




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
NIT. 900091143-9

**BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E.  
2017-2023**

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL**

**Versión 7.0**

**San Juan de Pasto  
2023**


	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	2

## PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ELABORADO POR:


PAOLA ANDREA SANTACRUZ BENAVIDES

SAN JUAN DE PASTO  
2023


	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	3

## TABLA DE CONTENIDO


INTRODUCCIÓN.....	6
1 OBJETIVOS .....	8
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO .....	8
2 ALCANCE.....	8
2. MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 DESARROLLOS EN EL ÁMBITO MUNDIAL.....	9
2.2 ENFOQUES TEÓRICO-DOCTRINALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL....	10
2.3 DESARROLLOS DESDE AMÉRICA LATINA.....	11
2.4 DESARROLLOS EN COLOMBIA <sup>3</sup> .....	11
2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD .....	12
2.6 LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	12
2.7 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	13
3 MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....	15
4 GLOSARIO.....	16
5 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PASTO SALUD E.S.E. ....	21
5.1 DESDE LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	21
5.2 DESDE EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	22
5.3 DESDE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	23
5.4 DESDE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES 2017-2021.....	25
5.4.1 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	25
5.4.2 PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	26
5.4.3 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PRIORIZADAS POR GRUPOS DE INTERÉS .....	27
6 GESTION DE NECESIDADES – BALANCE SOCIAL 2017 – 2021 .....	30
6.1 DESDE EL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO Y GRUPOS DE INTERES .....	30
6.1.1 FORTALECER CAPACIDADES DEL TALENTO HUMANO .....	30
6.1.2 PROCESOS INTERNOS .....	50
6.1.3 USUARIOS Y FAMILIA.....	90

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	4

6.1.4	PERSPECTIVA FINANCIERA.....	107
7	RECONOCIMIENTOS .....	143
	BIBLIOGRAFIA.....	150

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	5

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS					ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X	ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ/ ACTUALIZÓ	
6.0	Balance Social Pasto Salud E.S.E. 2017-2021 Informe de responsabilidad Social Empresarial	X			Justificación: creación de balance social 2017-2021	JOSÉ ANDRÉS CHAVES PAZ – Secretario General  PAOLA SANTACRUZ – Contratista Secretaría General	Formato de creación, modificación o eliminación de documentos y registros 225 del 21 de diciembre de 2022
7.0	Balance Social Pasto Salud E.S.E. 2017-2023 Informe de responsabilidad Social Empresarial		X		Actualización de resultados hasta abril de 2023 de para: Atención al usuario, Oficina de Calidad, Listado de Indicadores de RSE	PAOLA SANTACRUZ – Contratista Secretaría General	

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	6

## INTRODUCCIÓN

“La Responsabilidad Social Empresarial como elemento de importancia para las empresas que aportan en el crecimiento económico, desarrollo social y ambiental, de la mano de su quehacer misional a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés o partes interesadas, para crear procesos sostenibles y mejorar su capacidad institucional, integrados a los tres ejes de desempeño: Social, ambiental y económico, que aporta entre otros beneficios competitividad, sostenibilidad y desarrollo. Por ello, ser una empresa socialmente responsable permite contar con clientes más leales, más productividad, mejor imagen y credibilidad.”<sup>1</sup>

“Entonces la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia institucional conlleva un compromiso libre y autónomo, con uso regular de recursos, que aporten al respeto y promoción de los derechos humanos, el crecimiento y desarrollo de la comunidad y la protección y cuidado del medio ambiente. Este ejercicio sistemático genera beneficios para las empresas que lo implementan, y los costos de implantación se consideran inversión empresarial que ofrece ventajas a corto, mediano y largo plazo.

Su implementación se considera un paso a paso, para que la empresa y sus colaboradores vayan asumiendo y reconociendo el aporte que realizan para generar bienestar de las presentes y futuras generaciones enmarcados en las dimensiones social, ambiental y económica a través del desarrollo diario de su quehacer misional. Para ello se hace necesario que:

La empresa cuente con autoevaluación de acciones socialmente responsables adelantadas en el desarrollo de su gestión, como punto de partida para conocer e identificar su roll, avances y retos a alcanzar a fin de generar beneficios a sus grupos de interés y comunidad en general.

Los resultados del diagnóstico permitirán la formulación de estrategias, acciones de gestión y plazos para su ejecución, alineados con la política de Responsabilidad Social Empresarial de la organización. Este ejercicio indudablemente debe ser de construcción participativa y consensuada, estableciendo la ruta de trabajo que permita a la empresa establecer objetivos, metas a alcanzar, costos y beneficios que se generara la implementación de acciones de gestión socialmente responsables.

Elaboración y socialización del informe de sostenibilidad, que refleje los avances y aportes de la empresa en su gestión periódica, que permitirá identificar si las acciones ejecutadas han generado los resultados esperados, de no ser así adoptar las medidas para su cumplimiento.”<sup>2</sup>

En el presente informe se da un recorrido desde el marco referencial y normativo bases para el desarrollo de diferentes acciones enmarcadas en la dimensión social, económica, medio ambiental que dan respuesta a los diferentes grupos de interés desde los objetivos

<sup>1</sup> <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/31258>

<sup>2</sup> [https://www.fundesa.org/wp-content/uploads/2013/02/27\\_06\\_201193756Plan-Director-RSE.pdf](https://www.fundesa.org/wp-content/uploads/2013/02/27_06_201193756Plan-Director-RSE.pdf)

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	7

del desarrollo sostenible y el direccionamiento estratégico ejecutando acciones de beneficio común, mejorando la credibilidad, confianza y reputación de la empresa, su sostenibilidad a largo plazo que se verán reflejadas a lo largo de este documento.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	8

## 1 OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Informar las acciones implementadas de forma continua contribuyendo a un desarrollo sostenible en lo social, ambiental y económico involucrando a todos sus grupos de interés, con gestión transparente y respeto de los derechos humanos.

### 1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Socialización del Informe de Balance Social reflejando los avances y resultados obtenidos de manera periódica por la empresa.

## 2 ALCANCE

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial – Balance Social, se implementará a todos los procesos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, impactando en la dimensión social, económica y medio ambiental incluyendo a los diferentes grupos de interés.



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	9

## 2. MARCO REFERENCIAL

Una empresa, como cualquier organización nace con la finalidad de permanecer y mantenerse en el tiempo lo cual contribuye a los tres principales entornos que rodean la RSE (económico, social y ambiental). Las compañías poseen una gran capacidad de cambiar aspectos de la vida cotidiana, como se comporten y actúen en sus procesos influenciará en los diferentes stakeholders de la organización reflejado en los entornos social, económico y ambiental.

La conformación de empresas como organizaciones responsables y sostenibles comprometidas con el desarrollo de sus grupos de interés es una necesidad hoy en día, visionar las empresas de esta manera se fundamenta en doctrinas científicas que luego de combinarse con experiencias de diferentes instituciones y grupos de interés han proporcionado las bases para la conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial. A continuación se mencionan algunos antecedentes relevantes de acuerdo a lo enunciado en la GTC 180 y algunos autores:

### 2.1 DESARROLLOS EN EL ÁMBITO MUNDIAL


Cabe destacar: la corriente de los derechos del consumidor; la doctrina de los derechos humanos; la tendencia ambiental y de protección al trabajador en el lugar de trabajo, con sus “estándares de adopción voluntaria (OHSAS 18001 e ISO 14001), y sus cuerpos legislativos y regulatorios asociados; el desarrollo del concepto de desarrollo humano, propiciado por la ONU, en contraposición con el concepto de seguridad nacional; el desarrollo de la teoría y la legislación sobre gobierno corporativo, iniciados por el Banco Mundial y Transparencia Internacional; la acelerada transición de un mundo centrado en estados nacionales y bloques de naciones<sup>2</sup>, a un mundo centrado en organizaciones y grupos de organizaciones, y la evolución de un concepto de desarrollo como creación de riqueza a un concepto ampliado de desarrollo sostenible.

Para algunos autores el inicio de la Responsabilidad Social Empresarial se da con Adam Smith en el siglo XVIII con su “Teoría de los sentimientos morales” de 1759 y “La riqueza de las Naciones” de 1776, las cuales buscaban la aprobación social por parte de los negocios. Como pensamiento inicial indicaba que la única responsabilidad es aumentar sus beneficios económicos siempre y cuando se mantengan dentro de los principios éticos-legales.<sup>3</sup>

Solo hasta mediados del siglo XX se da el surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial aplicada a las empresas siendo más que un rol voluntario y pasando a definirse como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad de acuerdo a lo descrito por BOWEN, 1953:6. En este concepto se toma una de las bases de la Responsabilidad Social Empresarial de cualquier organización y es incorporar los intereses sociales en las metas planteadas y los

<sup>3</sup> La invisible “mano invisible” de Adam Smith. Patricia del Hierro Carrillo. DOI: 10.18601/01245996.v21n40.05. Revista de Economía Institucional Universidad Externado de Colombia

<sup>2</sup> <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336...>

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	10

resultados a alcanzar por la empresa. Algunos autores califican a Howard Bowen como el “padre” de la RSE por el impacto que tuvo en el desarrollo de la misma.

El auge de los derechos civiles, de la mujer y de los consumidores impulso en los años 60 a la Responsabilidad Social Empresarial, en este también se empezó a tomar en cuenta la conservación del medio ambiente. Por esta y otras razones la responsabilidad social empresarial es institucionalizada en los años 70 dado que ya se deja de ver al estado como el único administrador de los aspectos sociales y se incluyen todas las instituciones que ayuden al bienestar y a la calidad de vida de la sociedad.

Pero no fue sino hasta la década de los 90 cuando la RSE comenzó a ser promovida y sancionada por los gobiernos, las empresas, las ONG y los consumidores en general. Es entonces cuando empieza su auge y ser relevante en las organizaciones.

La Comisión Mundial de Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas y la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992 emitieron el informe de Brundtland en el cual se añade un concepto de desarrollo sostenible, indicando que es “aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer las tuyas”. Dado que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se asocia al de desarrollo sostenible, este aporte que realizan estas entidades es importante para el desarrollo posterior de un concepto más elaborado de lo que es la RSE.

Organizaciones Internacionales destacadas como lo son las Naciones unidas, el Banco Mundial, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Comisión Europea comienzan campañas para la promoción de un comportamiento socialmente responsable en las empresas; todos estos acontecimientos ocurrieron a finales del siglo XX y a comienzos del siglo XXI. El concepto de RSE y el de sostenibilidad no dejan de evolucionar debido a que aún quedan muchos interrogantes de cómo desarrollan las actividades todo tipo de organizaciones ya sean públicas o privadas, debido a que se necesita estudiar como contrarrestar las acciones que afectan a los grupos de interés y como fomentar el desarrollo de las prácticas socialmente responsables.

## 2.2 ENFOQUES TEÓRICO-DOCTRINALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A lo largo de los años se han propuesto diferentes teorías sobre la RSE, a continuación, se recopilan algunas de las principales junto con los autores que han contribuido al estudio de estas.

- **Teoría del valor accionista o teoría Shareholder:** esta teoría posee un enfoque instrumental en la cual la única responsabilidad social empresarial es maximizar los beneficios económicos, siempre y cuando se mantenga en el ámbito legal y las costumbres éticas. Las acciones sociales solo son justificables si proporcionan una ventaja competitiva o si generan beneficios económicos a la organización. Los autores Friedman (1962, 1970); Porter y Kramer (2002, 2006, 2011); y Chilosi y Damiani (2007) contribuyeron al desarrollo de esta teoría.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	11

- **Teoría Instrumental de Stakeholders:** esta teoría posee un enfoque integrador en la cual se indica que la RSE no es solo maximización de beneficios económicos a corto plazo, en esta ya se expande la búsqueda de valor a los grupos de interés manteniendo con estos unas relaciones sostenibles que originen alianzas y faciliten recopilar y consolidar información. Los autores Freeman (1984, 1990); Carroll (1987, 1991); Hartman y Stafford (1997); Maignan (2001); Simpson y Kohers (2002); y Garrigues y Trullenque (2008) contribuyeron al desarrollo de esta teoría.

- **Teoría Normativa de Stakeholders:** esta teoría posee un enfoque ético indicando que la RSE debe ser económicamente viable, respetuosa de la ley, ética y socialmente solidaria.

Se encuentra ligada a la gestión moral, por lo que esta no solo busca la rentabilidad económica, sino que también se centra en la sociedad, el medioambiente ligándolos a aspectos legales y filantrópicos in olvidar los resultados financieros. Los autores Evan y Freeman (1988); Carroll (1987); y Quazi y O'brien (2000) contribuyeron al desarrollo y construcción de esta teoría.

- **Teoría de la Ciudadanía o Corporate Citizenship:** esta teoría tiene un enfoque político, en la que toda organización debe ser parte de la sociedad y ha de contribuir a su desarrollo y bienestar, no solo centrarse en la adquisición de riquezas con obligaciones sociales. En esta teoría surge el concepto “stakeholder Society” – sociedad de afectados. Los autores Bronchain (2003) y Weiss (2003) contribuyeron al desarrollo de esta teoría.

## 2.3 DESARROLLOS DESDE AMÉRICA LATINA

En América Latina ha existido una larga historia de acciones filantrópicas. En la década de los años 80 se fomentó la constitución de centros de promoción de la responsabilidad social con recursos nacionales y aportes de cooperación internacional tales como el Instituto Ethos, Acción Empresarial, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, entre otros.<sup>3</sup>

## 2.4 DESARROLLOS EN COLOMBIA<sup>3</sup>

Se han dado desarrollos que recogen la primera época de la filantropía. En este sentido, las organizaciones colombianas han tenido una larga historia de acciones en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas, como son la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar.

Desde hace cerca de cincuenta años, estas iniciativas culminaron con la creación de diversas fundaciones con claras funciones sociales y ambientales.

En la década de los años 70, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) construyó y propuso un modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias. En la década de los años 80 y comienzos de la década de los 90, surgieron múltiples iniciativas académicas y sociales sobre la responsabilidad social de las organizaciones,

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	12

que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones y, más recientemente, a la participación activa en la iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial.

## 2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD


La Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud en los últimos años viene en auge, sin embargo se puede mencionar que en este sector la RSE empieza en el año 2007 donde se emite la Ley 1122 por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, en donde en su artículo 40, literal h, (Congreso de la Republica de Colombia, 2007) menciona que las instituciones aseguradoras y prestadoras del sistema general de seguridad social en salud están obligadas a adoptar y aplicar un código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo, Que puede ser la base para formar estrategias de RSE en estas instituciones, ya que estos códigos son una declaración voluntaria de política, valores o principios que guían el comportamiento de una empresa en función del desarrollo de sus recursos humanos, la gestión del medio ambiente y las interacciones con los consumidores, los clientes, los gobiernos y la comunidad, en el sitio donde estos funcionan. (Confederación Mundial del Trabajo, 2004) y se relaciona con la RSE, al conocer las iniciativas que tienen las instituciones frente a sus grupos de Interés o STAKEHOLDERS.

## 2.6 LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se elaboraron después de que concluyó el periodo (2001/2015) para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En cierto modo y en algunas de sus partes, los ODS, pueden ser considerados como una continuidad o una segunda parte de estos últimos.

La Asamblea General de Naciones Unidas, en Septiembre de 2015, aprobó con el título «Transformar nuestro mundo» la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que contiene 17 objetivos y 169 metas que los firmantes se comprometen a alcanzar entre 2016 y 2030. (García Matías, 2016), cabe mencionar que los ODS son más ambiciosos, amplios, profundos y transformadores que los ODM, al trascender la más acotada agenda de lucha contra la pobreza y desarrollo social de estos últimos, aunque siga ocupando un lugar central. De hecho, los ODS también están presididos por la lucha contra la pobreza extrema y el hambre, que ahora son dos objetivos diferenciados. (Sanahuja & Tezanos Vázquez, 2016).

Aunque estén marcados ciertos objetivos, también es importante el aporte de estos a la lucha contra el cambio climático y la implementación de tecnologías limpias, para mitigar los impactos al ambiente por las actividades de las diferentes Organizaciones (Pascual Bellido, 2017).

