBSIDIADO PROCEDIMIENTOS MENORES, EXTRACCION IMPLANTES , AMBULANCIA OTROS DESTINOS , PRIORITARIA TRIAGE 1-2-3	PROCEDIMIENTOS MENORES Y EXTRACCION DE IMPLANTES			
HUI-544-S22		AMBULANCIA OTROS DESTINOS / OTROS MUNICIPIOS			
HUI-544-S22		PRIORITARIA TRIAGE 1, 2 Y 3 (PITALITO Y OTROS MUNICIPIO SUBSIDIADOS)			
HUI-544-S22	PORTABILIDAD, MOVILIDAD (ASISTENCIAL)	PORTABILIDAD (SUBSIDIADO) MOVILIDAD (SUBSIDIADO) SOLO MORBILIDAD			
HUI-544-S22		CONSULTA PSICOLOGIA SIN AUTORIZACION			
HUI-544-S22		CONSULTAS MEDICAS, ENFERMERIA, ODONTOLOGICAS, SUBSIDIADO EVENTO OTROS MUNICIPIOS Y DOMICILIARIAS			
HUI-545-S22	EVENTO SUBSIDIADO RUTA PyM	ACTIVIDADES NO INCLUIDAS EN LOS CONTRATOS CAPITADOS			
HUI-546-C22	MORBILIDAD CONTRIBUTIVO	TODAS LAS ACTIVIDADES ASISTENCIALES APLICA CUOTAS MODERADORAS (CONSULTAS MEDICAS, ENFERMERIA, ODONTOLOGICAS, SUBSIDIADO EVENTO OTROS MUNICIPIOS Y DOMICILIARIAS) EXCEPTO PROGRAMA CRONICOS			



	HUI-547-C22			PYM CONTRIBUTIVO	TODAS LAS ACTIVIDADES DE RUTA PyM SIN COBRO DE CUOTAS MODERADORAS	
SANITAS	ANEXO 5 DE RUTAS DE PROMOCION Y PREVENION	1/04/2022	31/03/2023	SUBSIDIADO RUTAS Y PROMOCION Y MANTENIMIENTO (PyM)	PRIMERA INFANCIA	
					INFANCIA	
					ADOLESCENCIA	
					JUVENTUD	
					ADULTEZ	
					VEJEZ	
	ANEXO				RUTA MATERNO PERINATAL	RUTA MATERNO PERINATAL
ANEXO FICHA TECNICA ANEXO N1		SUBSIDIADO MORBILIDAD	CONSULTA MEDICA GENERAL			
			ENFERMERIA			
			ODONTOLOGIA			
			RX PERIAPICALES			
			LABORATORIO CLINICO			
			ATENCION EN BRUSELAS TRIAGE 4 Y 5			
			VACUNACION			
ANEXO		RUTA CARDIOMETABOLICA	RUTA CARDIOMETABOLICA			
NUEVA EPS	ANEXO 5 DE RUTAS DE PROMOCION Y PREVENION	1/05/2022	30/04/2023	SUBSIDIADO RUTAS Y PROMOCION Y MANTENIMIENTO (PyM)	PRIMERA INFANCIA	
					INFANCIA	
					ADOLESCENCIA	
					JUVENTUD	
					ADULTEZ	
					VEJEZ	
	ANEXO 6.1				RUTA MATERNO PERINATAL	RUTA MATERNO PERINATAL
	ANEXO FICHA TECNICA ANEXO N1				SUBSIDIADO MORBILIDAD	CONSULTA MEDICA GENERAL
						ENFERMERIA
						ODONTOLOGIA
						RX PERIAPICALES
						LABORATORIO CLINICO
						ATENCION EN BRUSELAS TRIAGE 4 Y 5
		VACUNACION				
		PSICOLOGIA (RUTA GESTANTES Y CRONICOS)				
		FARMACIA (A PARTIR DEL 06 DE SEPTIEMBRE DE 2022)				