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	13

## 2.7 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial ha evolucionado en un proceso integrado en cuatro fases de acuerdo a diferentes autores a lo largo del tiempo:

**Fase Inicial:** A finales del siglo XIX y a principios del siglo XX, no existía la Responsabilidad Social Empresarial como se conoce ahora; sin embargo, debido al progreso tecnológico en la industria y la agricultura, el progreso técnico de las comunicaciones y transporte, la acumulación de capital, y el crecimiento de la población a casi el doble en un siglo, donde la última tuvo una serie de importantes consecuencias para el comercio internacional, aumentaron la necesidad de la mano de obra y del consumo de recursos naturales; a partir de esto, las mismas instituciones proporcionaban soluciones a los diferentes problemas sociales que se presentaban en el desarrollo de estas actividades.


**Fase Primera:** En la primera mitad del siglo XX, se crean alianzas voluntarias por parte de las instituciones para velar por el bienestar de la sociedad. La OIT33 impulso la responsabilidad por parte de las organizaciones, de tener unas condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades del trabajador; la NU34 se fue más allá del aspecto laboral y fomento los derechos humanos y sus condiciones de vida; entidades por las cuales se empiezan a desarrollar actividades de filantropía específicas.

**Fase Segunda:** En la segunda mitad del siglo XX, la comunidad comienza a generar conciencia que el sector privado tiene la capacidad de afectar en forma significativa los problemas sociales y ambientales, debido a los daños y riesgos que este ocasionaba en el entorno al ejercer su actividad; por esta razón, los gobiernos se vieron obligados a crear normas que protejan los intereses públicos y preserven el medio ambiente como la Declaración de los Derechos Humanos; la ISO Internacional, máxima autoridad en el desarrollo de estándares voluntarios internacionales; la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza; la Federación Mundial de Grupos de Consumidores; Greenpeace para proteger el medio ambiente; entre otros; que en consecuencia, llevan a una nueva generación preocupada por apoyar principios universales, sociales y ambientales.

**Fase Tercera:** Como consecuencia de este gran cambio, las organizaciones, las instituciones y el gobierno intentan encontrar una forma de articular las normas establecidas por el gobierno y las estrategias de las instituciones para desarrollar su actividad económica, mientras no afecten los intereses de las organizaciones encargadas de cuidar y velar por los derechos humanos y el medio ambiente. Por lo anterior, se llegó a la conclusión que cada una de estas estaba tan interrelacionada, que las decisiones de los distintos participantes son influenciadas por los otros. El profesor Austin35 nos aclara las fases propuestas anteriormente con su comentario: “Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a «pedir», a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	14

la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad”.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	15


### 3 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

#### Guía técnica Colombiana (GTC) 180

Es un documento normativo de carácter voluntario que proporciona las orientaciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial, la guía técnica fue avalada por el instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (INCONTEC) en el consejo directivo de 2008-06-25, para la elaboración de la GTC participó el comité 180 de responsabilidad social, el cual estaba integrado por un gran número de empresas, asociaciones, universidades, y demás entidades que tenían preocupación respecto a la temática de responsabilidad social (RS).

La GTC 180 establece una serie de aspectos que son de gran relevancia para la gestión de la responsabilidad social empresarial, entre los cuales se destaca:

- La gestión voluntaria busca un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y bienestar de las personas, lo cual constituye un factor importante en las decisiones de inversión, producción y comercialización.
- Establecer, implementar, mantener y mejorará en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión.
- Ciclo de gestión en un enfoque socialmente responsable (ciclo PHVA).
- Involucrar las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas.
- Recomendaciones en cuanto a la metodología para medir el desempeño y satisfacción de los stakeholders en los aspectos económicos, sociales y ambientales

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	16

## 4 GLOSARIO


Teniendo en cuenta la GTC 180 se definen los siguientes términos:

- **“Responsabilidad social.** Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.
- **Auditoría ética.** Proceso que permite a una organización determinar la integridad de su carácter organizacional, mediante la evaluación cualitativa del daño y beneficio que resulta de las actividades empresariales, con fines de mejoramiento de su desempeño ético y del cumplimiento de su responsabilidad social. (New Economics Foundation).
- **Auditoría social.** Proceso sistemático, independiente y documentado que le permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético, en relación con sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales y solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas con su actividad. (New Economics Foundation).
- **Calidad de vida.** La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (Organización Mundial de la Salud - OMS).
- **Capital social.** Se refiere a las normas y redes que permiten la acción colectiva. Abarca instituciones, relaciones, tradiciones y costumbres que dan forma a las interacciones sociales, a su cantidad y calidad. El capital social es pieza clave para la prosperidad de la actividad económica y para que el desarrollo sea sostenible. Cuando el capital social se fortalece de forma positiva, mejora la efectividad de los proyectos y su sostenibilidad, pues aumenta la capacidad de la comunidad para trabajar en equipo y para abordar sus necesidades, propiciando mayor inclusión y cohesión, y aumentando, en consecuencia, la transparencia y la rendición de cuentas.”<sup>4</sup>

Para hacerlo más operacional y práctico, el concepto de capital social puede descomponerse en cinco dimensiones clave: i) Grupos y redes – agrupación de individuos que promueven y protegen las relaciones personales que aumentan el bienestar; ii) Confianza y solidaridad – elementos del comportamiento interpersonal que propician mayor cohesión y una acción colectiva más robusta; iii) Acción colectiva y cooperación – habilidad de las personas para trabajar en equipo para resolver problemas comunes; iv) Inclusión y cohesión social – mitiga el riesgo de conflicto y promueve el acceso equitativo a los beneficios del desarrollo al potenciar la participación de los marginados; v) Información y comunicación – contrarresta el capital social negativo y potencia el capital

<sup>4</sup> Guía Técnica Colombiana 180 – Responsabilidad Social, 2008



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	17

social positivo al mejorar el acceso a la información. Estas dimensiones capturan las dos formas del capital social: la estructural y la cognitiva. (Banco Mundial).

**Comunicación efectiva:** Proceso inteligente y dinámico de transmisión, consulta e intercambio de información y significados entre dos agentes comunicantes, que en este caso serían una organización y sus partes interesadas, que permite establecer un ambiente de confianza y entendimiento para buscar el logro de los objetivos organizacionales. Será efectiva, cuando mueva a la acción propuesta en los objetivos. (Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional – CECORP).

**Comunidad en condición de vulnerabilidad:** Grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras. (Ministerio de Educación Nacional).

**Consenso:** Acuerdo general caracterizado porque no hay oposición sostenida a asuntos esenciales, de cualquier parte importante de los intereses involucrados, y por un proceso de búsqueda para considerar las opiniones de todas partes interesadas y reconciliar las posibles posiciones divergentes. (Guía ISO 2).

**Consumidor:** Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades. (Decreto Ley 3466 de 1982 conocido como el Estatuto Colombiano del Consumidor, Artículo 1, Literal c).


**Competitividad:** La Comisión Presidencial para la competitiva industrial define la competitividad como la “capacidad de una organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener sistemáticamente unas ventajas innovadoras y diferenciadoras que le permiten disfrutar y sostener, en el tiempo una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa”.

En el libro El concepto de competitividad en el posicionamiento Tecnológico el autor cita a Porter quien define la competitividad como “la producción de bienes y servicios de mayor calidad y de menor precio que los competidores domésticos e internacionales, que se traduce en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales”

Capacidad de una organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener sistemáticamente unas ventajas innovadoras y diferenciadoras que le permiten disfrutar y sostener, en el tiempo una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa. (Comisión Presidencial para la Competitividad Industrial).

**Comportamiento Ético:** De acuerdo a la ISO 26000 el comportamiento ético es (valga la redundancia) un “Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento”

**Cultura organizacional:** Sistema de valores y creencias que comparten las personas de una misma organización. Identidad y significado colectivo de la organización. Conjunto de

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	18

principios, valores, presunciones, verdades, normas, costumbres y comportamientos, desarrollados, compartidos y validados por una organización, como respuesta a necesidades de supervivencia y desarrollo, entendida también como la forma de pensar, sentir y actuar de una organización. (Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas – EUMED).

**Desarrollo económico:** Incremento sostenido en el nivel económico de vida de la población de un país, a través del aumento del capital humano y físico, así como a través de la tecnología. (Deardorff's Glossary of International Economics - Profesor Universidad de Michigan).

**Desarrollo humano:** Proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolos para las generaciones futuras. (Dubois, Alfonso. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo).

**Desarrollo social:** Proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad, mejorando la calidad de vida en áreas principales como salud, educación, empleo, vivienda y seguridad personal. El desarrollo social también promueve la equidad e inclusión social, la protección social y el acceso a oportunidades de participación de la comunidad en su proceso de desarrollo. (Comisión Económica y Social de Naciones Unidas para Asia y el Pacífico).

**Desarrollo sostenible:** Capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades. (Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo -Comisión Brundtland).


**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9001-2000).

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9001-2000).

**Esfera de influencia:** Campo o área en la cual un individuo u organización puede afectar o ser afectado en cuanto a sus decisiones y actividades. (ISO/WD 26000).

**Estado social de derecho:** Derivado de los regímenes políticos de la sociedad industrializada y se caracteriza por:

- elecciones libres,
- parlamentos o congresos,
- gobiernos representativos,
- libertades públicas y derechos fundamentales,
- protección para las capas más débiles de la sociedad,
- control público de las actividades productivas dentro del ámbito de la economía de mercado e instituciones jurídicas, constitución, leyes, sistema judicial, concebidas

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	19

para controlar el poder de los gobernantes y garantizar los derechos de los ciudadanos. (Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas – EUMED)

**Ética:** Saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los campos de la vida cotidiana y que ayuda a resolver los conflictos cotidianos, de tal manera que se garantice el bien común y la sana convivencia. (Transparencia por Colombia).

**Exclusión social:** Imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, en la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, en el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida y en la estigmatización que todo ello conlleva para las personas y, en las ciudades, para los barrios en que residen. (Unión Europea).

**Filantropía:** Toda acción generosa y voluntaria que se realiza en beneficio de la comunidad, sin ánimo de lucro ni interés particular. (Centro Mexicano para la Filantropía).

**Gestión de riesgo:** Cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos. (Véase la NTC 5254).

**Partes interesadas (Stakeholders):** Aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización. Se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos. (R. E. Freeman. “Strategic Management: A Stakeholder Approach”, Pitman, 1984).

**Principio de precaución:** Concepto que respalda la adopción de medidas protectoras antes de contar con una prueba científica completa de un riesgo; es decir, no se pospone una medida por el simple hecho de que no se disponga de una información científica completa. (Organización Mundial del Comercio - OMC).


**Proceso:** Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9001-2000).

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de la organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

**Protección social:** Intervenciones del Estado para asistir a personas, hogares y comunidades en manejar el riesgo en mejor forma, prestar apoyo a los pobres en situación crítica, a través de estrategias de prevención o reducción, mitigación y superación. (Ministerio de la Protección Social).

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	20

**Rendición de cuentas:** Dar a conocer, hacer público los resultados alcanzados y hacerse cargo de ellos, de la gestión, del proceso y responder por ella. (Instituto de Comunicación y Desarrollo –ICD- W. K. Kellogg Foundation).

**Sistema de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (ISO 9001-2000).

NOTA Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.


**Seguridad social:** Protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos. (Organización Internacional del Trabajo- OIT. "Administración de la seguridad social". 1991).

**Sostenibilidad.** Condición o característica referida a la permanencia en el tiempo de una actividad, proyecto o de los beneficios derivados de éste. (Confederación Colombiana de ONG).

**Tejido social:** Conjunto de redes personales, categoriales, estructurales, formales y funcionales, de iniciativas o asociativas y mixtas o ínter sistémicas, que constituyen un activo para los individuos y la sociedad pues les permite ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida. La sociedad existe como tejido social de sus ciudadanos y ciudadanas; a mayor tejido social, más sociedad. El deterioro, debilitamiento o rompimiento del tejido social significa el aislamiento del individuo de la sociedad, debido a la pérdida de sus principales redes sociales, y de valores como la confianza y la solidaridad. El tejido social también se debilita cuando las normas de convivencia ciudadana se irrespetan y se violentan impunemente, o cuando las leyes son fácilmente irrespetadas e incumplidas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD).

**Transparencia:** La transparencia de la organización frente a sus partes interesadas (stakeholders) consiste en la visibilidad de sus decisiones administrativas, transacciones y demás actividades que la organización desarrolle. (Transparencia Internacional).

**Usuario:** En esta Guía, el concepto de usuario, como parte interesada (stakeholder), se refiere a aquel eslabón de la cadena de valor que es receptor de la propuesta de valor generada por la organización. En tal sentido, incluye conceptos tales como clientes, usuarios, consumidores y distribuidores.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	21

## 5 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PASTO SALUD E.S.E.

La empresa social del estado Pasto Salud E.S.E cuenta con una política y programa de Responsabilidad Social Empresarial que se mencionan a continuación:

**Política de Responsabilidad Social:** Pasto Salud ESE, propenderá por la generación y mantenimiento de relaciones mutuamente beneficiosas en los social, ambiental y económico con todos los grupos de interés, a través de la adopción de medidas para satisfacer sus necesidades y expectativas, enmarcadas dentro de la misionalidad de la entidad.

**Programa de Responsabilidad Social Empresarial:** Mediante el cual se busca implementar de forma continua acciones que contribuyan a un desarrollo sostenible en lo social, ambiental y económico involucrando a todos sus grupos de interés, con gestión transparente y respeto de los derechos humanos, generando así beneficios a los usuarios, trabajadores, comunidad y medio ambiente.

### 5.1 DESDE LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

En cierto sentido, se ha definido el desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.<sup>5</sup>


Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) entendidos como los retos priorizados a nivel global, dando lugar a 169 metas y 231 indicadores. Adoptados en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Los ODS “son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad es decir, prestar atención a los grupos tradicionalmente excluidos del proceso de desarrollo”.<sup>6</sup> Son estos los parámetros que orientan la construcción de políticas públicas, el reordenamiento del territorio, las medidas fiscales y monetarias de los Estados en su conjunto, lo que se busca es parametrizar las actuaciones de la sociedad en un marco de universalidad, transformación y civilización de los territorios.

Es así como los ODS se convierten en instrumentos de planeación y seguimiento especialmente del nivel local, por tanto la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., se articula con dicha visión de largo plazo, aportando desde su quehacer misional al desarrollo sostenible mediante la aplicación de instrumentos de planificación, presupuesto, monitoreo y evaluación, que aporten al mantenimiento y preservación del medio ambiente, a mejorar las condiciones de vida de los usuarios, grupos de interés y comunidad en general y aportar al desarrollo local y regional.

Es entonces que en cumplimiento de su misionalidad y desde el direccionamiento estratégico Pasto Salud E.S.E. se articula directamente con los siguientes ODS:

<sup>5</sup> <http://www.onu.cl/es/sample-page/odm-en-chile/>

<sup>6</sup> <https://afecolombia.org/como-avanzan-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-en-las-ciudades-de-colombia/>

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	22

orientados a garantizar que las personas puedan alcanzar su bienestar en el marco de la equidad y la dignidad, mejorar las condiciones de salud, aportar a erradicar la pobreza, impulsar la paz y que comunidades inclusivas reduzcan las desigualdades y contribuyan al progreso de la economía y la vida.



Fuente: Organización de las Naciones Unidas

Ilustración 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible




Fuente: Organización de las Naciones Unidas

## 5.2 DESDE EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación se señalan los elementos a resaltar dentro de la Misión, Visión, valores institucionales de la empresa que se relacionan con la Responsabilidad Social Empresarial.

Misión: Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de IPS's integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Visión: En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	23

## Valores Institucionales



*Fuente: Elaboración Propia a partir Valores Institucionales Departamento Administrativo de la Función Pública*


## Políticas Institucionales

Política de Prestación de Servicios de Salud  
Política de Calidad  
Política de Seguridad del Paciente  
Política de Gestión del Riesgo  
Política de Humanización  
 Política de Talento Humano  
Política de Gestión Ambiental Responsable  
 Política de Gestión de la Tecnología  
 Política de Seguridad de la Información  
Política de Responsabilidad Social Empresarial  
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo  
 Política de Convivencia  
 Política de Transformación Cultural  
Política de Participación Ciudadana  
Política Cero Papel  
 Política de Gestión Documental

### 5.3 DESDE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para el diseño del mapa estratégico se referenció a Kaplan y Norton, autores que lo definen como una herramienta de gestión que facilita a las organizaciones llevar a la práctica con éxito su estrategia.

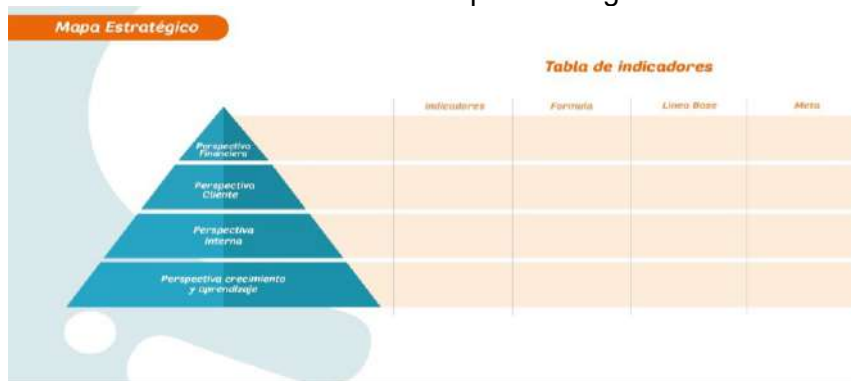
Para asegurar el éxito de la estrategia de gestión, Pasto Salud E.S.E. diseña su mapa estratégico referenciado en el modelo de Kaplan y Norton como herramientas que lo posibilita y tiene su fundamento en cuatro perspectivas: Crecimiento y aprendizaje, interna, del cliente y financiera, que se relacionan entre sí y esta articuladas sistemáticamente, es decir que el desarrollo de una impacta en las demás en las demás. Para el caso de la empresa, cuyo objeto sea la prestación de servicios de salud, si en la perspectiva de crecimiento y aprendizaje se mejoran las competencias del talento humano, este resultado contribuiría a mejorar el desempeño de los procesos internos, por

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	24

contar con personal más capacitado, volviéndose más atractivo a los clientes, aumentando así la frecuencia de atenciones y los ingresos<sup>7</sup>.

Para evidenciar los mejoramientos, a cada perspectiva se le definen los objetivos estratégicos, indicadores y metas en un plazo previsto. El conjunto de indicadores definidos por cada objetivo estratégico integrados a las perspectivas se conoce como “tablero de indicadores” o tablero de mando y permiten ejercer el control de la estrategia y tomar decisiones que oportunamente aseguren su cumplimiento<sup>8</sup>.

Ilustración. Mapa Estratégico



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas

**Aprendizaje y crecimiento:** Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.

**Procesos internos:** Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.


**Usuarios y familias:** Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria, a través de procesos institucionales que respondan a sus necesidades y expectativas.

**Perspectiva financiera:** Generar auto sostenibilidad financiera, promoviendo la creación de valor y productividad, con el uso eficiente de recursos relacionados con la misionalidad de la empresa.

<sup>7</sup> NIVEN Paul R. El Cuadro de Mando Integral. Ediciones Gestión. Barcelona, 2000

<sup>8</sup> KAPLAN Robert S. y NORTON David P. La Organización focalizada en la estrategia. Ediciones Gestión. Barcelona, 2005



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	25

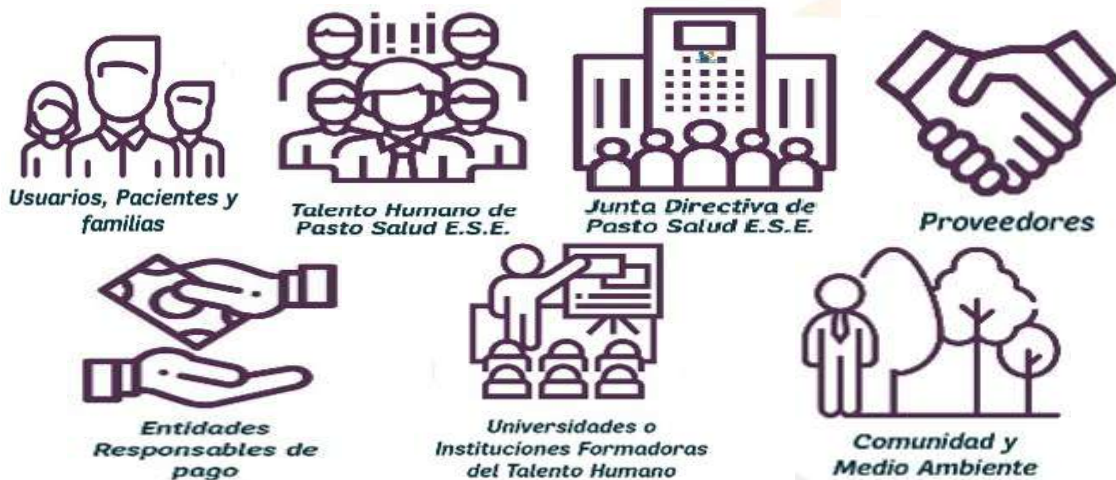
## 5.4 DESDE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES 2017-2021

Grupos de Interés se definen como “todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas”. (Milton Friedman.1983).

Pasto Salud cuenta con 7 grupos de interés priorizados según el nivel de influencia que cada grupo de interés ejerce en la entidad, considerando las siguientes variables:

La toma de decisiones  
 Generación de ingresos  
 Implementación de los procesos misionales  
 Direccionamiento estratégico

Ilustración. Grupos de Interés priorizados por PASTO SALUD E.S.E.




Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas

### 5.4.1 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

“El tema de la calidad parte de los propósitos y los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. El Sistema de Gestión de la Calidad de las instituciones de salud tiene necesariamente que estar en correspondencia con la excelencia, el colectivo moral y aplicarse de forma creadora lo dispuesto sobre la calidad por los órganos que dirigen esta actividad<sup>9</sup>”.

<sup>9</sup> AMADOR Carlos y MENÉNDEZ Cubero. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista Cubana de salud pública. 2010.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	26

Dada la contingencia epidemiológica por causa de la propagación del virus Sars-Cov2 COVID 19, La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE adoptó un mecanismo digital de validación y selección de necesidades y/o expectativas, que serán objeto de gestión en la vigencia 2021 – 2024 de forma virtual.

Dieron trámite a los formularios un total de 376 participantes de los grupos de interés de la empresa, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla. Grupos de interés participantes

GRUPOS DE INTERÉS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Talento Humano de la Entidad	247
Integrantes de las asociaciones de usuarios	94
Proveedores	20
Instituciones formadoras del Talento Humano	7
Junta Directiva	5
Entidades Responsables de Pago	1
Comunidad y Medio Ambiente	2
Total	376

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas

#### 5.4.2 PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La selección de necesidades y expectativas se realizó teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Ministerio de Salud y protección Social para priorización de oportunidades de mejora de la ruta crítica de acreditación<sup>10</sup>.

Se priorizaron por variables de alto riesgo, alto volumen y alto costo, las cuales se aplican así:

Riesgo: Riesgo al que se expone el usuario y/o la institución, y/o los clientes internos, si no se lleva a cabo la necesidad o expectativa.

Costo: Posible impacto económico de no realizar la necesidad y/o expectativa.


Volumen: Alcance de la necesidad y/o expectativa o cobertura (Beneficio).

Cada variable se califica de 1 a 5, siendo 1 el menor valor y 5 el máximo valor. Se priorizan las necesidades y expectativas cuyo resultado sea  $\geq 70$  puntos. Se sugiere utilizar la siguiente tabla de calificación:

Tabla. Criterios de priorización

Riesgo	Costo	Volumen
Califique como 1 o 2 cuando la institución, el usuario y/o los	Califique como 1 o 2 si al no la necesidad y/o expectativa	Califique como 1 o 2 si la ejecución la necesidad y/o

<sup>10</sup> MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. [Manual para la elaboración de planes de mejoramiento en acreditación](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/manual-elaboracion-planes-mejoramiento-acreditacion.pdf) [en línea]. [Consultado: 19 de julio de 2020]. Disponible en internet: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/manual-elaboracion-planes-mejoramiento-acreditacion.pdf>

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	27

Riesgo	Costo	Volumen
clientes internos no corren ningún riesgo o existe un riesgo leve si no se efectúa la necesidad y/o expectativa	no se afectan o se afectan levemente las finanzas y la imagen de la institución.	expectativa no tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en los usuarios internos o externos o el impacto es leve
Califique como 3 cuando la institución, el usuario y/o los clientes internos corren un riesgo medio si no se efectúa la necesidad y/o expectativa	Califique como 3 si al no realizarse la necesidad y/o expectativa se afectan moderadamente las finanzas y la imagen de la institución.	Califique como 3 si la ejecución de la necesidad y/o expectativa tendría una cobertura o alcance medio en la institución o en los usuarios internos o externos.
Califique como 4 o 5 cuando la institución, el usuario y/o los clientes internos corren un riesgo alto o se puede presentar un evento adverso o incidente si no se efectúa la necesidad y/o expectativa	Califique como 4 o 5 si al no realizarse la necesidad y/o expectativa se afectan notablemente las finanzas y la imagen de la institución.	Califique como 4 o 5 si la ejecución de la necesidad y/o expectativa tendría una cobertura o alcance amplio en la institución o en los usuarios internos o externos.

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, República de Colombia

### 5.4.3 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PRIORIZADAS POR GRUPOS DE INTERÉS

#### 5.4.3.1 USUARIOS


Son todas las personas asignadas en los contratos que suscribe la organización con cada Entidad Responsable de Pago (Emssanar, Mallamas, Comfamiliar, Secretaría Municipal de Salud, Medimas EPS). Sin embargo, indistintamente de la base de datos anexa a los contratos, es obligación prestar el servicio de salud a toda persona de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros en caso de que la atención se trate de una urgencia y portabilidad.

Participaron 97 integrantes de las asociaciones de usuarios. Se priorizaron las siguientes necesidades y expectativas:

- Mejorar la oportunidad
- Mejorar la atención
- Mejorar los resultados de la política de humanización
- Fortalecer los programas de promoción y prevención
- Mejorar los sistemas de comunicación e información en los lugares más alejados (Santa Bárbara)
- Implementar otros mecanismos para la asignación de citas
- Desplegar los mecanismos para sacar citas por Call Center o presencial
- Evaluar la atención en ambulancias

#### 5.4.3.2 TALENTO HUMANO

Son todos los colaboradores de Pasto Salud E.S.E. que se encuentran vinculados con empleos públicos, como: Planta Fija y Planta Temporal. La Planta Fija corresponde a empleos públicos de carrera, provisionales, trabajadores oficiales, servicio social obligatorio y libre nombramiento y remoción. La Planta Temporal corresponde a

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	28

trabajadores que hacen parte del acuerdo de formalización nombrados a partir del 01 de noviembre de 2018.

Participaron 257 colaboradores, priorizando las siguientes necesidades y expectativas:

- Mejorar los procesos de inducción y re inducción
- Fortalecer la gestión del Plan Institucional de Capacitación
- Mejorar los procesos de información y comunicación
- Realizar estudios de clima laboral
- Fortalecer el programa de humanización
- Mejorar el Sistema de Gestión y salud y seguridad en el trabajo

#### 5.4.3.3 JUNTA DIRECTIVA

Es el organismo de mayor nivel Jerárquico de la Empresa, dentro del cual se toman decisiones para la dirección de la entidad. La Junta Directiva está constituida por cinco miembros: El Alcalde o su delegado, La Secretaria de Salud, un representante de los trabajadores del área Administrativa, elegido por voto secreto entre los trabajadores, Un representante de los trabajadores del área Asistencial, elegido por voto secreto entre los trabajadores y Un representante de los Usuarios, designada por las asociaciones de usuarios

Participaron 5 miembros de la Junta Directiva en la identificación de necesidades y expectativas. Se priorizaron las siguientes:


- Contribuir a mejorar el estado de salud de la población usuaria
- Informar los principales resultados de gestión de acuerdo a las necesidades y en cumplimiento de la normatividad vigente
- Aprobar reglamento interno
- Mantener y mejorar los horarios de atención sobre todo en el sector rural

#### 5.4.3.4 PROVEEDORES

Persona natural o jurídica que proporciona bienes o servicio a Pasto Salud para cumplir con la prestación de servicios de salud. En general facilitan el suministro de medicamentos, material médico quirúrgico, insumos para laboratorio, insumos para odontología, otros materiales y equipos. Y, Prestación de servicios para funcionamiento.

Participaron 20 proveedores, Se priorizaron las siguientes necesidades y expectativas:

- Mejorar la recepción de mercancías
- Realizar los pagos de las facturas de forma oportuna
- Generar trazabilidad en cuanto a la participación de Empresas Nariñenses en los procesos de licitación
- Implementar el proyecto de integración vía Web Services entre ERP y plataforma electrónica de compras.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	29

#### 5.4.3.5 ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO

Son las Empresas Responsables del aseguramiento y pago por la prestación de servicios de salud. Representan al usuario y responden por el aseguramiento y atención en salud. Entre los principales asuntos de interés para las ERP se destaca los resultados en salud, en satisfacción del usuario, resultados en la gestión financiera y el cumplimiento de obligaciones contractuales

Participó EMSSANAR en la identificación de necesidades y expectativas, se priorizaron las siguientes:

- Mejorar la calidad y cobertura de los servicios habilitados.
- Fortalecer la implementación de las RIAS
- Avanzar en la humanización para generar confianza y credibilidad

#### 5.4.3.6 ENTIDADES FORMADORAS DE TALENTO HUMANO

Es el conjunto de organizaciones académicas que han suscrito el convenio docencia servicio con Pasto Salud ESE. Su talento humano se conforma de estudiantes y docentes que realizan prácticas en las IPS's de la Red de prestación de servicios para el aprendizaje, la investigación y la proyección social.

Participaron 7 entidades. Se priorizaron los siguientes resultados:


- Fortalecer el proceso de inducción y re inducción a estudiantes que se vinculen a prácticas formativas
- Diseñar un Plan concertado de formación, investigación, extensión y prestación de servicios

#### 5.4.3.7 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Personas naturales o jurídicas que colinden o se encuentre en cercanías de los centros de salud y hospitales de Pasto Salud E.S.E. Entre los principales asuntos prioritarios para este grupo de interés se encuentra el Conocer las estrategias del Programa de Gestión Ambiental que aporten al cuidado del medio ambiente.

Participaron Corponariño y Cedenar en la identificación de necesidades y expectativas. Se priorizaron las siguientes necesidades y expectativas

- Revisar, evaluar y mejorar la operatividad de la política ambiental de Pasto Salud E.S.E.
- Desarrollar actividades interinstitucionales de formación continuada, a la comunidad, usuarios del servicio, organizaciones ambientales y trabajadores de Pasto Salud E.S.E.
- implementando buenas prácticas que contribuyan a mitigar los impactos negativos derivados de la prestación del servicio

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	30

## 6 GESTION DE NECESIDADES – BALANCE SOCIAL 2017 – 2023

Como punto de partida, la empresa identifica y reconoce sus necesidades y expectativas, ejecuta acciones de beneficio común, mejorando la credibilidad, confianza y reputación de la empresa, su sostenibilidad a largo plazo. Lo anterior enmarcado a través de: la formalización de compromisos con cada grupo de Interés expresados en sus necesidades y expectativas, mismos que se encuentran concretados en el direccionamiento estratégico y en plan de desarrollo institucional 2021-2024.

Teniendo en cuenta el enfoque en mejoramiento continuo, la empresa Pasto Salud E.S.E identifica las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y establece así un grupo de retos a alcanzar el escenario deseado partiendo de una situación inicial para el año 2017 desarrollando su gestión de la siguiente manera:

### 6.1 DESDE EL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO Y GRUPOS DE INTERES

#### 6.1.1 FORTALECER CAPACIDADES DEL TALENTO HUMANO



Desde el Direccionamiento estratégico, la empresa ha identificado las necesidades de los diferentes grupos de interés priorizando las mismas y dando ejecución de las diferentes actividades teniendo como base que el crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida, la empresa realiza la formalización de planta temporal, acorde a los compromisos de los grupos de interés y a fin de mejorar la gestión de los procesos de la empresa a 408 personas en el

año 2018 y desde enero el 2020, se suprimen cinco cargos quedando una planta de 403 cargos. Los trabajadores venían siendo contratados a través de la figura de tercerización y se los asimiló a la planta de personal a través de la figura de planta temporal y se incluyeron los beneficios en relación a prestaciones sociales de ley y vacaciones.