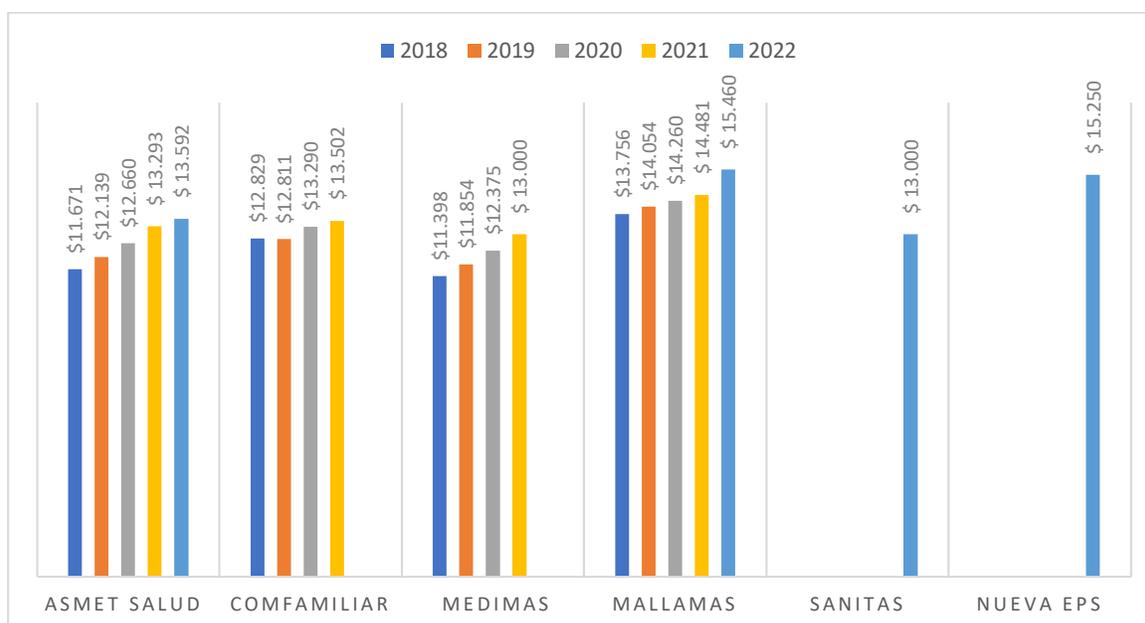


					TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO (BRUSELAS - PITALITO)
	ANEXO 6.1			RUTA CARDIOMETABOLICA	RUTA CARDIOMETABOLICA
MALAMAS	20224155115201	1/02/2022	31/12/2022	PROTECCION Y MANTENIMIENTO (PyM)	PRIMERA INFANCIA
					INFANCIA
					ADOLESCENCIA
					JUVENTUD
					ADULTEZ
				VEJEZ	
				PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD (MORBILIDAD)	CONSULTA MEDICA GENERAL
					ENFERMERIA
					ODONTOLOGIA
					LABORATORIO CLINICO
	INCLUYE ACTIVIDADES DE 521				
	20224155115199	1/01/2022	31/12/2022	ACTIVIDADES QUE NO HAYAN QUEDADO DENTRO DE LA CAPITA SUBSIDIADO	CONSULTA ATENCION 24 HORAS
					AMBULANCIA
					IMPLANTE SUBDERMICO (JADELL)
					PROCEDIMIENTOS MENORES
VISITAS DOMICILIARIAS					
				RX PERIAPICALES	
20224155115200	1/01/2022	31/12/2022	TODOS LOS SERVICIOS DE MORBILIDAD Y RUTAS PyM CONTRIBUTIVO	TODOS LOS SERVICIOS OFERTADOS COBRO DE CUOTA MODERADORA EXCEPTO PROGRAMA CRONICOS, RUTAS PyM Y COVID 19	



Cuadro Comparativo incremento valor usuario 2018 - 2022

EPS	2018	2019	2020	2021	2022
ASMET SALUD	\$ 11.671	\$ 12.139	\$ 12.660	\$ 13.293	\$ 13.592
COMFAMILIAR	\$ 12.829	\$ 12.811	\$ 13.290	\$ 13.502	
MEDIMAS	\$ 11.398	\$ 11.854	\$ 12.375	\$ 13.000	
MALLAMAS	\$ 13.756	\$ 14.054	\$ 14.260	\$ 14.481	\$ 15.460
SANITAS					\$ 13.000
NUEVA EPS					\$ 15.250
TOTAL	\$ 49.654	\$ 51.858	\$ 54.185	\$ 54.276	\$ 57.302



Análisis:

En el proceso de contratación con las EAPB del régimen subsidiado durante los últimos 5 años se puede verificar según cuadros anexos que el incremento por valor usuario fue en promedio del 4.1% con cada una de las EPS lo que significa un aumento o ganancia por vigencia.

Durante los procesos de negociación que se llevan a cabo entre las partes existen constantes tensiones interinstitucionales relacionadas con la posición dominante de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB-, del mismo modo, que la mayor tensión entre contratante y contratista se genera por la definición de las tarifas, dada la tendencia a su disminución progresiva por parte de las EAPB, el incremento en las obligaciones exigidas



a las IPS y la desactualización de los manuales tarifarios, lo que repercute directamente en la prestación del servicio.

Es importante resaltar que en el año de 2022 las EAPB Medimas y Comfamiliar del Huila, fueron liquidadas, lo que conllevó a la nueva contratación con la EAPB de Sanitas con la cual no se tiene el servicio de entrega de medicamentos y Nueva EPS.

HABILITACION DE SERVICIOS DE SALUD

El 22 de septiembre de 2022 la ESE Manuel Castro Tovar recibió visita de la Secretaria de salud Departamental para la revisión de los estándares de habilitación en cumplimiento a la Resolución 3100 de 2019 dando como resultado el cumplimiento del 100% de los estándares y la generación de la resolución de Habilitación N° 2716 de 2022 por parte de la Secretaria de Salud Departamental.

2022SALUD07014

RESOLUCIÓN 2716 DE 2022
Por medio del cual se Certifica el Cumplimiento de las Condiciones del Sistema Único de Habilitación de un Prestador de Servicios de Salud

LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL HUILA,
de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley 715 del 21 de diciembre de 2001, Decreto 1011 de 2006 compilado por el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 y la Resolución 3100 del 25 de Noviembre de 2019 y

CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que el Prestador de Servicios de Salud "EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR.", identificado con el número **813005295-8**, se encuentra inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud del Ministerio de Salud y Protección Social como IPS, con el Código de Habilitación No. **4155100485**.

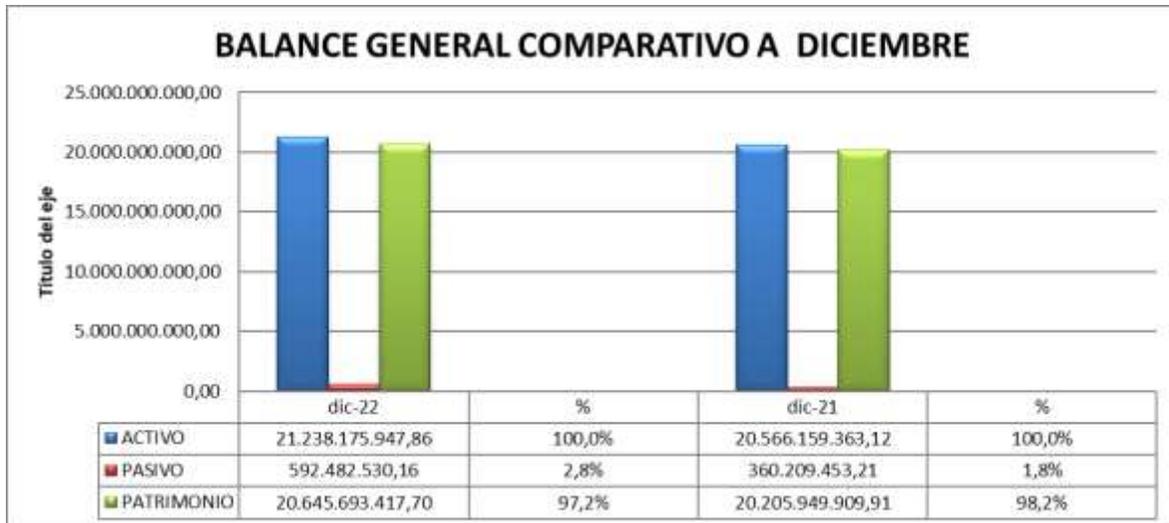
DATOS GENERALES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD	
NOMBRE :	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR
IDENTIFICACIÓN:	813005295-8
CLASE DE PRESTADOR	IPS
CODIGO DE PRESTADOR	4155100485
REPRESENTANTE LEGAL	ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL
CORREO ELECTRÓNICO DEL PRESTADOR	gerencia@esemanuelcastrotovar.com
FECHA DE INSCRIPCIÓN DEL PRESTADOR	20030415
FECHA DE VENCIMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN	20230831
NOMBRE DE LA SEDE	CENTRO DE SALUD CALAMO
CODIGO DE LA SEDE	4155100485-01
GERENTE SEDE	ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL
DIRECCIÓN SEDE	CRA 14A # 9A-65
TELÉFONO SEDE	8363362
MUNICIPIO	Pitalito
NOMBRE DE LA SEDE	CENTRO DE SALUD BARRIOS UNIDOS DEL SUR
CODIGO DE LA SEDE	4155100485-02
GERENTE SEDE	ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL
DIRECCIÓN SEDE	CALLE 9 SUR # 1-15.
TELÉFONO SEDE	8369986
MUNICIPIO	Pitalito
NOMBRE DE LA SEDE	COMUNA DOS
CODIGO DE LA SEDE	4155100485-04
GERENTE SEDE	ORIANA SOFIA PEÑA MAZABEL
DIRECCIÓN SEDE	CARRERA 11 ESTE CALLE 1 A -3 SUR
TELÉFONO SEDE	8369876
MUNICIPIO	Pitalito