NIVEL	MISIONAL	ADTIVO	MISIONAL	ADTIVO	MISIONAL	ADTIVO	MISIONAL	ADTIVO	MISIONAL	ADTIVO
	2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021	2022	2022
PROFESIONAL	146	5	146	5	145	4	145	4	145	1
TÉCNICO	21	6	21	6	20	7	20	7	21	7
ASISTENCIAL	156	74	156	74	155	72	155	72	155	72
SUBTOTAL	323	85	323	85	320	83	320	83	321	80
TOTAL	408		408		403		403		401	

Fuente: Talento humano

Previa identificación de necesidades del grupo de interés de Talento Humano se realizó las siguientes actividades: Mejorar la gestión del Plan de Capacitación y los procesos de inducción y reinducción redefiniendo el método pedagógico para garantizar impactos (Factor talento humano), Seleccionar y fortalecer las competencias del talento humano para la prestación de los servicios, Mejorar el clima laboral mediante la aplicación de instrumentos que permitan conocer la percepción de los empleados frente al desarrollo de las políticas, Mejorar la implementación del SGSST según la normatividad vigente (Factor

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	31

SGSST) y Fortalecer la información y educación a los colaboradores de la Entidad sobre reciclaje, limpieza y desinfección de todas las áreas (Factor ambiente físico) la empresa ha desarrollado actividades como:

Pasto Salud ESE desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento que busca fortalecer las competencias del Talento Humano con estrategias de capacitación y bienestar social; para satisfacer las necesidades y expectativas, con enfoque participativo. Para ello la empresa cuenta con el documento Plan estratégico de talento humano PL-PTH, que contiene las estrategias para el mantenimiento y fortalecimiento de competencias de los trabajadores en la empresa.

La empresa ha definido el procedimiento Gestión Plan Institucional de Capacitación GTH-PD 38, que da los lineamientos para elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del mismo y aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño. Inicia con la identificación de necesidades de capacitación derivadas de la junta directiva, nivel directivo y asesor, líderes de procesos, sindicatos y trabajadores y se consolidan en la matriz del plan institucional de capacitaciones GTH-PIC 181 en alineación con los ejes de acreditación.


Las acciones de formación se ejecutan de manera presencial y virtual a través de la plataforma Moodle dispuesta en la página web de la empresa. Para la modalidad virtual se programan jornadas de capacitación que son informadas a través de correos electrónicos institucionales a los trabajadores y chat empresarial Spark.

Para el personal vinculado a través de terceros, se despliegan las temáticas con los referentes de capacitación de cada empresa, quienes son los encargados de dar a conocer los temas transversales para el personal administrativo y asistencial.

La empresa contrata la prestación de servicios de apoyo a la gestión con diferentes aliados estratégicos y articula el despliegue de las temáticas del plan institucional de capacitación de acuerdo a las necesidades de formación identificadas para estos grupos; los supervisores de los contratos verifican el cumplimiento de estas obligaciones.

En el año 2021 se fortalecen las capacitaciones a través del nuevo método pedagógico de capacitaciones MT-PC, el cual está sustentado en el modelo constructivista y el aprendizaje de los adultos a partir de estrategias interactivas para fortalecer la aprehensión del conocimiento.

Para la ejecución del Plan Institucional de capacitaciones se cuenta con recursos tecnológicos como la plataforma Moodle y demás enfocados a la difusión y ejecución del mismo. En cuanto a los recursos financieros, se describe a continuación el rubro asignado desde el 2018 hasta el 2022:

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	32

RUBRO CAPACITACIONES		
Periodo	Presupuesto inicial	Presupuesto final
2018	\$ 53.000.000	\$ 183.000.000
2019	\$ 58.180.000	\$ 139.581.300
2020	\$ 59.550.800	\$ 89.550.800
2021	\$ 63.123.848	\$ 196.555.814
2022	\$ 66.911.279	\$ 217.221.279

Fuente: Base de datos sistema de información SIOS -GENOVA

Posterior a la consolidación de las necesidades de capacitación, estas se desarrollan en modalidad virtual (plataforma Moodle, Google meet, teams, entre otros) y presencial. La divulgación a los trabajadores se realiza mediante correo electrónico institucional, chat empresarial Spark y el portal web de la entidad. Estas acciones de formación son evaluadas enfocándose en el razonamiento basado en casos aplicables al puesto de trabajo.

A continuación, se presentan los resultados de indicadores globales de capacitación:

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Cumplimiento capacitaciones programadas	70%	100%	100%	100%	100%	90%
Cobertura	70%	85%	95%	88%	64%	66%
Aprobación de la capacitación	70%	97%	100%	96%	94%	96%

Fuente: informe indicadores Plan Institucional de Capacitaciones 2018-2022

Pago oportuno a todos los colaboradores de Pasto Salud E.S.E. que se encuentran vinculados con empleos públicos, como: Planta Fija y Planta Temporal y contratistas.




Pasto Salud cuenta dentro de su planta de trabajadores con un total de 75% de mujeres incluyendo cargos de liderazgo de la institución como Gerencia de la empresa, subgerencia de salud e investigación y direcciones operativas.

#### 6.1.1.1 ESTRATEGIAS DE CAPACITACION: MEJORA DE LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN, FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

La identificación de necesidades de inducción, re inducción y capacitación se gestiona a partir de los lineamientos definidos en los procedimientos GTH-PD 37 Y GTH - PD 38 con la participación de líderes de procesos, trabajadores, sindicatos y junta directiva; con esta información se formula el plan institucional de capacitaciones PIC GTH PIC 181.

Pasto Salud ESE cuenta con el procedimiento de inducción y reinducción GTH-PD 37 para establecer los lineamientos de inducción general, específica y reinducción con el objetivo de generar en el Talento Humano el conocimiento, posicionamiento y adaptación al puesto de trabajo requerido en cumplimiento de la misión.



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	33

La Empresa ha definido un método pedagógico de inducción general, específica y reinducción MT-PIR orientado a mantener y mejorar la aprehensión del conocimiento del talento humano en la Empresa, estableciendo el Mentoring como estrategia de acompañamiento para la adaptación en el puesto de trabajo y el impacto positivo frente al desempeño del trabajador.

La asignación del mentor la hace el jefe inmediato de los trabajadores con vinculación directa y a través de los formatos GTH-IPT 338, GTH-CIT 417, GTH-DI 418, se deja registro de la evaluación de la inducción realizada y su efectividad.

El procedimiento de inducción GTH-PD 37 se ejecuta con el nuevo trabajador (planta fija, temporal, contratistas directos de Pasto Salud ESE, personal de salud en formación o entrenamiento, y trabajadores de aliados estratégicos) por medio de la plataforma Moodle a cada trabajador.

Se identifican los temas de inducción general, con base en los requerimientos normativos, el direccionamiento estratégico de la empresa, la estructura organizativa y los lineamientos de los diferentes sistemas de gestión implementados y el programa de seguridad del paciente, enfatizando en el componente de control de infecciones y lavado de manos, confidencialidad de la información del paciente, el sistema de acreditación y los lineamientos de actuación frente a situaciones de emergencia.


La inducción general se lleva a cabo de manera virtual en la plataforma MOODLE, a través de videos institucionales y presentaciones, se dispone de la evaluación de cada uno de los temas, los resultados se consolidan y se hace seguimiento a los trabajadores que no aprueben para realizar el refuerzo de contenidos y posterior repetición del cuestionario.

En relación al personal en formación o entrenamiento, derivado de la suscripción de los convenios docencia servicio y tercerizados, se realizan jornadas periódicas de inducción general presencial donde se abordan las temáticas definidas en el procedimiento.

La inducción específica se realiza en cada puesto de trabajo de manera presencial por el personal designado por el jefe inmediato y se evidencia con la aplicación del formato GTH-IPT 338. La conformidad del conocimiento recibido por el trabajador se registra en el formato GTH-CIT 417 y la evaluación de la inducción específica por parte del jefe inmediato se registra en el formato el GTH-DI 418.

Pasto Salud ESE para asegurar las acciones de inducción y reinducción (presencial y virtual) del personal contratado con terceros, establece estas obligaciones dentro del contrato, para el normal desarrollo de las actividades establecidas en los procesos institucionales.

La inducción impartida es acorde a las funciones asignadas para los trabajadores de planta fija y temporal. Para los contratistas directos de la empresa se define un objeto contractual con sus respectivas obligaciones a partir del contrato de prestación de servicios y para el caso del personal de salud en formación o entrenamiento se

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	34

determina las responsabilidades a partir del convenio docencia servicio firmado con cada institución formadora de talento humano.

De acuerdo a los indicadores de eficacia definidos para las acciones de inducción, se cuenta con la siguiente trazabilidad:

Inducción personal planta fija, temporal:

ACCIONES	META	2018	2019	2020	2021	2022
Cobertura inducción general	70%	82%	93%	100%	100%	100%
Eficacia		84%	98%	92%	100%	100%

Fuente: INFOMEDIC

POBLACION OBJETIVO	PRESENTAN EVALUACIÓN	APRUEBAN EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE COBERTURA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA
1347	1347	1271	100%	94%

Fuente: Informe indicadores Docencia Servicio

Con respecto al proceso de reinducción, para el año 2021 se obtuvo una cobertura del 81% superando la meta del indicador del 70%, se incluyen temas como: direccionamiento estratégico y modelo de atención entre otros. Estas acciones se realizaron a través de la plataforma Moodle y evaluadas mediante actividades interactivas que permiten la aprehensión del conocimiento.

Para el 2022, el proceso de reinducción se realizó con todos los trabajadores de manera presencial y se abordaron las temáticas de: Direccionamiento estratégico, acreditación en salud, modelo de atención en salud, lineamientos de RIAS, sistema de gestión de calidad, seguridad del paciente, lavado de manos, política y programa de responsabilidad social, política y programa gestión ambiental, política y programa de humanización, política y programa transformación cultural, fármaco y tecnovigilancia, política y programa de gestión de la tecnología, gestión de riesgo, política y programa de seguridad y salud en el trabajo, plan de emergencias y desastres y guías de práctica

POBLACION OBJETIVO	PRESENTAN EVALUACIÓN	APRUEBAN EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE COBERTURA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA
800	729	700	91%	96%

Fuente: Informe indicadores POA

#### Resultados PIC

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Cumplimiento capacitaciones programadas	70%	100%	100%	100%	100%	90%
Cobertura	70%	85%	95%	88%	64%	66%
Eficacia	70%	97%	100%	96%	94%	96%

Fuente: Resultados PIC; Infomedic

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	35

### 6.1.1.2 BIENESTAR SOCIAL Y CLIMA LABORAL

La empresa cuenta con el Plan de Bienestar Social e Incentivos a través del cual se planean, ejecutan y evalúan las actividades de Bienestar social enfocadas a mejorar el clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores de Pasto Salud E.S.E. Son beneficiarios del Plan de Bienestar Social laboral los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., pertenecientes a la Planta Permanente y Planta Temporal. La empresa articula su plan con la implementación del programa nacional de Bienestar 2020 -2022 “Servidores saludables, entidades sostenibles” del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el cual permite desarrollar estrategias de bienestar dentro de la gestión estratégica del talento humano, generando competencias como la gestión del conocimiento, el aprendizaje continuo y la innovación, de modo que garanticen el cuidado de su activo más importante: sus colaboradores y sus servidores públicos, para tal fin, el programa ha desarrollado 5 ejes de intervención: Equilibrio psicosocial, Salud mental, Convivencia social, Alianzas interinstitucionales y Transformación digital.


La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, dentro su modelo de gestión cuenta con el proceso de Gestión del Talento Humano PR-GTH alineado y articulado al direccionamiento estratégico de la empresa PR-DE, de manera particular en el objetivo estratégico “Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación” que se articula al factor crítico de éxito Aprendizaje y Crecimiento aportando al cumplimiento de la misión y visión, mediante el diseño de procedimientos que dan respuesta a las necesidades de talento humano identificadas en las diferentes áreas de la empresa.

Desde el direccionamiento estratégico se han identificado las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a partir del cual se priorizan las necesidades y se convierten en insumo para la planeación estratégica del talento humano. El Plan de Desarrollo 2021-2024 se formuló con la participación de 247 trabajadores, donde se priorizaron necesidades como: inducción y re inducción, capacitación, información y comunicación, clima laboral, humanización y seguridad y salud en el trabajo.

El Plan estratégico de talento humano PL-PTH, define las estrategias relacionadas con este grupo de interés y acorde a las etapas del ciclo de vida laboral de los trabajadores de la Empresa (planeación, ingreso, desarrollo y retiro).

La empresa ha definido el Modelo de desarrollo integral del talento humano con enfoque en competencias y liderazgo MO-DTH y a partir de este se implementa la política de talento humano, que incluye la escucha de las necesidades y expectativas y mide el nivel de satisfacción sobre los resultados.

En relación al clima laboral, las necesidades se identifican con la aplicación anual de la encuesta a los trabajadores, se obtiene informe de medición del clima organizacional y se definen estrategias de intervención sobre los aspectos susceptibles de mejora; estos lineamientos se definen en el procedimiento GTH-PD 51.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	36

Respecto a la cultura organizacional se identifican las necesidades con la aplicación anual de encuesta de transformación cultural y rondas de humanización resultando el porcentaje de favorabilidad y la priorización de necesidades de aspectos a mejorar en cada ítem.

La empresa articula la identificación de necesidades del talento humano con las rutas de creación de valor definidas por el modelo integrado de planeación y gestión MIPG a partir de la autoevaluación anual, resultando un plan de acción para la intervención de los aspectos de menor calificación.

Las necesidades de talento humano, estimación de costo y aseguramiento del presupuesto que permitan la disponibilidad del personal se documenta en el Plan de Previsión del Talento Humano PL-PTH y el plan anual de vacantes PL-AV.

Para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos se cuenta con el procedimiento GAF - PD 67 que determina la aplicación de la matriz de identificación de peligros del SG SST GAF - MIP 426 con participación de los trabajadores, para priorizar los riesgos más frecuentes en las sedes de la Empresa y de mayor impacto para su intervención. De manera complementaria con los exámenes médicos ocupacionales realizados por una empresa contratada, Pasto Salud ESE cuenta con el diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores, estableciendo programas de vigilancia epidemiológica acordes a los riesgos identificados como prioritarios.


Para la identificación y priorización de las necesidades de comunicación se aplica encuesta GSI-INC 266 a trabajadores, insumo para la formulación del plan de comunicaciones PL-C de cada vigencia.

Las necesidades de bienestar social e incentivos de los trabajadores, se determinan por la selección de prioridades provenientes de la aplicación de una encuesta de preferencias y satisfacción que evalúa las categorías sugeridas por los lineamientos del departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Además, se tienen en cuenta aspectos provenientes de oportunidades de mejora identificadas en los estudios de riesgo psicosocial, transformación cultural, clima laboral y seguridad y salud en el trabajo.

La asignación salarial del personal de planta fija y temporal se reajusta anualmente de acuerdo a los lineamientos del DAFP aplicables a entidades públicas del nivel territorial y aprobados por el Concejo Municipal de Pasto con posterior aprobación del incremento salarial por parte de la Junta Directiva.

#### Comparativo clima organizacional período 2013 – 2022

CONSOLIDADO POR AÑO								
CATEGORÍAS	2013	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1. Orientación organizacional:	85%	93%	93%	96%	99%	94%	95%	94%
2. Gestión estratégica del talento humano	46%	65%	73%	88%	95%	85%	89%	88%
3. Estilo de dirección:	57%	71%	82%	90%	94%	85%	88%	87%
4. Comunicación e integración:	32%	41%	60%	93%	96%	92%	90%	90%
5. Trabajo en equipo:	52%	57%	74%	94%	93%	91%	92%	91%
6. Capacidad profesional	80%	79%	84%	94%	99%	96%	97%	96%

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	37

7. Medio ambiente físico:	51%	52%	64%	92%	96%	88%	87%	89%
8. Austeridad y Combate a la Corrupción	64%	79%	87%	97%	91%	97%	97%	96%
<b>TOTAL</b>	<b>58%</b>	<b>67%</b>	<b>77%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>

Fuente: Plan Estratégico de talento Humano 2022

### Resultados FURAG 2020:

RESULTADOS FURAG 2020	CALIFICACION GLOBAL TALENTO HUMANO	01 Calidad de planeación estratégica del talento humano	02 Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	03 Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	04 Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano
	75,6	72,7	88,7	77,5	55,7

Fuente: Plan Estratégico de talento Humano 2022

### Resultados FURAG 2021:

RESULTADOS FURAG 2021	CALIFICACION GLOBAL TALENTO HUMANO	01 Calidad de planeación estratégica del talento humano	02 Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	03 Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	04 Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano
	83,1	81,4	87,8	84,3	59,9


Fuente: Plan Estratégico de talento Humano 2023

### Resultados autoevaluación MIPG Talento Humano 2021:

RESULTADOS GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO			
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR			
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b> La felicidad nos hace productivos	76	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	73
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	77
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	71
		- Ruta para generar innovación con pasión	82
<b>RUTA DEL CRECIMIENTO</b> Liderando talento	72	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	74
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	67
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	74
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	74
<b>RUTA DEL SERVICIO</b> Al servicio de los ciudadanos	67	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	73
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	62
<b>RUTA DE LA CALIDAD</b> La cultura de hacer las cosas bien	74	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	77
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	70
<b>RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS</b> Conociendo el talento	78	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	78

Fuente: Plan Estratégico de talento Humano 2022

Resultados autoevaluación MIPG Talento Humano 2022:



RESULTADOS GESTIÓN ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO			
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR			
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b>  La felicidad nos hace productivos	82	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	86
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	80
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	77
		- Ruta para generar innovación con pasión	88
<b>RUTA DEL CRECIMIENTO</b>  Liderando talento	80	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	79
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	78
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	83
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	80
<b>RUTA DEL SERVICIO</b>  Al servicio de los ciudadanos	83	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	84
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	82
<b>RUTA DE LA CALIDAD</b>  La cultura de hacer las cosas bien	80	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	81
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	80
<b>RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS</b>  Conociendo el talento	79	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	79

Fuente: Plan Estratégico de talento Humano 2023

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

NIVEL DE DESEMPEÑO	VIGENCIAS	
	2019-2020	2020-2021
Muy Alto	6	13
Alto	16	12
Aceptable	13	10
Bajo	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>No. de Evaluados</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

Fuente: Aplicativo EDL

NIVEL DE DESEMPEÑO	VIGENCIAS
	2021-2022
Sobresaliente	16
Satisfactorio	18
Insatisfactorio	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>
<b>Total a evaluar</b>	36
<b>No. de Evaluados</b>	34
<b>Total Evaluados periodo</b>	94.59%
<b>No de no evaluados *</b>	2
<b>Total de no evaluados</b>	5.41%

Fuente: Aplicativo EDL

- Personal no evaluado por encontrarse en incapacidad.


#### Priorización matriz de peligros entorno laboral:

MATRIZ DE PELIGROS	
CLASE	DESCRIPCIÓN
Biológico	Exposición a agentes biológicos
Biológico	Contacto con pacientes y material contaminado
Condiciones de seguridad riesgo público	Público (Amenaza de muerte, lesiones personales, homicidio, extorsión, secuestro, hurto, acceso carnal violento)
Condiciones de Seguridad Tránsito	Desplazamientos a otras sedes, manejo de ambulancia, unidades móviles.
Fenómenos naturales sismos	Sismo
Psicosocial	La actividad exige un esfuerzo adaptativo que genera molestia Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras La carga laboral es superior al tiempo para realizarla Las tareas a realizar implican un esfuerzo importante de concentración y memoria Exposición a niveles de estrés altos

Fuente: Elaboración propia; Seguridad y salud en el trabajo

#### Articulación con las rutas de creación de valor

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR	PLANES Y PROCESOS RELACIONADOS CON EL PLAN GETH
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b> La felicidad nos hace productivos Entornos físicos Equilibrio Laboral-personal Incentivos- Salario Emocional Innovación con pasión	Plan de Bienestar Social e Incentivos Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Plan Institucional de Capacitaciones Código de Integridad Modelo de Transformación Cultural
<b>RUTA DE CRECIMIENTO</b> Cultura de Liderazgo Cultura de Bienestar del TH Liderazgo en valores Servidores que saben lo que hacen	Modelo de Transformación Cultural Plan Institucional de Capacitaciones Evaluación de Desempeño Evaluación de competencias laborales
<b>RUTA DE SERVICIO</b> Cultura de servicio a los usuarios Cultura que genere logro y bienestar	Plan de Bienestar Social e incentivos Programa de Humanización Modelo de Transformación Cultural
<b>RUTA DE CALIDAD</b> La cultura de hacer "siempre las cosas bien" Cultura de la calidad y la integridad	Modelo de Transformación Cultural Código de Integridad Manual de Funciones y Competencias Laborales Evaluación de desempeño Evaluación de Competencias Laborales Plan Institucional de Capacitaciones

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	40

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR	PLANES Y PROCESOS RELACIONADOS CON EL PLAN GETH
<b>RUTA DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	
Conociendo al talento	Plan de Bienestar Social e incentivos
Entendimiento a personas a través del uso de datos	Plan Institucional de Capacitaciones
	Nómina de personal
	Trámites de situaciones administrativas
	Selección y Vinculación del personal
	Historias Laborales- SIGEP

Fuente: Elaboración propia; Oficina asesora de talento humano

### 6.1.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN Y SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO


La empresa cuenta con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo articulada con el eje de humanización y asume el compromiso de desarrollar una cultura proactiva, mediante la identificación, intervención, evaluación y monitoreo de los peligros y riesgos laborales en beneficio del bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación.

Se cuenta con el plan de seguridad y salud en el trabajo PL-SST que establece acciones necesarias para la identificación, intervención y seguimiento a los peligros y riesgos asociados a las actividades laborales en la prestación de servicios de salud y actividades administrativas para reducir la probabilidad de accidentalidad o enfermedad de origen laboral.

Para la identificación de peligros y valoración del riesgo, se aplica la matriz GAF-MIP 426 basada en la metodología sugerida por la GTC 45. Para la intervención de los riesgos priorizados, la Empresa desarrolla programas de vigilancia epidemiológica como: Programa de vigilancia epidemiológica en radiaciones ionizantes PG-VER que busca prevenir la enfermedad o accidentalidad por radiaciones ionizantes a los trabajadores de la Empresa expuestos al riesgo, mediante la realización de actividades de protección dentro de un programa de vigilancia epidemiológica, Programa de vigilancia epidemiológica en riesgo biológico PG-VRB para disminuir la incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocasionadas por la exposición a los factores de riesgo biológico mediante la implementación de acciones preventivas dentro de un programa de vigilancia epidemiológica, Programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial PG-VRP para prevenir el desarrollo de patologías derivadas del estrés a partir de la intervención de factores de riesgo psicosocial y seguimiento de los trabajadores de Pasto Salud E.S.E., Programa de vigilancia epidemiológica en riesgo biomecánico PG-VRB que establece acciones necesarias a través del programa de vigilancia epidemiológica para identificación, intervención y seguimiento a los factores de riesgo biomecánico asociados a las actividades laborales en la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad y actividades administrativas para reducir la probabilidad de enfermedades osteomusculares de presunto origen laboral.

La Empresa cuenta con el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, para vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, se deben ejecutar. Además, realiza acompañamiento en las actividades establecidas en el plan de seguridad y salud en el trabajo.



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	41

Para la identificación de las necesidades de los ambientes laborales en los puestos de trabajo, se realizan rondas de verificación del ambiente físico a partir del instrumento Formato de verificación en Seguridad Industrial Código GAF-VSI 244, Lista de verificación de infraestructura GAF-LVI 073. Las necesidades consolidadas se trasladan al plan anual de adquisiciones GAF - CPA 245, plan de mantenimiento hospitalario PL-MH y plan empresarial de emergencias GAF-LVI a partir de los cuales se dota de los elementos requeridos para el confort de los puestos de trabajo. Para el seguimiento de las condiciones de los ambientes de trabajo se realizan inspecciones planificadas con el COPASST de manera semestral.

Para el abordaje de las enfermedades laborales, se cuenta con el procedimiento GTH-PD 66, que orienta la gestión de las enfermedades con presunción de origen laboral que se presenten en los trabajadores de la Empresa.


Para el componente de Salud y Seguridad en el trabajo, en la empresa se llevan a cabo:

Campaña de sensibilización en estilos de vida y prevención consumo de sustancias psicoactivas, Pasto Salud ESE en articulación con la ARL Colmena contribuyen a mejorar la salud de los trabajadores, mediante campañas de información y divulgación sobre la cultura y la promoción de la salud en Estilos de Vida y Trabajo Saludable, con el fin de minimizar los riesgos cardiovasculares y adoptar buenos hábitos, buscando ser una organización saludable a través de metodología lúdico-pedagógica para aprehensión de la temática. Para la vigencia 2021-2022, se seleccionaron siete puntos estratégicos entre todas las sedes: Hospital Local Civil, Centro Hospital La Rosa, Centro de Salud El Progreso, Centro de Salud Tamasagra, Centro de Salud San Vicente, Centro de Salud Pandiaco, y Sede Administrativa. Se trabajó a partir del modelo de los 7 pasos para tener estilos de vida y trabajo saludables y se articuló con el lema de la empresa “Yo me cuido para servir con amor”

#### **6.1.1.4 FORTALECER EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN – HUMANIZACION DE LA ATENCION**

Se cuenta con una Política de Atención Humanizada que describe “Sirviendo con Amor”, es la cualidad esencial de los servidores de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., que se manifiesta en la dignidad, empatía, servicio y entorno de una experiencia centrada en la atención en el paciente capaz de promover la salud, prevenir la enfermedad, fortalecer derechos y deberes, y transformar participativamente los estados de vulnerabilidad en salud y bienestar entre sus usuarios, familias y colaboradores.”

La política de humanización “Sirviendo con amor”, se articula a la transformación cultural de la empresa, centrada en el usuario y su familia, reconociendo su condición de ser humano, dando cumplimiento efectivo a la misión y visión en cumplimiento de los objetivos estratégicos; para fortalecer el desarrollo del talento humano, mejorar continuamente sus procesos, mejorar la satisfacción y lealtad de los usuarios y sus familias, generar la auto sostenibilidad financiera; en el marco, del mejoramiento continuo y de los procesos de acreditación en salud se plantea el Programa de Humanización.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	42

La Política y el programa de humanización se aprobaron por el Comité institucional de Gestión y desempeño, evidenciado en el acta del 12 de agosto del 2018 y actualizada en el plan de desarrollo mediante acuerdo 022 del 23 de diciembre del 2020.


Esta política está bajo la responsabilidad de un líder del área asistencial y uno del área administrativa, ha sido desplegada a todos los trabajadores y usuarios a través de capacitaciones y estrategias lúdico-pedagógicas, apoyados en diferentes canales de comunicación como son página web institucional y redes sociales, emisora radial, canales televisivos regionales y videos en salas de espera. Para el año 2020 tuvo un alcance de 477 de 574 trabajadores representando al 83% y un porcentaje de evaluación del conocimiento del 83% y en la vigencia 2021 se realizó el despliegue de la Política de Humanización a todos los trabajadores de la empresa obteniendo una cobertura del 69% de 525 trabajadores de los cuales tomaron la capacitación 346 personas y como resultado de las evaluaciones se reportó una apropiación del 98%. En la prestación del servicio asistencial se promulga la divulgación de los deberes y derechos de los pacientes, los cuales han sido ampliamente socializados en la empresa a través de estrategias como “pico y placa” para el 2019 y 2020, carteleras en lugares estratégicos, entrega de plegables e información del equipo asistencial al usuario y su familia y para el 2021 mediante la “feria de derechos y deberes”.

En el año 2021 producto de la referenciación de humanización con el Hospital San Rafael se implementaron estrategias frente al despliegue de deberes y derechos realizando la feria a través de actividades lúdico pedagógicas y fortaleciendo la adherencia a usuarios, sus familias y colaboradores sobre los derechos y deberes. En el año 2021 se realizó despliegue de derechos y deberes a través de redes sociales, en pantallas de televisión de las sedes y en carteleras externas, con resultados de visualización de los videos de 98 personas, carteleras actualizadas 21 y número de pantallas de televisión actualizadas 19. Se evidencia despliegue de derechos y deberes al talento humano de la empresa a través de la plataforma Moodle, en el año 2020 se obtuvo un porcentaje de cobertura del 83%, para el año 2021 se realizó en los meses de febrero y marzo, con una cobertura de 66% y un promedio de calificación de 4.8/ 5, de igual manera se volvió a desplegar mediante la plataforma Moodle en junio de 2021 con una cobertura del 69% y el promedio de calificación de 4.8.

El plan de acción de humanización para el 2022 presenta los siguientes resultados de cumplimiento verificados con la herramienta de rondas de humanización:

RED	META	CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO 2021	CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO 2022
NORTE	90%	90%	90%
SUR		93%	93%
ORIENTE		91%	94%
OCCIDENTE		94%	90%

Fuente: Elaboración propia oficina de talento humano

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	43

En el marco de la Política y Programa de humanización “Sirviendo con Amor”, se realizaron actividades dirigidas a la adherencia y práctica de los derechos y deberes y el código de integridad, a través de cuatro estrategias: “Tus derechos son nuestros deberes”, “Nos escuchamos”, “Soy mejor por ti” y “Un entorno digno de Ti”, igualmente se realizó el seguimiento y evaluación del programa a través de las Rondas de Humanización obteniendo los siguientes resultados para la vigencia 2021:

**En la estrategia “Soy mejor por ti”,** se realizan dos Jornadas personalizadas de conexión con la autoconciencia, que permite la interiorización y práctica de los sistemas de valores de la institución: humanización y código de integridad, realizado a través de herramientas pedagógicas como conferencias magistrales, dinámicas de interacción, conversatorios, ejercicios prácticos, aplicación de diferentes test de personalidad, actividades de recreación e integración hacia una vida saludable, el manejo del estrés, la integración y convivencia. Actividades que contaron con asistencia de 381 personas para la primera jornada y 272 en la segunda, para una asistencia del 63%. De igual manera se desarrollaron talleres en modalidad virtual con la metodología espejo, con una asistencia de 203 personas, donde uno de los objetivos es que el trabajador pueda conectarse de manera integral con sus compañeros, usuarios y sus familias y así lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.


Analizando los resultados de las encuestas de rondas de humanización se evidencio que las jornadas tuvieron un impacto positivo en la adherencia a los derechos y deberes pasando del 87% en el año 2020 al 92% en la vigencia 2021 y para el código de integridad los ítems más relacionados hacia adherencia y práctica de los valores institucionales, son los siguientes:

- ✓ Ha recibido un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones personales, pasó del 97% en el 2020 al 99% vigencia 2021.
- ✓ La información recibida en cada etapa de la atención en salud ha sido clara, precisa y adecuada, pasó del 94% en el 2020 al 96% en el 2021.
- ✓ Le han escuchado con interés y atención, pasó del 93% en el 2020 al 98% en 2021.

Se desplegaron diferentes temáticas de humanización, entre las cuales estaba el protocolo del manejo del dolor y la comunicación de noticias dolorosas con una cobertura del 65% y evaluación promedio del 4.5.

**En la estrategia “Nos escuchamos”** se desplegó la información y comunicación hacia los usuarios acerca del uso y utilidad de los buzones PQRSDf en la empresa en la feria de los derechos y deberes, evidenciando resultados positivos a través de las rondas de humanización, referente a ser orientado para presentar PQRSDf, el cual pasó del 77% en la vigencia 2020 al 87% en el año 2021.

Se elaboró el procedimiento administración de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones para trabajadores GTH-PD 121, el cual fue desplegado a través de circular por correos institucionales; A partir de esta socialización se obtuvo el reporte de 3 quejas y 1 felicitación.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	44

**En la estrategia Tus derechos son nuestros deberes**, se evidencio el despliegue de derechos y deberes como una actividad prioritaria y transversal a todos los servicios, a través de la plataforma Moodle, obteniendo una cobertura del 69% con 348 personas. También se desplegaron los derechos y deberes de manera masiva a través de videos, redes sociales, Facebook, Instagram y radio, articulado con los rotos folios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales y en las pantallas de salas de espera.

Se desarrolló la metodología lúdico pedagógica “Feria de los derechos y deberes”, destinada a fortalecer la adherencia de los mismos, así como la práctica cotidiana de los trabajadores, a través de un sketch teatral, se socializó y sensibilizó sobre los derechos y deberes.

Con base en los resultados de rondas de humanización, se observó un incremento favorable en los ítems que tenían indicadores más bajos, como fueron:

- ✓ Ha sido informado sobre sus derechos y deberes en la Institución, recuerda alguno. Paso del 81% en la vigencia 2020 al 88% en el 2021
- ✓ Sabe cómo presentar una petición queja, reclamo, sugerencia o felicitación, pasó del 77% en el 2020 al 87% en el año 2021.
- ✓ Derecho a ser orientado sobre las rutas de evacuación en caso de una emergencia, tuvo un ascenso del 63% en el consolidado 2020 al 75% en el 2021.