ESTADOS FINANCIEROS

La Empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar con Nit 813.005.295 realiza un análisis comparativo a la información con los estados financieros a corte de 31 de diciembre de 2022 presentando los siguientes saldos:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2022 y 31/12/2021				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	31/12/2022	31/12/2021	VARIACION 2022 - 2021	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	1.672.106.670,84	833.959.717,31	838.146.953,53	100,50
Cuentas por cobrar	1.272.108.723,97	1.916.767.689,28	-644.658.965,31	-33,63
Inventarios	178.762.790,21	247.074.086,16	-68.311.295,95	-27,65
Bienes y servicios pagados por anticipado	75.458.262,53	26.065.831,06	49.392.431,47	189,49
Total activos corrientes	3.198.436.447,55	3.023.867.323,81	174.569.123,74	5,77
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedades, planta y equipo	9.563.284.500,31	9.065.837.039,31	497.447.461,00	5,49
Propiedades de inversión	8.476.455.000,00	8.476.455.000,00	0,00	0,00
Total activos no corrientes	18.039.739.500,31	17.542.292.039,31	497.447.461,00	2,84
TOTAL ACTIVO	21.238.175.947,86	20.566.159.363,12	672.016.584,74	3,27
PASIVOS				
PASIVOS CORRIENTES				
Cuentas por pagar	153.137.206,16	109.522.128,21	43.615.077,95	39,82
Beneficios a los empleados	74.107.657,00	50.687.325,00	23.420.332,00	46,21
Provisiones	365.237.667,00	200.000.000,00	165.237.667,00	82,62
Total pasivos corrientes	592.482.530,16	360.209.453,21	232.273.076,95	64,48
Total Pasivo	592.482.530,16	360.209.453,21	232.273.076,95	64,48
PATRIMONIO				
Capital fiscal	20.910.576.676,34	20.910.576.676,34	0,00	0,00
Resultados de ejercicios anteriores	(704.626.766,43)	(1.329.768.766,51)	625.142.000,08	47,01
Resultados del ejercicio	439.743.507,79	625.142.000,08	-185.398.492,29	-29,66
TOTAL PATRIMONIO	20.645.693.417,70	20.205.949.909,91	439.743.507,79	2,18
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	21.238.175.947,86	20.566.159.363,12	672.016.584,74	3,27

Gráficamente el estado de situación financiera se representa de la siguiente manera



El desempeño financiero de la E.S.E Manuel Castro Tovar de manera global presenta un flujo de recursos, con una variación positiva entre el año 2022 y 2021 del 2.18% representado en un incremento patrimonial de \$439.743.507,79 resultado obtenido por un óptimo manejo de los recursos financieros, generando un excedente (resultado) del ejercicio por valor de \$ **439.743.507,79**.

El resultado del periodo relacionado anteriormente con un excedente de \$439.743.507,79, se obtiene como resultado por la venta de servicios en salud y una constancia de los costos en la prestación del servicio, resultado que beneficia a la empresa que junto con la dinámica en la austeridad y contingencia del gasto presenta este resultado que varía en un -29.66%. Frente a un resultado del periodo anterior de \$625.142.000,08



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR				
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL				
Periodos Contables Terminados el 31/12/2022 y 31/12/2021				
(Cifras en Pesos Colombianos)				
	01/01/2022 a 31/12/2022	01/01/2021 a 31/12/2021	VARIACION 2022 - 2021	%
Ingresos por Prestacion de Servicios	17.536.453.928,50	16.876.801.620,50	659.652.308,00	3,91
Venta de servicios en salud	11.845.236.434,25	13.202.643.670,50	-1.357.407.236,25	-10,28
Serv. de Salud con el Mecanismo de Pago por Capitalización	5.691.217.494,25	3.674.157.950,00	2.017.059.544,25	54,90
Costo por Prestacion de Servicios	(10.753.646.772,02)	(9.690.478.710,59)	1.063.168.061,43	10,97
Utilidad Bruta	6.782.807.156,48	7.186.322.909,91	-403.515.753,43	-5,62
Gastos de Administracion y Operación	(6.274.773.112,79)	(5.488.301.386,84)	786.471.725,95	14,33
Otros Gastos Operacionales	(941.615.186,07)	(1.340.368.182,00)	-398.752.995,93	-29,75
Utilidad Operacional	(433.581.142,38)	357.653.341,07	-791.234.483,45	-221,23
Transferencias y Subvenciones	445.200.000,00	0,00	445.200.000,00	100,00
Ingresos Financieros	7.638.521,24	1.995.982,47	5.642.538,77	282,69
Gastos Financieros	(4.289.572,84)	(2.047.849,44)	2.241.723,40	109,47
Otros Ingresos y Gastos No Operacionales	424.775.701,77	267.540.525,98	157.235.175,79	58,77
Resultado del Periodo	439.743.507,79	625.142.000,08	-185.398.492,29	-29,66

Los ingresos por venta de servicios en salud del periodo 2022 ascienden a \$17.536.453.928,50, presentando una variación de \$659.652.308 frente al año 2021, generando un 3.91%, al analizar la composición de los ingresos operacionales frente a los costos, como valores invertidos en la prestación del servicio encontramos que frente al periodo 2021 los costos incrementaron \$1.063.168.061,43 que representa un incremento de 10,97%.

De igual manera los valores representados en desembolsos necesarios para la operatividad de la empresa como son los gastos ascienden a \$ 7.220.677.871,70 en el año 2022 frente a \$6.830.717.418,28 en 2021 estos valores, aunque representan salidas son de igual manera necesarios para la operatividad de la empresa, en este orden el flujo de estos recursos presenta un incremento de \$389.960.453,42.