**En la estrategia “Un Ambiente digno de ti”** a través de la “Feria de derechos y deberes”, se fortaleció el conocimiento de las rutas de evacuación, mejorando la calificación del ítem de evaluación de la ronda de humanización en 12 puntos.


Durante la vigencia 2021 se continuaron las obras de infraestructura física para mejorar la accesibilidad, comodidad y privacidad en la atención, habilitando el Hospital de Santa Mónica y la nueva sede del centro de salud de San Vicente.

Como estrategia de seguimiento y verificación de la política se realizan las rondas de humanización, evidenciando un impacto positivo, puesto que el indicador de atención humanización pasó del 87% en la vigencia 2020 al 92% en el año 2021.

En lo corrido del año 2022 en el marco de las estrategias se realiza las siguientes actividades:

**Estrategia “Soy mejor por ti**, se desarrollan las jornadas: "Viviendo la mejor versión de mí mismo" que por medio de tres unidades dinámico/pedagógicas fortaleciendo los valores institucionales, traducidos en actitudes y hábitos positivos, a través de 24 encuentros, representando el 100% de cumplimiento de capacitaciones, un 98.3% de satisfacción.

Se desarrolla la metodología “Jornadas Dosis de Amor”, la cual permite el fortalecimiento de las competencias en humanización en todo el talento humano hacia la calidad en la prestación del servicio, desplegando la Política de Humanización con énfasis en derechos y deberes a través de la ejecución de las jornadas “Dosis de amor”, en las 22 sedes y

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	45

sede administrativa de la Empresa, con la realización de 6 jornadas, entre ellas, el abrazo , el reconocimiento, llamar a los pacientes por sus dos nombre y apellidos, el regalo, cápsulas de información de derechos y deberes y semana donatón. De igual manera por medio de jornadas de vacunación se coadyuva a la sensibilización y fortalecimiento de las relaciones laborales evidenciadas en la atención al usuario y prácticas de humanización, y se hace entrega de un carnet a cada trabajador, quien debe cumplir con la dinámica de 6 dosis identificadas con un sticker.

Se realiza el despliegue de la política de humanización y derechos y deberes a trabajadores, obteniendo un 91% de cobertura y una eficacia del 96%.

Se hace despliegue de piezas comunicativas de la Política, el Decálogo y Modelo de Humanización que fomentan prácticas cotidianas de humanización.

**Estrategia "Tus Derechos son nuestros Deberes"**, se aplica la herramienta de rondas de humanización articulada con seguridad del paciente, con la participación de directivos y líderes de procesos, obteniendo un resultado en el primer trimestre del 89% y para el segundo del 91%, para un consolidado del primer semestre del 90%.

Se inicia el desarrollo de la actividad "los mejores trabajos en equipos hacia la acreditación".

Se desarrolla el despliegue con usuarios, a través de espacios de apropiación y sensibilización de derechos y deberes para su efectivo cumplimiento, entre ellos 4 capacitaciones a la asociación de usuarios de las cuatro redes en temáticas: Salud y bienestar, programas de promoción y prevención, derechos y deberes en salud, responsabilidades de los usuarios con los trabajadores.


Se promociona información institucional a través de piezas audiovisuales con criterios inclusivos.

**"Un ambiente digno de ti"**, se continúan desarrollando las adecuaciones de espacios físicos de trabajo, para fortalecer la privacidad y comodidad para la atención a usuarios. Como estrategia comunicacional se generó un boletín de Noti acreditación y un video del evento, con la participación de las diferentes dependencias y donde se obtuvo una cobertura del 80%, con la asistencia de 105 personas.

En la vigencia 2021 se realiza actualización del código de integridad, fomentando la apropiación y las buenas prácticas en el talento humano de la empresa. Se realizaron actividades en el marco de tres estrategias:

**Estrategia Pedagógica "Recordamos y practicamos"**, se realiza el despliegue y evaluación del Código de Integridad en la 2da PIC del 2021 por la plataforma Moodle, con una cobertura del 63% y una calificación promedio de 4.9.

**Estrategia de acción "Juntos Transformamos"**, el día del funcionario Público, se entrega una placa a los 10 mejores trabajadores elegidos por sus compañeros, teniendo en cuenta características que están en armonía con los valores institucionales adoptados por Pasto Salud E.S.E.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	46

Se realizó despliegue del Código de Integridad a trabajadores través de talleres y visitas a 22 sedes en articulación con la Feria de los Derechos y Deberes, donde se despliega el Modelo de transformación cultural, fortaleciendo la adherencia y práctica del código de Integridad y valores de humanización para fomentar la calidad de atención humanizada.

**Estrategia de Seguimiento “Creciendo Contigo”**, se trabajaron jornadas de difusión de Transformación cultural hacia la acreditación, fomentando la apropiación del proceso de acreditación, realizada en dos momentos:

- a. En la primera semana el equipo de calidad y la oficina de talento humano, visitaron todas las oficinas de la sede administrativa dando a conocer los ejes de acreditación y la metodología de la actividad a realizar.
- b. En un segundo momento cada oficina de la sede administrativa, socializó de manera lúdico pedagógica a los demás compañeros, cuál es su aporte desde su labor a los ejes de acreditación.


Para el 2022 se despliega el modelo de transformación cultural y código de integridad por medio de circular No. 3523, articulado con la entrega de calendarios a todos los trabajadores donde se difunde el código y el modelo de Pasto Salud ESE, para el fortalecimiento de los valores institucionales y la adherencia de los mismos.

Se realizaron talleres "Liderando desde el ejemplo", con la participación de directivos y líderes de procesos, en temáticas de trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación asertiva, humanización e integridad, con una cobertura del 92% del total de los 14 trabajadores citados. Se fortalece en este grupo la competencia de liderazgo a través de la capacitación Coaching en liderazgo positivo con cobertura del 86%.

Con los trabajadores se desarrollaron para el 2021 jornadas personalizadas de conexión con la autoconciencia, que permite la interiorización y práctica de los sistemas de valores de la Empresa: código de integridad, realizado a través de herramientas pedagógicas como conferencias magistrales, dinámicas de interacción, conversatorios, ejercicios prácticos, actividades de recreación e integración hacia una vida saludable, el manejo del estrés, la integración y convivencia. Actividades que contaron con asistencia de 381 personas para la primera jornada y 272 en la segunda, para una cobertura del 63%.

Para la vigencia 2022, se realizaron dos Jornadas de capacitación denominadas: "Viviendo la mejor versión de mí mismo" y "Soy poder, saber y amor en mi vida" que por medio de unidades dinámico/pedagógicas fortalecen los valores institucionales, traducidos en actitudes y hábitos positivos, a través de 24 encuentros, representando el 100% de cumplimiento de capacitaciones, un 98.3% de satisfacción.

Para el año 2022 se realiza el reconocimiento al equipo de líderes de los ejes de acreditación, con evidencia en el Acta No.015 del 1 de junio de 2022 en la cual, se hizo lectura y entrega de un compromiso que establece el alto valor de responsabilidad y profesionalismo demostrado en el desempeño de sus funciones y liderazgo a trabajar con los actores y sectores de la Empresa de manera articulada en el proceso de acreditación, con miras al mejoramiento en la prestación del servicio con estándares superiores de desempeño hacia nuestros usuarios y grupos de interés.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	47

Para el año 2021 se realiza las jornadas de transformación cultural hacia la acreditación en la sede administrativa de manera articulada con el equipo de calidad, donde todas las oficinas dieron a conocer de manera lúdico pedagógica su aporte desde su labor a los ejes de acreditación, y para el año 2022 se extiende la jornada hacia las 4 redes, capacitando a los trabajadores en los ejes de acreditación; como indicador de asistencia se registra la participación a la jornada de 536 asistentes.

Para el año 2022, se lleva a cabo el reconocimiento al mejor equipo de trabajo, teniendo en cuenta los resultados en las siguientes categorías: Rondas de humanización, seguridad del paciente, adherencia a las guías de práctica clínica, satisfacción del usuario, riesgos materializados, metas POA, porcentaje de cobertura en capacitaciones PIC, residuos reciclables y asistencia a las jornadas de transformación cultural, se hace una entrega de un incentivo a las cuatro sedes con mayor porcentaje.


Adicionalmente se presentan campañas en pro de la comunidad en general:

Con la orientación y sensibilización que se lidera en las instituciones educativas a jóvenes y adolescentes, la Empresa Pasto Salud ESE, viene garantizando la prestación del servicio en los cuatro puntos amigables, que se ubican en igual número de Instituciones Prestadoras en Salud, que corresponde a: Hospital Santa Mónica y los centros de salud, El Progreso, Tamasagra y Primero de Mayo, donde se ofrece la atención diferenciada y en el punto amigable para que puedan acceder a los servicios y programas de salud.

Con el fortalecimiento de los servicios que se ofrecen a través de los distintos programas para éste grupo de población en los hospitales y centros de salud, la Empresa Pasto Salud ESE, permite el acceso de manera oportuna, garantizando servicios con calidad y con las garantías que exige el Ministerio de Salud, para brindar todas las herramientas necesarias orientados en los cuidados que se deben adoptar a jóvenes y adolescentes, especialmente en la educación sexual y reproductiva para evitar embarazos no deseados.

La Empresa Pasto Salud ESE, viene dando a conocer el proceso en las instituciones educativas, en los hospitales y centros de salud, desde el abordaje de este grupo de población, la integralidad en la atención; identificación de factores de riesgo; el acceso oportuno y programas que se viene garantizando para brindar el bienestar a ese grupo de población, que requieren de los cuidados y orientación en el tema de la salud, es entonces que con los mecanismos y estrategias adoptadas, para garantizar la atención en salud, ajustadas a la realidad que enfrentan en esa etapa de la vida, vivencias y expectativas de adolescentes y jóvenes, la Empresa Pasto Salud ESE, posibilita que las Instituciones Prestadoras de Salud, se conviertan en espacios “amigables”, para garantizar la información, orientación y atención de calidad a éste grupo de población, que accede a los distintos servicios que ofrece la entidad.

Desde el 11 de julio de la presente anualidad, mediante circular 202205600038293 se inaugura la Zona Rosa, un lugar de juegos para niños, ubicado en el segundo piso de consulta externa del Hospital La Rosa, es un área de espera para los menores que asistan a control de crecimiento y desarrollo y odontología.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	48

Para lo anterior se llevaron a cabo Campañas de donación como:

CIRCULAR



202205600038293

San Juan de Pasto, 11 julio 2022

PARA: TODO EL PERSONAL DE PASTO SALUD E.S.E

Me permito informales que en próximos días estaremos inaugurando la zona Rosa, un lugar de juegos para niños, ubicado en el segundo piso de consulta externa del Hospital La Rosa, es un área de espera para los niños que asistan a control de crecimiento y desarrollo y odontología, mientras esperan su consulta pueden acceder a los juguetes y demás.

Solicitamos a todos los compañeros quienes tengan bien donarnos juguetes en buen estado, agradecemos su apoyo.

Los juguetes, colores y cartillas se estarán recibiendo en el área administrativa del Hospital La Rosa o en el Almacén de la sede administrativa de PASTO SALUD E.S.E.

JOSE ANDRES CHAVES PAZ  
Secretario General

Claudia D

Carrera 20 No. 19B – 22, San Juan de Pasto  
Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899  
pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co  
Sirviendo con Amor



Con el fin de participar activamente y en pro de la comunidad se desarrollaron campañas como:





CIRCULAR



202205620074133

San Juan de Pasto, 05 diciembre 2022

PARA: TODO EL PERSONAL DE PASTO SALUD ESE

Asunto: Invitación donatón

Mediante la presente, me permito extender la invitación allegada por la Alcaldía Municipal de Pasto, a participar en la jornada "Pasto valiente y solidario", en beneficio de los niños y niñas de la ciudad, para lo cual se recibirá en cada sede de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. hasta el día doce (12) de diciembre del año en curso, un detalle que permita alegrar sus corazones durante esta época de navidad.

De antemano, se agradece su colaboración, participación y solidaridad a favor de los niños y niñas de la ciudad.

Cordialmente,

  
JOSÉ ANDRÉS CHAVES PAZ  
Secretario General

Proyectó: Marcela Verdugo Luna. Contratista

En el marco del programa de humanización en la actividad "Dosis de amor" uno de los objetivos es contribuir a la utilización del tiempo de nuestros usuari@s en hospitalización y les permita disminuir el estrés, fomentar su bienestar mental y aportar en su recuperación clínica con el fin de dar respuesta a la necesidad priorizada de: Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados (Factor humanización)

Por lo anterior se desarrolló una "Gran Donatón", donde de manera voluntaria, se obsequia un regalo o materiales didácticos (rompecabezas, libros didácticos como crucigramas, sopas de letras, cuentos, arma todos, libros, colores, mandalas etc. para niño@s y adultos,); campaña dispuesta en las sedes de Santa Mónica, Hospital la Rosa,

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	50

Hospital Civil, San Vicente y sede administrativa, a partir del 1 al 10 de diciembre del 2022.

Estos juguetes quedarán a disposición permanente en el Hospital Civil y Hospital la Rosa.

Se ha identificado como líneas de acción fundamentales al mejoramiento de la seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo y gestión de la tecnología en la planeación del talento humano por lo que la organización a través del tiempo ha realizado ajustes al manual específico de funciones, incluyendo estos ejes transversales; el mismo articulado con el modelo de gestión por competencias.

## 6.1.2 PROCESOS INTERNOS

### 6.1.2.1 ACREDITACION


Para Fortalecer la implementación, evaluación y mejora el proceso de estándares superiores de desempeño (Factor PAMEC): La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE cuenta con el modelo de atención, un sistema de registro de indicadores INFOMEDIC, donde se incluyen los resultados que van orientados a medir y evaluar la gestión clínica; la empresa cuenta con el Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad- PAMEC, el cual se mide de manera semestral, estos mecanismos permiten obtener resultados para que la empresa conozca su avance en gestión del riesgo, gestión clínica y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Los atributos del sistema de garantía de calidad en salud están registrados en los resultados de indicadores en el INFOMEDIC, la evaluación de la gestión clínica se hace a través de la monitorización del programa de seguridad del paciente que articula resultados de análisis y gestión del riesgo, análisis de eventos adversos e incidentes, rondas de seguridad, auditoría retrospectiva de adherencia a guías y calidad del registro de diligenciamiento de historia clínica, los resultados en vigilancia epidemiológica, fármaco y tecnovigilancia y se generan planes de mejora.

Se realiza seguimiento a los profesionales en productividad, análisis a la capacidad instalada, informe de productividad, asistencia e inasistencia de los usuarios, se tienen definidas metas, se realiza seguimiento mensual con registro diario, se realiza seguimiento a metas financieras.

La empresa cuenta con un Programa de Seguridad del Paciente con enfoque de prevención del riesgo a través de la identificación, evaluación, priorización y disminución de los riesgos clínicos. Se realiza seguimiento periódico de la efectividad en los controles y las barreras implementadas a través de rondas de seguridad.

Pasto Salud ESE, demuestra el seguimiento y evaluación al Modelo de Atención a través de la presentación a la Junta Directiva del informe de Gestión Clínica, RIPS el que incluye, gestión clínica, información de los procesos financieros, estadísticas, sistemas de información y grupos primarios de manera trimestral.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	51

Se cuenta con un sistema y política de gestión del riesgo, donde se articula los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control; la matriz de análisis de riesgos clínicos fue evaluada y se ajustó a la metodología de AMFE y se realizó a todos los procesos misionales y los procedimientos administrativos cuenta con el cumplimiento de norma de DAFP e ISO 31000. Dentro de los resultados de la gestión clínica y el seguimiento se cuenta:

Cuadro de resultados de seguimiento a PAMEC 2019 a III TRIM 2023

GRUPO DE ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN	PERIODO				
	2019	2020	2021	2022	I SEM 2023
GERENCIA	96%	96%	100%	96%	78%
GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	94%	96%	100%	99%	88%
GERENCIA DEL AMBIENTE FÍSICO	78%	95%	100%	100%	93%
DIRECCIONAMIENTO	71%	91%	98%	100%	80%
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL	83%	90%	92%	94%	87%
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	53%	89%	71%	99%	96%
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	97%	88%	92%	94%	84%
MEJORAMIENTO	64%	78%	91%	92%	96%
<b>TOTAL</b>	<b>91.00%</b>	<b>90.30%</b>	<b>92.00%</b>	<b>96%</b>	<b>87%</b>

Fuente: Elaboración propia; Oficina de auditoría para el mejoramiento de la calidad

Con relación al anterior cuadro se observa que el PAMEC se ha cumplido en los últimos 4 años, resultado que supera la meta normativa del 90% teniendo en cuenta que el porcentaje de participación de los estándares del cliente asistencial es el que mayor participación tiene en la evaluación. Para el año 2022 se reporta cumplimiento del 96%. A Junio de 2023 se obtiene un resultado parcial del 87%.

INDICADORES DE GESTIÓN HOSPITALARIA	AÑO			
	2019	2020	2021	2022
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general de primera vez	2	2	2	2.44
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología de primera vez	2	3	6	6.35
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage 2 en el servicio de urgencias	34.06	25.49	32.72	32.05
Proporción de satisfacción global en la IPS	93.9%	91.1%	98.5%	98.5%
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud en el servicio de hospitalización	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud en el servicio de urgencias	0.00%	0.053%	0.055%	0.00%

Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud en el servicio de consulta odontológica	0.0054%	0.0053%	0.00%	0.1%
Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud en el servicio de consulta ambulatoria	0.0166%	0.3%	0.3%	0.2%
Egresos	884	806	2703	3491
Promedio permanencia	2.44	2.77	3.38	3.35
Porcentaje ocupacional	73.90%	40.13%	64.29%	79.96%
Giro cama	110,5%	49,8%	69,4%	11,5%

Fuente: *Aplicativo Web SIHO-Ministerio de salud*

Estos indicadores de gestión hospitalaria incluidos en el modelo de atención para dar cumplimiento a la política de prestación de servicios y calidad son informados de manera trimestral al personal a través del boletín estadístico el cual es socializado en el comité de vigilancia al grupo directivo.

Etiquetas de fila	2017	2018	2019	2020	2021	2022
01 - Dosis de biológico aplicadas	97,638	93,403	103,957	95,598	355,437	194.252
02 - Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	38,009	41,472	13,174	11,082	23,505	20.659
03 - Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	14,762	20,741	45,271	31,467	44,076	53.133
04 - Citologías cervicovaginales tomadas	25,153	31,377	18,182	11,303	15,749	11.406
05 - Consultas de medicina general electivas realizadas	328,204	376,578	368,857	247,44	315,899	343.455
07 - Consultas de medicina general urgentes realizadas	37,646	37,526	36,072	37,555	54,425	75.204
09 - Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	8,422	14,783	11,588	10,605	19,887	28.340
10 - Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	17,172	17,568	44,378	27,936	38,224	49.920
13 - Sellantes aplicados	22,676	29,916	26,889	10,893	24,71	32.364
14 - Superficies obturadas (cualquier material)	97,529	111,686	116,295	36,791	71,109	110.806
15 - Exodoncias (cualquier tipo)	6,064	6,401	6,675	2,892	3,983	5.078
16 - Partos vaginales	17	11		10	63	83
18 - Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	3,319	3,864	3,836	3,27	6,541	8.871
23 - Pacientes en Observación	1,323	3,344	2,701	4,114	8,713	8.358
25 - Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros obstétricos)	5,102	5,428	5,125	5,63	13,011	21.361

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	53

26 - ...Cirugías grupos 2-6 (370)	5,494	6,437	6,458	7,586	8,641	6.207
34 - Exámenes de laboratorio	289,775	407,576	430,374	364,705	561,86	613.786
35 - Número de imágenes diagnósticas tomadas	42,892	52,75	57,398	47,287	76,949	90.050
37 - Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	12,309	12,725	12,032	2,64	2,049	7.657
38 - Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	2,265	4,354	7,705	4,088	6,156	8.420
41 - Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales PIC	9,677	9,764	5,748	10,3	9,112	9.625
41 - Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales -PIC- (904)			2,748			0
42 - Número de SESIONES DE ODONTOLOGÍA	117,939	141,833	137,715	49,06	75,893	112.436
43 - Egresos Obstétricos Según Diagnóstico	333	321	270	83	415	419
44 - Días Estancia Egresos Obstétricos Según Diagnóstico	422	374	320	130	690	961
45 - Consultas de medicina especializada electivas realizadas		180	344	246	4,926	27.239
<b>Total</b>	<b>1,184,142</b>	<b>1,430,412</b>	<b>1,464,112</b>	<b>1,022,711</b>	<b>1,742,023</b>	<b>1.8444.134</b>

Fuente: Aplicativo Web SIHO-Ministerio de salud

En cumplimiento al decreto 2193 se puede observar en el informe de producción la utilización de los servicios, identificando la tendencia positiva donde se compara el año 2021 con el 2022 incrementando en un 5.8% de actividades.

De igual forma se realiza el reporte de indicadores de producción según los registros individuales de prestación de servicios:

ACTIVIDADES	PERIODO			
	2019	2020	2021	2022
Medicina (Consultas + Procedimientos)	375,755	257,106	327,458	355,474
Enfermería (consultas + Procedimientos)	10,454	65,164	115,484	120,361
Odontología (consultas+Procedimientos + Radiografías)	271,703	111,921	175,106	252,947
Psicología (consultas + psicoterapias)	17,108	10,994	16,005	21,099
Terapia Respiratoria (Procedimientos)	8,322	2,054	1,790	6,260
Nutrición Consultas	2,182	3,699	10,029	15,657
Urgencias (Consultas + Procedimientos)	53,007	47,289	64,647	83,217
Observacion en urgencias	2,701	4,114	8,713	8,359
Internaciones	4,106	3,353	6,956	21,353
Laboratorio Clínico	415,959	357,078	548,701	598,990
Manejo Integral de Lesiones Pre Neoplásicas de Cancer de Cérvix	18,470	11,570	15,571	11,712
Imágenes Diagnosticas (Radiología)	40,096	33,495	54,627	63,777
Servicio Farmacéutico- Medicamentos	18,925,108	19,239,827	25,432,620	22,822,166
Servicio Farmacéutico-Insumos	524,982	525,577	791,756	1,019,134
Dosis de Biológico Aplicadas	103,957	95,634	355,437	194,252
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20,773,910</b>	<b>20,768,875</b>	<b>27,924,900</b>	<b>25,594,758</b>

Fuente: Aplicativo Web SIHO-Ministerio de salud

Al comparar el año 2021 con el año 2019 se observa una producción de 7.056.903 (34%) a favor de Pasto Salud ESE y sin medicamentos e insumos un incremento en comparación con el 2019 del 20%, evidenciando tendencia a la mejora en la producción; no es comparable con el año 2020 por lo atípico de la venta de servicios ya que en el segundo trimestre solo se prestaron actividades de urgencias por la emergencia social. El seguimiento a los profesionales para auditoria para el mejoramiento de la Calidad se encuentra como resultados de adherencia a las guías de práctica clínica y se presentan de los últimos 6 años, evidenciados en el siguiente cuadro:


CUMPLIMIENTO EN DILIGENCIAMIENTO DE LA HISTORIA CLÍNICA						
SERVICIOS Y/O PROGRAMAS	2018	2019	2020	2021	2022	III TRIM 2023
	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
CONTROL PRENATAL	90%	71%	89%	98%	93%	82%
HOSPITALIZACIÓN	NA	28%	60%	67%	75%	93%
CRÓNICOS	89%	74%	78%	94%	96%	91%
MORBILIDAD	94%	NA	78%	76%	75%	88%
URGENCIAS	92%	73%	77%	91%	94%	100%
PRIMERA INFANCIA	89%	93%	36%	95%	82%	94%
INFANCIA				50%	49%	29%
ADULTO JOVEN	93%	NA	NA	NA	70%	45%
ADOLESCENCIA	NA	NA	NA	NA	57%	65%

ADULTEZ	NA	NA	50%	71%	87%	71%
VEJEZ	87%	NA	NA	33%	79%	94%
GUIA SUICIDIO	NA	NA	33%	35%	50%	80%
GUIA VIOLENCIA SEXUAL	77%	NA	83%	60%	75%	92%
PLANIFICACION FAMILIAR	86%	83%	77%	80%	73%	71%
CONSUMO DE SPA	NA	NA	NA	NA	NA	60%
PARTOS	NA	NA	NA	69%	50%	57%
DESNUTRICION	NA	NA	NA	NA	49%	59%
EMERGENCIA OBSTETRICA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ODONTOLOGIA AMBULATORIA	90%	87%	78%	94%	98%	96%
ODONTOLOGIA URGENCIAS	76%	58%	52%	94%	96%	80%
REFERENCIAS EXTERNAS AMBULATORIA	NA	NA	63%	79%	83%	94%
REFERENCIAS EXTERNAS URGENCIAS	NA	NA	51%	50%	44%	76%
REFERENCIAS INTERNAS AMBULATORIA	NA	NA	55%	73%	56%	NA
REFERENCIAS INTERNA URGENCIAS	NA	NA	80%	69%	57%	NA
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	NA	NA	62%	65%	81%	NA
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>88%</b>	<b>71%</b>	<b>68%</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>	<b>77%</b>

Fuente: Elaboración propia; Informe de auditoría registros clínicos

La tendencia en el diligenciamiento ha sido fluctuante, dada la rotación de personal médico, y a cambios en los formatos de historias clínicas de acuerdo a las necesidades empresariales, mejorando en el año 2023 a III trimestre en 4 puntos.

CUMPLIMIENTO EN ADHERENCIA A GUÍAS POR SERVICIO O PROGRAMA						
SERVICIOS Y/O PROGRAMAS	2018 RESULTADO	2019 RESULTADO	2020 RESULTADO	2021 RESULTADO	2022 RESULTADO	III TRIM 2023 RESULTADO
CONTROL PRENATAL	93%	43%	78%	86%	87%	100%
HOSPITALIZACIÓN	NA	72%	65%	57%	66%	77%
CRÓNICOS	82%	80%	66%	80%	87%	79%
MORBILIDAD	78%	NA	54%	55%	54%	69%
URGENCIAS	79%	65%	66%	71%	82%	84%
PRIMERA INFANCIA	93%	92%	85%	96%	91%	100%
INFANCIA				90%	95%	94%
JUVENTUD	72%	NA	NA	NA	52%	90%
ADOLESCENCIA	NA	NA	NA	NA	70%	85%
ADULTEZ	NA	NA	83%	78%	93%	65%
VEJEZ	66%	NA	NA	68%	76%	71%
GUÍA SUICIDIO	NA	NA	100%	70%	67%	70%
GUÍA VIOLENCIA SEXUAL	85%	NA	100%	88%	88%	77%
CONSUMO DE SPA	NA	NA	NA	NA	NA	60%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	87%	80%	90%	91%	81%	59%
PARTOS	NA	NA	NA	63%	83%	93%
DESNUTRICIÓN	NA	NA	NA	NA	26%	24%
EMERGENCIA OBSTETRICA	NA	NA	NA	NA	59%	33%
ODONTOLOGÍA AMBULATORIA	84%	90%	86%	95%	94%	90%

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	56

ODONTOLOGÍA URGENCIAS	81%	69%	72%	90%	89%	86%
REFERENCIAS EXTERNAS AMBULATORIA	NA	NA	93%	100%	93%	100%
REFERENCIAS EXTERNAS URGENCIAS	NA	NA	88%	92%	94%	100%
REFERENCIAS INTERNAS AMBULATORIA	NA	NA	96%	100%	96%	NA
REFERENCIAS INTERNA URGENCIAS	NA	NA	95%	94%	91%	NA
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>82%</b>	<b>74%</b>	<b>84%</b>	<b>84%</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>

Fuente: Elaboración propia; Informe de auditoría registros clínicos

La tendencia en la adherencia a guías y programas se observa que viene en disminución con trazabilidad negativa al tercer semestre del año 2023, sin embargo falta evaluar el IV trimestre del año para tener información objetiva.

La Empresa como producto de oportunidad de mejora del PAMEC 2020 implementó la auditoría a paciente trazador para el 2021, en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización, planificado desde el programa anual de auditorías. Estas se realizan por los profesionales de medicina y odontología que verifican los diferentes momentos de atención desde el acceso del paciente hasta la salida del servicio con instrumentos que miden la calidad esperada y el riesgo expuesto del paciente a los diferentes momentos. Los resultados son presentados al Comité de Historias clínicas de manera trimestral, con posterior divulgación por medio de correo electrónico a las direcciones operativas de red. Los resultados en la vigencia 2021 en todos los servicios en la auditoría a paciente trazador fueron catalogados como de Riesgo bajo, con un porcentaje de cumplimiento del 83%.


SERVICIO	PORCENTAJE	RIESGO
Ambulatorio	81%	Riesgo leve
Odontología	85%	Riesgo leve
Urgencias	85%	Riesgo leve
Hospitalización	81.40%	Riesgo leve
<b>ESE PASTO SALUD</b>	<b>83%</b>	<b>Riesgo leve</b>

Fuente: Informes de auditoría a paciente trazador

Lo que significa que se evidencia un riesgo leve de sufrir un evento adverso.

Durante la vigencia 2022, los servicios de medicina general, odontología, urgencias y hospitalización fueron catalogados como de riesgo leve.



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	57

SERVICIO	PORCENTAJE	RIESGO
AMBULATORIO	87%	LEVE
ODONTOLOGIA	85%	LEVE
URGENCIAS	79%	LEVE
HOSPITALIZACION	79%	LEVE
<b>ESE PASTO SALUD</b>	<b>83%</b>	<b>LEVE</b>

Fuente: Informes de auditoría a paciente trazador


### 6.1.2.2 SEGURIDAD DEL PACIENTE

Con el fin de Fortalecer el seguimiento y mejora sistemática de las causas generadoras de incidentes y eventos adversos (Factor seguridad del paciente): para lo cual la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E cuenta con una política de seguridad del paciente, a través de la cual expresa su compromiso por la mejora continua de los procesos de atención, avanzando en la cultura justa y de seguridad a través de la cual se fomenta la identificación y gestión de riesgos, reporte y análisis de eventos clínicos, mantenimiento de entornos seguros, promoción de la participación del paciente y su familia; todo ello orientado a evitar y/o minimizar los eventos adversos; avanzando en el aprendizaje organizacional, la política es divulgada de manera sistemática a través de los procesos de capacitación, inducción, re inducción, formación y rondas de seguridad en el cliente interno y cliente externo, frente a estas acciones se presentan los siguientes resultados:

RESULTADOS DE DESPLIEGUE	AÑO			
	2019	2020	2021	2022 (I semestre)
Cobertura de capacitación de la política y programa de seguridad del paciente	94%	97%	91%	91%
Eficacia de la capacitación de la política y programa de seguridad del paciente	88%	88%	71%	96%

Fuente: Plan Institucional de capacitaciones PIC

Como soporte de este resultado se reportó que 371 trabajadores de 521, el 71%, aprobaron la evaluación de capacitación para la vigencia 2021 dentro del desarrollo del PIC, y para el primer semestre 2022 se hizo despliegue del programa y política de seguridad del paciente en la jornada de re inducción donde se convocaron 800 trabajadores y participaron 729, aprobando la evaluación 700.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	58

El programa de seguridad del paciente PG-SP en el desarrollo de la política y como parte de los grandes propósitos de la empresa, cuenta con una estructura funcional para su despliegue y funcionamiento bajo el liderazgo de la gerencia, la participación de los líderes de procesos y personal del área asistencial capacitado como vigías de seguridad del paciente, se encuentra formulado acorde a las guías de buenas prácticas seguras a través de la implementación de: procesos institucionales seguros en donde se promueve la cultura justa y del reporte, análisis y gestión de eventos clínicos, monitorización de indicadores del programa son presentados en el comité de seguridad del paciente, entre otros; en procesos asistenciales seguros se han adaptado/o adoptado 13 buenas prácticas; 4 prácticas seguras que mejoran la actuación de los profesionales y 2 prácticas que involucran al paciente y sus allegados en su seguridad, todo ello con el objetivo de contribuir al logro de las metas internacionales de seguridad que aplican.

Pasto Salud E.S.E realiza la medición de la cultura de seguridad del paciente de manera sistemática desde el año 2015, aplicando la encuesta de cultura de seguridad diseñada por la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) de Estados Unidos, adaptada y validada al español, cuyo objetivo principal es conocer la frecuencia de actitudes y comportamientos favorables relacionados con la seguridad del paciente en los profesionales de la salud, identificando oportunidades de mejora a intervenir, provee información tangible del estado presente y el progreso en el tiempo de la cultura empresarial en materia de seguridad, para la toma de decisiones que propicien el cumplimiento en la ejecución de procesos y procedimientos seguros.