En síntesis, el comportamiento de los recursos financieros obtenidos por la ESE Manuel Castro Tovar, presentan un incremento frente al periodo 2021; incrementando en igual medida las actividades prestadas en el servicio de salud, así mismo el análisis en los compromisos y desembolsos realizados, como medidas que permite optimizar el servicio reflejan como resultado un excedente dentro del periodo.



RESULTADO EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CON RECAUDO VIGENCIA 2022

EQUILIBRIO PRESUPUESTAL POR RECAUDO

Ejecución del Ingreso Total recaudado vigencia diciembre 2022 incluido recaudo de cuentas por cobrar de vigencias anteriores

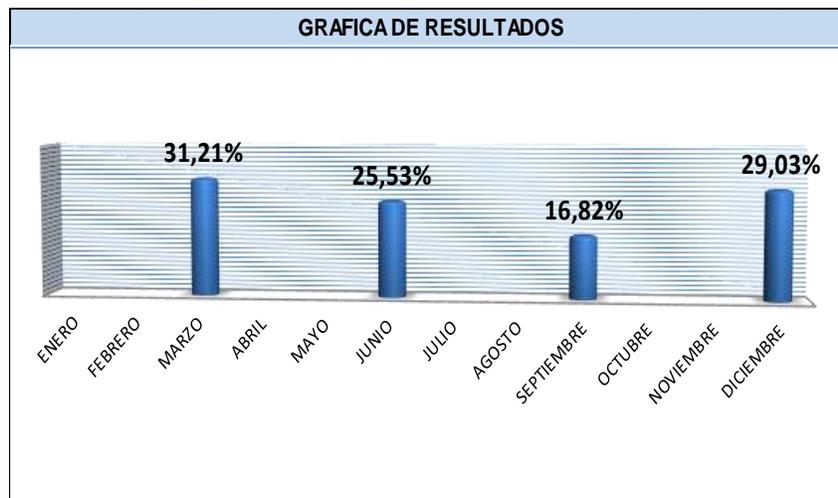
Ejecución de Gastos Comprometidos vigencia diciembre 2022 incluido recaudo de cuentas por pagar de vigencias anteriores

INGRESO TOTAL RECAUDADO DICIEMBRE 2022	\$ 19.495.434.656,05	1,09
GASTOS COMPROMETIDOS DICIEMBRE 2022	\$ 17.830.041.334,41	

Con este indicador determinamos que el recaudo de la vigencia comparado con los gastos comprometidos se encuentran por debajo de los valores comprometidos contando con 1,9 peso por cada peso comprometido,

De igual manera a nivel presupuestal el periodo 2022 presento un equilibrio financiero gracias al análisis de las necesidades en la prestación del servicio, logrando contar con 1.09 pesos por cada compromiso en el periodo, en síntesis, los ingresos alcanzaron un superávit dl 102,59% de la estimación inicial frente a un presupuesto de ingresos del 93.83%

Ejecución presupuestal de Ingresos





PLATAFORMA ESTRATEGICA 2020-2024

ESLOGAN

“HUMANIZACIÓN Y SERVICIO”

EL ESLOGAN DE LA ESE MANUEL CASTRO TOVAR, ES EL MANIFIESTO DE NUESTROS PRINCIPIOS Y EL PILAR QUE RIGE EL ACTUAR DE TODOS LOS QUE HACEMOS PARTE DE ESTA GRAN FAMILIA.

LA HUMANIZACIÓN Y EL SERVICIO, JUNTO A LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD QUE OSTENTAMOS, SERAN EL DISTINTIVO PARA SER REFERENTES Y MODELOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL REGIONAL Y NACIONAL.



MISIÓN

- Somos una Institución prestadora de servicios de salud, con un modelo de gestión sostenible, humanizado y al servicio de la región, que contribuye a la salud y el bienestar de sus usuarios y al desarrollo de su talento humano.

VISIÓN

- En el año 2024 seremos una institución de salud líder en atención integral, segura, humanizada, centrada en los usuarios, solidaria con el medio ambiente y centro de referencia en términos de calidad a nivel regional y departamental.



PILARES ESTRATÉGICOS



Creación de valor económico

- Competitividad
- Gestión de Costos
- Gestión de proveedores
- Gestión Financiera
- Cooperación



Creación de valor social

- Fortalecimiento de los Servicios de Salud
- Formalización de política Hospital Verde



Fortalecimiento de capacidades y eficiencia

- Comunicaciones – Gestión TIC
- Nuevo modelo de liderazgo de gestión
- Relaciones laborales
- Tecnología médica
- Infraestructura física

HONESTIDAD

VOCACION DE SERVICIO

RESPETO

SEGURIDAD

SOLIDARIDAD

CULTURA AMBIENTAL



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Objetivo estratégico 1

Implementar un modelo de cultura organizacional basado en la eficiencia y buen uso de los recursos.



Objetivo estratégico 2

Generar nuevas líneas de negocios, que nos permitan fortalecer la venta de servicios.



Objetivo estratégico 3

Promover calidad en la prestación de los servicios de salud con énfasis en la rentabilidad social.



Objetivo estratégico 4

Promover la gestión de un modelo gerencial prospectivo, de mejora continua.



Objetivo estratégico 5

Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial



PLAN ESTRATEGICO

PLAN DE DESARROLLO ESE MANUEL CASTRO TOVAR

“Humanización y Servicio”

2020-2023

Objetivo Estratégico	Estrategia	Planes, proyectos y programas	Indicador	Meta	Línea base (2019)	Responsables
Objetivo estratégico 1 Implementar un modelo de cultura organizacional basado en la eficiencia y buen uso de los recursos.	Establecer una cultura donde los costos sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.	Fortalecimiento de la gestión de costos como herramienta gerencial, para la toma de decisiones.	Porcentaje de Informes de gestión de costos (N° de informes ejecutivos de costos socializados ante gerencia y con propuestas de mejora/ Total de informes de gestión programados) x100	4 Anual	4 Anual	Subdirección Administrativa Y financiera
		Implementación de estrategias financieras para optimizar proceso de compras a proveedores	Porcentaje de estrategias implementadas y aplicadas (N° de estrategias aplicadas / N° de estrategias programadas en el año) x100	4 En el cuatrienio	ND	Subdirección Administrativa Y financiera
		Ofertar a empresas, aseguradora	Porcentaje de ofertas gestionadas			



Objetivo estratégico 2 Generar nuevas líneas de negocios, que nos permitan fortalecer la venta de servicios.	Crear e implementar una dependencia comercial y de mercadeo en la ESE	s y a personas naturales que lo demanden, paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.	ante entidades o aseguradoras (N° ofertas radicadas/ N° ofertas programadas) x100	10 En el cuatrienio	ND	Subdirección Administrativa Y financiera
		Mejorar la capacidad instalada que permita ampliar el portafolio de servicios de la ESE	Porcentaje de servicios nuevos habilitados (N° de servicios habilitados/ N° servicios propuestos) x100	3 En el cuatrienio	0	Subdirección Técnico científica
Objetivo estratégico 3 Promover calidad en la prestación de los servicios de salud con énfasis en la rentabilidad social.	Mantener y Renovar la gestión de los procesos institucionales.	Mantener la certificación de calidad ISO 9001:2015 de Icontec.	Certificación ISO 9001:2015 Mantener certificación	2 En el cuatrienio	ESE certificada	Gerencia Mejora Continua
		Renovar la certificación de calidad ISO 9001:2015 de Icontec.	Certificación de calidad Renovada (Certificado renovado)	2 En el cuatrienio	ESE Certificada	Gerencia Mejora Continua
		Programa de seguridad y salud en el paciente	Programa de seguridad Y salud en el paciente Porcentaje de cumplimiento de cronograma	Programa implementad 90%	30% Avance	Subdirección Técnico científica
		Fortalecer la gestión	Porcentaje de proyectos de inversión	8	3	Gerencia



		asistencial mediante estrategias que optimicen la resolutivez clínica y la seguridad del paciente	para la adquisición, renovación y mantenimiento de equipo clínico y de tecnologías de la Información. (N° de proyectos gestionados/ número de proyectos programados en el cuatrienio) x100	En el cuatrienio		Planeación
		Promover proceso de alistamiento como hospital verde y sostenible mediante la implementación de procesos amigables con el medio ambiente.	Sistema de gestión ambiental (Programa actualizado y ejecutado)	80% de ejecución	Política Institucional ejecutada 30%	Gerencia
		Promover proceso de alistamiento de norma de seguridad y salud en el trabajo.	Sistema de seguridad y salud en el trabajo. (Sistema actualizado y ejecutado)	100% de ejecución	Política Institucional ejecutada 40%	Gerencia
Objetivo estratégico 4	Diseñar esquemas y nuevas rutas de administración	Implementar nuevos modelos de gestión.	Modelos de gestión (N° de modelos de gestión implementados/ número de modelos de gestión	4 En el cuatrienio	ND	Gerencia



Promover la gestión de un modelo gerencial prospectivo, de mejora continua.			programados en el cuatrienio) x100			
	Implementación de una política de gestión de tecnología, información y comunicación con base en herramientas que permitan mejorar los aspectos misionales y estratégicos de la Organización.	Adquisición e implementación de Nuevas tecnologías de la Información.	Porcentaje de TICS adaptados e implementados (N° de proyectos adaptados e implementados dentro de la vigencia / Número de proyectos TIC gestionados en la vigencia) x100	4 en el cuatrienio	ND	Gerencia Planeación
	Fortalecer el clima y la cultura organizacional alineando el proceso de talento humano a las herramientas de gestión establecidas.	Plan de Intervención de clima organizacional y riesgo psicosocial.	Porcentaje satisfacción del cliente interno (N° de personas satisfechas/ total de personas a las que se les aplica el instrumento de evaluación) x100	=>85%	80%	Subdirección Administrativa Y financiera Talento humano
	Programa de Humanización	Proporción de actividades priorizadas que fueron ejecutadas en el programa de	100%	70%	Subdirección Administrativa Y financiera	



			humanización (Número de actividades prioritizadas realizadas/Total de actividades prioritizadas) x100			Talento humano
		Plan de Capacitación para todos los colaboradores de la ESE	Porcentaje de Ejecución del Plan de Capacitación Institucional. (No. Áreas que cumplen con Plan de Capacitación/ No. Áreas de la Institución) x100	=>90%	88%	Subdirección Administrativa Y financiera Talento humano
Provisión adecuada de servicios de salud	Proyecto de construcción Hospital de primer nivel Pitalito Huila	Proyecto de construcción Hospital de primer nivel Pitalito Huila	Proyecto actualizado o gestionado	Proyecto presentado		Gerencia Planeación
	Adecuación de la infraestructura hospitalaria: 1. Proyecto para la Construcción del puesto de salud del corregimiento Chillurco. 2. Proyecto para la Construcción del puesto de	Porcentaje de proyectos de construcción gestionados (No. Proyectos gestionados/ No. Proyectos programados) x100	4 en el cuatrienio	ND	Gerencia Planeación	



		salud del corregimiento Charguayaco . 3. Proyecto para la construcción de la segunda fase del centro de salud de Bruselas. 4. Proyecto ampliación de la capacidad instalada con zona de expansión en las sedes comunas 2 y Bruselas				
Objetivo estratégico 5 Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial	Implementar escenarios de participación con la comunidad	Fortalecimiento a Asociación de usuarios de la ESE	Porcentaje de actividades realizadas a Asociación de usuarios (Nº actividades realizadas a Asociación de usuarios / Nº de actividades programadas) x100	10 en el cuatrienio	2	Subdirección Científica SIAU
		Aplicar y analizar encuestas de percepción y de satisfacción a grupos de interés	Porcentaje de satisfacción global de usuarios de IPS (Nº de usuarios satisfechos con la IPS/	=>95%	95%	Subdirección Científica SIAU



			Nº de encuestas realizadas) x100			
		Realizar campañas de responsabilidad social	Porcentaje de campañas de responsabilidad social (Nº de campañas de responsabilidad social realizadas/ Total de campañas propuestas) x100	8 en el cuatrienio	3	Subdirección Científica SIAU

PROYECTOS E INVERSIONES

La ESE Manuel Castro Tovar continúa cumpliendo altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Recibimos visita de auditoría y seguimiento por parte del Icontec, para verificar los diferentes procesos administrativos y misionales de la institución, como parte de la certificación de calidad ISO 9001:2015.

Con la evaluación de seguimiento se busca mantener la certificación como entidad acreditada en salud e identificar oportunidades de mejora que permitan lograr la prestación de servicios con altos estándares de calidad y la satisfacción total de los usuarios.

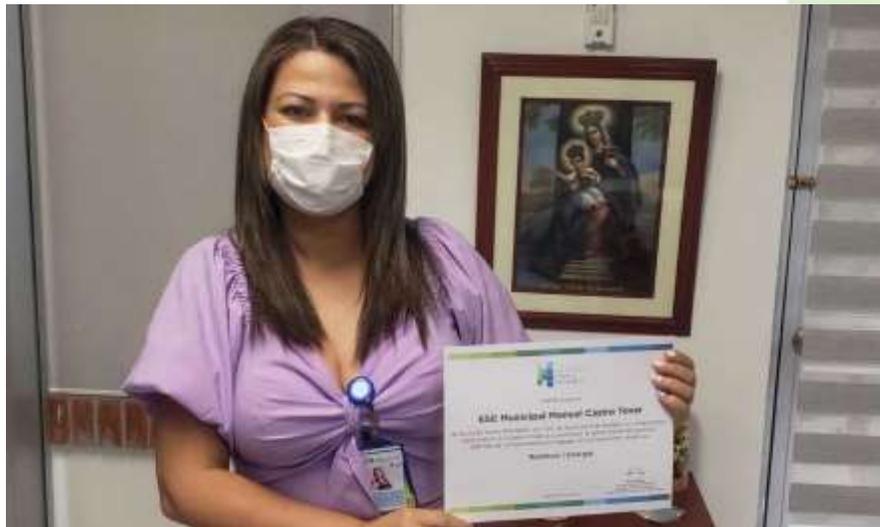
En la reunión de cierre que fue presidida por el auditor Luis Andrés Guarín, profesional representante del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, emitió un concepto positivo y altamente satisfactorio ante la entidad y ratificó la calidad del servicio que prestamos en la empresa.

La gerente de la ESE Municipal Oriana Sofía Peña Mazabel, agradece el compromiso de cada uno de los funcionarios de la institución, resaltando que su dedicación y entrega han hecho posible obtener estos resultados, el trabajo arduo y el profesionalismo con que se realiza, es la clave para que hoy la ESE Manuel Castro Tovar mantenga su sello de calidad.





- ✓ La ese Manuel Castro Tovar a pesar de atravesar una pandemia y el cierre de varias EPS, continúa para tranquilidad de los laboyanos, categorizada cómo "sin riesgo fiscal y financiero" garantizando a todo Pitalito una atención con "humanización y Servicio". ¡Ofrecemos una atención integral, segura, humanizada, centrada en el usuario y solidaria con el medio ambiente! hacemos parte de la red global de hospitales verdes, con sello de responsabilidad social empresarial, medición de huella de carbono y seguridad y salud en el trabajo, otorgados por la corporación Fenalco solidario:





Certifica que la

ESE Municipal Manuel Castro Tovar

se ha unido como MIEMBRO ACTIVO en tanto ha manifestado su compromiso para reducir su huella climática y promover la salud ambiental pública, además de comprometerse a trabajar en los siguientes objetivos:

Residuos | Energía

Nick Thorp
Director de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables
Safest in Care / Health Care Without Harm

Válida hasta el 30/04/2022



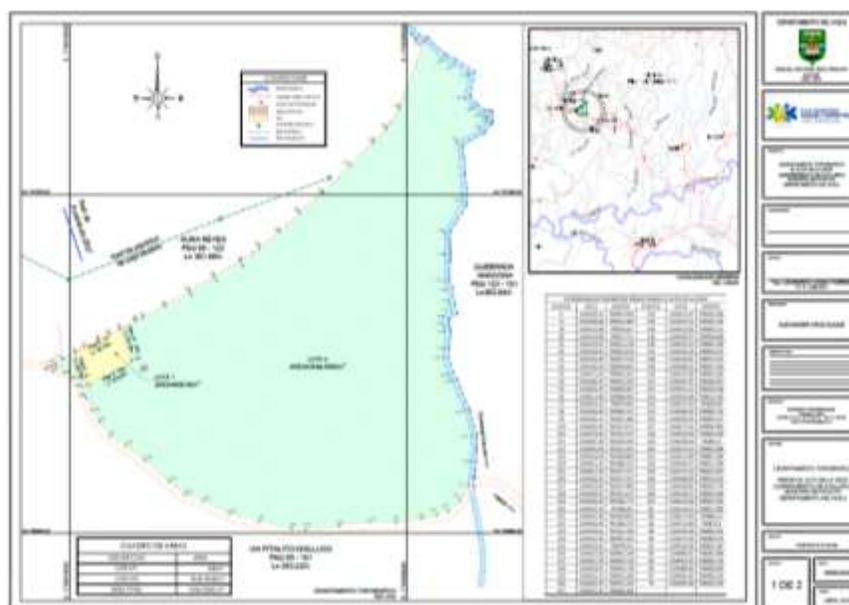




- ✓ Ejecución de estudios técnicos y diseños arquitectónicos para el proyecto Hospital de primer nivel para Pitalito

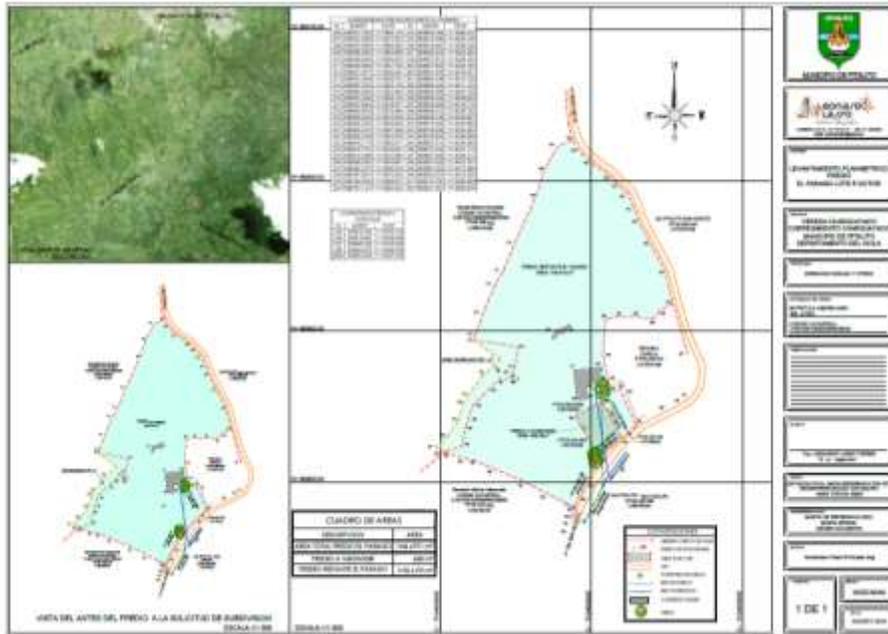


- ✓ Ejecución de estudios técnicos y diseños arquitectónicos para el proyecto Puesto de Salud del Corregimiento de Chillurco





- ✓ Ejecución de estudios técnicos y diseños arquitectónicos para el proyecto Puesto de Salud del Corregimiento Charguayaco

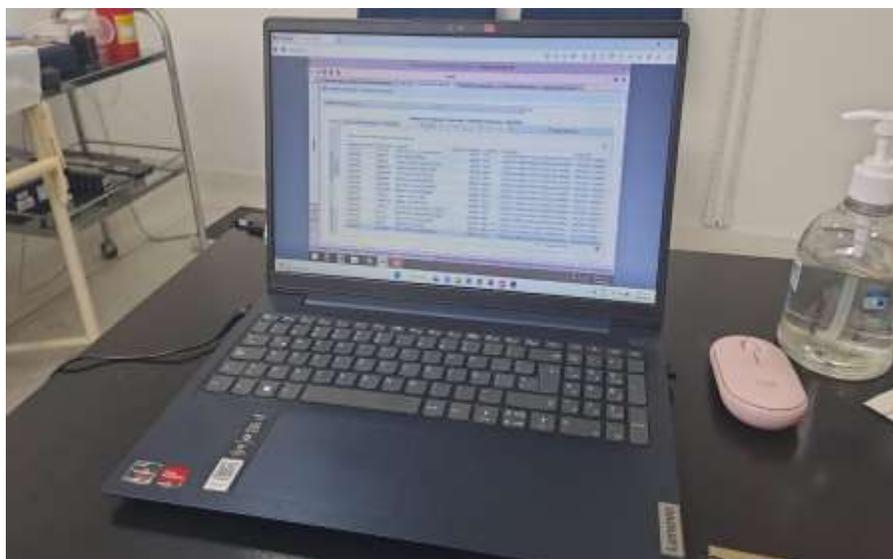


- ✓ Se notificó el 05 de agosto la resolución 1387 de 2022, correspondiente a la asignación de recursos para la adquisición de equipos biomédicos por parte del MinSalud. Valor asignado \$445,200,00- Aporte ESE \$5000,000





- ✓ Renovación tecnológica por un valor de \$45.880.900
- ✓ Proceso de implementación de ventanilla única. (\$50.000.000)





INDICADORES

INDICADORES DE POLÍTICA INTEGRADA

OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	META	MEDICION DE LA META	FRECUENCIA DEL REPORTE DEL CALCULO PARCIAL	FRECUENCIA A SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE MEDICION	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	PROMEDIO
SGC											
Estimar el grado de apropiación de la estrategia de humanización enfocada a nuestros colaboradores como un ser integral.	Avance en la Implementación de la política de Humanización	(Número total de colaboradores con humanización alta y media según la escala HUMAS / Número total de colaboradores que aplicaron la herramienta) x 100	Mayor o igual al 75%	ANUAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	PORCENTAJE	LÍDER HUMANIZACIÓN	88	95	92



<p>Monitorear las expectativas de nuestros usuarios una vez conozcan y utilicen nuestro portafolio de servicios para asumirlas y gestionarlas de forma razonable.</p>	<p>Satisfacción Post Consulta</p>	<p>(Número total de usuarios satisfechos con el portafolio de servicios / Número total de usuarios encuestados) x100</p>	<p>Mayor o igual al 90%</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>LÍDER DE SIAU</p>	<p>93%</p>	<p>96%</p>	<p>95%</p>
<p>SST</p>											
<p>Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en la prestación de los diferentes servicios que la entidad ofrece a sus clientes-usuarios mediante la identificación de los peligros , valoración de riesgos y determinación de controles que contribuyan al bienestar físico , mental y social de los colaboradores , con el fin de evitar incidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p>	<p>Porcentaje de accidentalidad laboral</p>	<p>Formula: (No. de accidentes de trabajo/ No. de personas de la sede) x 100</p>	<p>Menor o igual al 5%</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>LIDER SST</p>	<p>0,1</p>	<p>0,4</p>	<p>0,25</p>



SGA											
Implementar programas y estrategias que contribuyan a la mitigación del deterioro del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos que impactan el desempeño ambiental.	Cumplimiento de objetivos y metas ambientales en los programas de gestión ambiental - anual	(Metas cumplidas en el periodo/ total de metas proyectadas en año) x 100	Mayor o igual al 70%	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	PORCENTAJE	LIDER SGA	80%	83%	82
Establecer estrategias que permita impactar de manera positiva la sociedad y su entorno aportando al desarrollo sostenible de la región.	Cumplimiento de la ejecución de estrategias para el desarrollo de una cultura ética y ecológica	(Número de estrategias ejecutadas / número de estrategias propuesta en el año) x 100	Mayor o igual al 70%	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	PORCENTAJE	LIDER SGA	100%	100%	100%



ESTADÍSTICAS

✓ Facturación

SERVICIOS PRESTADOS	2021	2022	TOTAL
ACTIVIDADES SALUD ORAL	16.555	29.346	45.901
ACTIVIDADES SALUD ORAL PROMOCION Y PREVENCIÓN	106.233	154.555	260.788
CHARLAS EDUCATIVAS PROMOCION Y PREVENCIÓN	34.384	25.169	59.553
CONSULTA ENFERMERIA PROGRAMAS ESPECIALES [SALUD PUBLICA]	497	444	941
CONSULTA ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN	28.333	35.581	63.914
CONSULTA EXTERNA	32.524	43.650	76.174
CONSULTA MEDICA PROMOCION Y PREVENCIÓN	49.411	51.914	101.325
CONSULTA MEDICO PROGRAMAS ESPECIALES	8.634	11.148	19.782
CONSULTA PROCEDIMIENTO Y OBSERVACION	55.724	9.427	65.151
IMAGENOLOGIA	-	208	208
LABORATORIO CLINICO	44.304	57.609	101.913
LABORATORIO CLINICO PROMOCION Y PREVENCIÓN	50.344	77.548	127.892
MATERIAL DE ODONTOLOGIA	1	-	1
MATERIAL MEDICOQUIRURGICO	4.518	2.399	6.917
MATERIAL REACTIVOS Y DE LABORATORIO	71	-	71
PROCEDIMIENTOS PROMOCION Y PREVENCIÓN	78.364	96.173	174.537
SALA DE PARTO	125	116	241
SERVICIO DE AMBULANCIA	1.412	880	2.292
TOTAL	511.434	596.167	1.107.601

✓ Traslados en Ambulancia

TRASLADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TAB	22	27	19	14	15	26	17	14	12	17	19	4	196
TOTAL	22	27	19	14	15	26	17	14	12	17	19	4	196

✓ **Programas de promoción y prevención**

ACTIVIDADES DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE SALUD REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO 2021	
Actividades	Total
Aplicación de flúor	28.597
Aplicación de sellantes	1.660
Control de placa bacteriana	63.211
Detartraje supragingival	7.633
Detección de cáncer cervicouterina	4.749
Atención en salud por enfermería en la primera infancia e infancia.	10.357
Atención en salud por medicina general en la primera infancia e infancia.	11.170
Atención en salud por medicina general-enfermería en la adolescencia y la juventud	12.892
Atención en salud por medicina general en la adultez y la vejez	4.536
Tamización Riesgo Cardiovascular adultez- vejez	24.280
Tamización Riesgo adolescencia- juventud	4001
Atención en salud por enfermería/Medicina para la planificación familiar y la anticoncepción	15.239
Atencion en salud a la gestante	31.620
Atenciones educativas individuales	33.592
programa ampliado de inmunización (PAI)	92.430
Total	345.967
Brigadas extramurales	410
Urbanas	175
Rurales	296
	345.967



ACTIVIDADES RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD REALIZADAS EN EL MUNICIPIO DE PITALITO VIGENCIA 2022

Actividades	Total
Aplicación de flúor	28.106
Control de Placa Bacteriana	45.431
Aplicación de Sellantes	32.517
Detartraje Supraringival	24.161
Atencion de Salud por Odontologia.	39.525
Consulta Medica Primera Infancia	7.057
Consulta Enfermeria Primera Infancia	6.721
Consulta Medica Infancia	4.211
Consulta Enfermeria Infancia	3.855
Consulta Medico Adolescencia	3.999
Consulta Enfermeria Adolescencia	3427
Consulta Medica Juventud	5.065
Consulta Medico Adultez	9.705
Consulta Medico Vejez	4.527
Consulta Medica Preconcepcional	84
Consulta Medica gestante	8.110
Consulta Enfermeria Gestante	996
Interrupcion Voluntaria del Embarazo	7
Detección de Cáncer Cervicouterina	5.224
Atención para la Planificación Familiar	26.449
Laboratorios de PYM	72.594
Psicologia	117
Charlas Educativas	29.795
PAI	89.237
Total	450.920



✓ Programa ampliado de inmunización PAI

ESQUEMA PAI REGULAR	CANTIDAD/ dosis aplicadas	OBSERVACIONES
AÑO 2021	92430	
AÑO 2022	74413	Se tuvo menos personal vacunador

VACUNACION COVID-19	CANTIDAD/ dosis aplicadas	OBSERVACIONES
AÑO 2021	94741	se tuvo equipo exclusivo covid19
AÑO 2022	40155	Se tuvo menos personal vacunador. A partir de julio solo se continuo con vacunación en consultorios , ya no existio equipo exclusivo para covid19

✓ Informe Contratación

CONTRATACIÓN VIGENCIA 2022			
CONTRATOS	461	\$14.150.263.498	EJECUTADOS
ORDENES	98	\$435.875.079	EJECUTADOS
TOTALES	559	\$14.586.138.577	EJECUTADOS



INFORME DEL PROGRAMA DE HUMANIZACION VIGENCIA 2022

El programa de Humanización durante la vigencia 2022 logro de manera positiva la articulación de los diferentes programas (SGA, SST, Talento Humano) por medio de diferentes actividades basadas en la política integrada del sistema de gestión de calidad que van orientadas a nuestras conductas a nivel social, responsabilidad con el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, el compromiso de la humanización en la prestación de los servicios y enfocar al talento Humano como seres integrales basados en las cuatro líneas de acción (física, espiritual, social y emocional).

Por ello la E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar trabajo arduamente en la política de sensibilización y estrategias hacia el buen trato.

1. LINEA DE ACCION ENFOCADA EN LA PARTE FISICA.

De acuerdo a la política de Humanización se establecen actividades y estrategias con los funcionarios que laboran en la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, para mantenerse físicamente activos en su vida cotidiana, como un medio que permita mejorar la salud individual e identificación de nuestros funcionarios.





2. LINEA DE ACCION ENFOCADA EN LA PARTE ESPIRITUAL.

Cuando tomamos la parte espiritual sin importar el credo que se profesa por los diferentes funcionarios es avivar las posibilidades de estar permeado por el mundo de Dios; La espiritualidad es siempre estar dispuesto a recibir de su esencia la luz, fuerza y bondad con la que puede llenar al ser humano.





3. LINEA DE ACCION ENFOCADA EN LA PARTE SOCIAL.

Las obras sociales están establecidas en un sistema solidario basados en los valores de del ser humano donde los beneficiarios son personas de nuestro entorno que requieren de un auxilio por parte del talento humano que laboran en la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, se realizaron aportes y se logró r brindar ayudas humanitarias a una pequeña parte de población vulnerable.



4. LINEA DE ACCION ENFOCADA EN LA PARTE EMOCIONAL.

Las emociones son consideradas como procesos psicológicos individuales, por el cual se experimentaron practicas emotivas que nos ayudaron a fortalecer las emociones, logrando empatizar con consigo mismo, entre compañeros, usuarios y afrontar mejor los retos y decisiones. Podemos decir que el programa de Humanización trabajo las habilidades socioemocionales, las cuales son muy importantes durante toda nuestra vida.





Interacción con usuarios



Intervenciones psicológicas “resolución de conflictos”



Articulación con SST, SGA, Talento Humano en pro del bienestar físico y emocional de los funcionarios





Capacitación al personal SIAU, FACTURACION y ORIENTADORES en “atención a población con enfoque diferencial”.





Conclusión

En el año 2022 mediante el programa de Humanización se intensivo al personal de acuerdo a las diferentes líneas de acción como seres integrales basadas en valores éticos, por medio de capacitaciones y actividades para lograr ofrecer una atención integral, segura, humanizada, centrada en los usuarios, solidaria con el medio ambiente.

La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, seguirá brindando una atención con humanización y servicio y por esta razón se logró capacitar al personal que tienen contacto en primera instancia con los usuarios (Orientadores, SIAU y Facturación), en la atención en el procedimiento con enfoque diferencial a población sorda, en condición de discapacidad física, invidentes, diversidad sexual; promoviendo de manera permanente la cultura de servicio basada en el respeto, trato digno y amable a los usuarios, familia y partes interesadas; asegurando el desarrollo del talento humano en un ambiente seguro y cálido.

Es importante resaltar que en los diferentes centros de atención (panorama, Paraíso, Calamo y Bruselas) hay señalización Braille y se realizó entrega de guías de firma para usuarios invidentes en facturación y farmacia.

Los funcionarios de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, realizaron la siembra de 100 árboles en la CAM del municipio, donde se adquirió el compromiso del cuidado y mantenimiento, contribuyendo al cuidado y protección del medio ambiente.


ORIANA SOFÍA PEÑA MAZABEL
Gerente