Para efectos de tabulación y análisis de los resultados, éstos se presentan en las doce categorías, que en su conjunto, nos permiten determinar el avance de la cultura de seguridad del paciente en la Empresa, y son socializados en el comité de seguridad del paciente, para formular acciones de mejora que nos permitan avanzar en este aspecto. La trazabilidad de los resultados que se muestran en el cuadro anexo, evidencian mejoras que impactan en el resultado final del proceso de atención en salud y en el fortalecimiento de la cultura de seguridad.


	CATEGORIA	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TENDENCIA
1	Aprendizaje organizacional - mejoramiento continuo	82%	77%	82%	91%	↑
2	Trabajo en equipo dentro de las áreas	61%	45%	44%	66%	↑
3	Respuesta no punitiva al error	38%	31%	35%	42%	↑
4	Suficiencia de Personal	33%	54%	59%	35%	↓
5	Percepciones generales de la seguridad	37%	51%	45%	65%	↑
6	Expectativas y acciones del supervisor o del administrador que promueven la seguridad	66%	46%	27%	62%	↑
7	Actitud de comunicación abierta	46%	54%	54%	51%	↓
8	Retroalimentación y comunicación sobre el error	71%	56%	63%	78%	↑
9	Frecuencia de reporte de eventos	58%	53%	55%	65%	↑
10	Apoyo y soporte directivo para la seguridad del paciente	82%	77%	72%	76%	↑
11	Trabajo en equipo entre las áreas	66%	50%	53%	51%	↓
12	Transiciones y no intervenciones	46%	53%	53%	62%	↑

Fuente: Encuestas de clima de seguridad. Oficina de Seguridad del Paciente Pasto Salud ESE.

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de percepción de la medición del cultura de seguridad del paciente, se plantean las acciones de mejora para aquellos criterios con resultados críticos que inciden en la transformación de la cultura de seguridad, es así como se puede evidenciar que la percepción de los trabajadores que han participado en esta medición presenta una tendencia hacia la mejora en el último año, siendo todavía un gran reto para la empresa continuar con el fortalecimiento de la cultura.

Para la operativización de la política de seguridad del paciente y su programa, se cuenta con el instructivo de reporte y gestión de eventos clínicos IN-REC, en los cuales se describe que la empresa implementa estrategias y metodologías estructuradas (caja de herramientas) basadas en las mejores prácticas para identificar factores de riesgo, fallas y eventos adversos, gestionados mediante la matriz AMFE, dentro de las cuales se encuentran:

HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN
Evaluación de la frecuencia e incidencia de eventos clínicos	El seguimiento al programa de seguridad del paciente a través de indicadores: -Número de eventos clínicos reportados y su clasificación -Tipología de eventos adversos -Proporción global y por servicio de eventos adversos
Sistema de reporte de incidentes, eventos adversos o complicaciones	El reporte de eventos clínicos se realiza a través del aplicativo YO REPORTE, así como en medio físico, digital y vía telefónica. Se cuenta con un instructivo de reporte y gestión de eventos clínicos <b>IN-REC</b> , en el que se describe las características para un correcto reporte: ✓ Qué reportar (auto reporte, reporte de otros) ✓ Cuándo reportar ✓ A quién reportar
Metodologías para la investigación de eventos clínicos	Las metodologías implementadas para el análisis de eventos clínicos son: Protocolo de Londres, Algoritmo de Naranjo (RAM)

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	60

HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN
Estrategias para la búsqueda activa de atenciones inseguras	Rondas de seguridad <b>PT-RS</b> Quejas y reclamos Auditorias de calidad Auditoria de Historia clínica y paciente trazador Situaciones que se presentan en la ejecución de procedimientos (RAM, RAT) Reingresos Resultados de listas de chequeo Mortalidad institucional y mortalidad evitable

*Fuente: Programa de Seguridad del paciente Pasto Salud E.S.E*

La implementación de las herramientas mencionadas anteriormente se hace a través de:


- ✓ Capacitación y entrenamiento continuo a los colaboradores para mejorar sus conocimientos y habilidades en su práctica clínica.
- ✓ Estandarización de los procedimientos basados en el conocimiento disponible, a fin de reducir la variabilidad de la práctica clínica
- ✓ Promoción de actitudes favorables hacia la seguridad del paciente a través de la motivación permanente y retroalimentación de los eventos clínicos reportados en rondas de seguridad, boletines y diferentes espacios de encuentro con los trabajadores.
- ✓ Supervisión periódica del desarrollo de actividades y procedimientos aplicando listas de chequeo
- ✓ Gestión del riesgo (identificar, clasificar e intervenir los riesgos con barreras de seguridad; detectar acciones inseguras, incidentes y eventos clínicos antes de que se manifiesten), acorde a la política de gestión de riesgos institucionales.
- ✓ Fortalecimiento del trabajo en equipo dentro y entre las diferentes áreas
- ✓ Interacción con los diferentes procesos de apoyo, para mejorar las condiciones de seguridad para el usuario, familia, visitantes y trabajadores.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. conformó el comité de seguridad del paciente mediante resolución 0319 del 24 de Julio de 2013, se actualizó mediante resolución 224 del 12 de abril de 2019, y resolución 0242 del 12 de marzo del año 2021, donde se armoniza la información que proviene de los comités asistenciales y resultados del monitoreo de aspectos claves de la seguridad, para la toma de decisiones que impactan en el mejoramiento continuo de la calidad y contribución al logro de los grandes propósitos institucionales.

El comité en cabeza de la gerencia se reúne cada 3 meses y de manera extraordinaria cuando se requiera, se formula un plan de acción anual a través del cual se hace seguimiento al cumplimiento de las funciones asignadas con el objeto de fortalecer la seguridad del paciente y la toma de decisiones. Para el año 2021 se cumplió este plan en un 100%.

A continuación, se describen indicadores que evidencian el mejoramiento en torno a la gestión de eventos clínicos:

NOMBRE INDICADOR	RESULTADOS POR AÑO				
	2018	2019	2020	2021	2022 ( I semestre)
N° Reportes	945	1735	5661	4520	2105
N° Eventos Adversos	59	45	56	43	26
Gestión Eventos Adversos	100%	100%	100%	100%	100%
Proporción Eventos Adversos respecto del total de reportes eventos clínicos	6%	3%	1%	0.007%	0.007%

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	61

Proporción de Incidentes respecto del total de reportes eventos clínicos	94%	97%	99%	99%	99%
Total riesgos identificados en procesos asistenciales	115	113	225	139	206
Total riesgos materializados en procesos asistenciales	Sin dato	10	40	34	20

Fuente: Programa de Seguridad del paciente Pasto Salud E.S.E

En la tabla se puede evidenciar el avance en la cultura de seguridad del paciente a través del incremento en el número de reportes de eventos clínicos, la identificación y análisis de eventos adversos y la gestión de los incidentes, este avance nos ha permitido disminuir la proporción de eventos adversos respecto del total de atenciones prestadas en Pasto Salud E.S.E, la gestión de incidentes de manera preventiva sobre los riesgos identificados para minimizar la ocurrencia de eventos adversos, logro que se debe a la implementación de barreras de seguridad y la adherencia a las mismas; a la implementación de las lecciones aprendidas a través de la biblioteca de eventos adversos.

El proceso de seguridad del paciente en el año 2020 realizó referenciación de las buenas prácticas de seguridad con una Empresa Social del Estado de la región acreditada, permitiendo mejoras en la medición de adherencia de las prácticas seguras.

### 6.1.2.3 SERVICIO FARMACEUTICO

Para Fortalecer el reporte de problemas y eventos adversos derivados del uso de medicamentos y dispositivos médicos (Factor servicio farmacéutico):

En el servicio farmacéutico se revisan todas las fórmulas médicas, con el fin de detectar cualquier error en la prescripción e informar para la corrección inmediata de la misma por parte del médico tratante. Estos errores se consolidan en el formato GSF-TEM 425 tabla de errores de medicación. Con esta información se realiza análisis y se plantean estrategias de seguridad integradas con el sistema SIOS de la historia clínica sistematizada, tales como: Los medicamentos similares contienen en su descripción el nombre en mayúsculas y minúsculas como estrategia para visualizar mejor las sílabas que lo hacen similar a otro medicamento, se cuenta con redundancia de forma farmacéutica en la descripción del medicamento para los casos en que el medicamento cuenta con dos o más formas farmacéuticas, también se implementó que el sistema realice cálculo automático de la cantidad total de medicamento a formular de acuerdo a la frecuencia y a los días de tratamiento, de esta forma se evitan los errores que el médico pueda presentar al realizar el cálculo. De manera periódica se retroalimenta a los médicos de los errores de medicación en los que incurrieron en el periodo con el fin de capacitar en los errores más comunes.


Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	ViaAdm	Reaccion
0004	N02BE0102	Acetaminofen fco x 30ml Solucion oral 100 mg/ml	SI	100 mg/ml	ml	1-1	Náuseas, Vómitos, Estreñimiento, Dolor de cabeza, Agitación
0005	N02BE0103	TABLETA Acetaminofen Tableta 500 mg	SI	500 mg	MG	1-0	Náuseas, Vómitos, Estreñimiento Dolor de cabeza, Agitación


Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	ViaAdm	Reaccion
0185	M01AB0501	Diclofenaco Sodico Sol Inyectable 75 mg/3ml	SI	75 mg/3ml	Mg/MI	0-0	Diarrea, Estreñimiento, distensión abdominal, Dolor de cabeza, Mareos, Zumbido en los oídos, cansancio
0186	M01AB0502	TABLETA Diclofenaco Sodico Tableta 50 mg	SI	50 mg	Mg	1-0	Diarrea, Estreñimiento, distensión abdominal, Dolor de cabeza, Mareos, Zumbido en los oídos, cansancio


Fuente: SIOS - Redundancia en forma farmacéutica en medicamentos con dos o más formas farmacéuticas.


Para proveer información al usuario o su familia sobre los medicamentos que se formularon se cuenta con estrategias de educación a los pacientes enmarcadas desde el programa de Farmacovigilancia, donde se educa a los paciente sobre el uso seguro del medicamento dispensado, almacenamiento en casa, disposición final en puntos azules, información de reacciones adversas, reforzar el conocimiento en la dosis, frecuencia y días de tratamiento. Además de la educación brindada se entrega un volante de 14 consejos para el uso seguro de medicamentos en casa impreso detrás de la fórmula médica y en las salas de espera se dispone de pantallas para la promoción del uso seguro de medicamentos a través de videos.


## 14 CONSEJOS PARA EL USO DE MEDICAMENTOS EN CASA


Revise que los Medicamentos entregados, Correspondan a los Formulados por su Medico. 


Almacenar los Medicamentos en un Lugar Fresco y Seco ( No en baños ni cocina) 


No dejar los Medicamentos al Alcance de los Niños ni Mascotas 


Si el Medicamento Cambia de Color o Forma, devuelvalo y no lo Tome 


No se Automedique y siga Unicamente las Recomendaciones de su Medico. 


Informe a su Medico todos los Medicamentos y Productos Naturales que este Tomando 


Si presenta algún síntoma después de tomar sus medicamentos acuda al Medico 


No consumir medicamentos durante el primer trimestre del embarazo, excepto si el médico, conociendo su estado, lo prescribe 

No Triturar o diluir las Tabletas, Polvos o Capsulas o menos que su Medico lo Indique 


Las suspensiones orales se debe de agitar antes de tomar el medicamento. Leer bien en el frasco el modo de preparacion 

Tomar sus medicamentos unicamente con agua, el café, aromaticas o gaseosas pueden alterar el efecto esperado del medicamento 

Tomar su medicamento por todos los días que el médico le formula 

Es recomendable tomar los medicamentos antes de comidas, por lo menos 45 minutos antes y si es después de las comidas, consumirlo luego de 45 minutos. Si es en ayunas, consumirlo una hora antes. 

Recuerda depositar los Medicamentos vencidos, deteriorados o parcialmente consumidos en los puntos azules ubicados en: **Confamiliar de Nariño Centro, Drogas Pasteur Parque Infantil, Drogas Pasteur Alkosto Bolívar, Drogas Pasteur Barrio Lorenzo, Droguería Santa Isabel Centro.**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**PASTO SALUD E.S.E**  
*Siempre con amor*

Volante de 14 consejos para el uso seguro de medicamentos en casa

Se tiene una estrategia de semaforización de medicamentos y dispositivos médicos para minimizar riesgos de errores de medicación y de dispensación, la estrategia se resume en el formato GSF-ISM 428 Instrumento de semaforización, donde se define que los medicamentos y dispositivos médicos próximos a vencer se rotulan con un botón adhesivo de color negro, los medicamentos similares con un botón adhesivo de color azul y los medicamentos de alto riesgo con un botón adhesivo de color rojo.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT.900091143-9	INSTRUMENTO PARA SEMAFORIZACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS			
	VERSION	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	7.0	GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO	GSF-ISM	428
TIPO DE MEDICAMENTOS	FUENTE	SEMAFORIZACION	CONVENCION	
MEDICAMENTOS SIMILARES POR APARIENCIA O POR NOMBRE	PROTOCOLO DE MEDICAMENTOS SIMILARES - PT-MS	BOTON AZUL		
MEDICAMENTOS DE ALTO RIESGO	PROTOCOLO MEDICAMENTOS DE ALTO RIESGO - PT-MAR	BOTON ROJO		
MEDICAMENTOS SIMILARES-MEDICAMENTOS DE ALTO RIESGO	PROTOCOLO DE MEDICAMENTOS SIMILARES - PT-MS	BOTON AZUL - BOTON ROJO		
MEDICAMENTOS O DISPOSITIVOS MEDICOS CON PROXIMO VENCIMIENTO (MENOR O IGUAL A SEIS MESES DE VIDA UTIL)	PROCEDIMIENTO RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS GSF-PD-44 ACTIVIDAD 11- REALIZAR CONTROL DE FECHAS DE VENCIMIENTO	BOTON NEGRO		



*Semaforización de Medicamentos similares y alto riesgo.*

Para generar alertas en la formulación de medicamentos similares se establece el mecanismo de uso de mayúscula y minúsculas en el nombre de los medicamentos en el módulo de prescripción.

Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	VíaAdm	Reaccion
0096	J01DB0103	CefaLEXINA fco x 60ml Suspension oral 250 mg/5ml	SI	250 mg/5ml	Mg/MI	1-1	Diarrea leve, Náusea, Malestar estomacal, dolor de estómago, Vómito, Sarpullido leve en la piel, Agitación, confusión, Dolor de cabeza
0098	J01DB0101	CAPSULA CefaLEXINA Capsula 500 mg	SI	500 mg	mg	1-0	Diarrea leve, Náusea, Malestar estomacal, dolor de estómago, Vómito, Sarpullido leve en la piel, Agitación, confusión, Dolor de cabeza
0099	J01DB0301	CefaLoTINA Polvo Esteril 1 gr	SI	1 gr	Gramos	0-0	Diarrea leve Dolor de estómago Malestar estomacal Vómito

Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	ViaAdm	Reaccion
0422	A02BC0102	oMEprazol Capsula 20 mg	SI	20 mg	Mg	1-0	Dolor de cabeza, Diarrea moderada o dolor de estómago, Estreñimiento, Gases, Náusea, Vómito, espasmo muscular
103010575	A02BC0502	20 mg ESoMEprazol Tableta 20 mg	SI	20 mg	mg	1-0	Ampollas, despellejamiento, sarpullido rojo en la piel Latidos cardíacos acelerados, fuertes o irregulares Fiebre, dolor en las articulaciones, inflamación en su cuerpo, aumento de peso inusual, cambios en la cantidad y frecuencia con la que orina Convulsiones, mareos, calambres musculares o tics Diarrea

Fuente: SIOS - Descripción en módulo de prescripción de medicamentos similares con uso de mayúsculas y minúsculas.

Para fortalecer la educación al paciente, de aquellos medicamentos cuyos efectos colaterales o secundarios sean peligrosos o severos e identificar signos y síntomas tempranos de estos efectos, se cuenta con alertas de reacciones adversas en el módulo de prescripción y módulo de administración en la historia clínica sistematizada, cuando se va a prescribir o administrar un medicamento, el sistema SIOS despliega la información sobre las reacciones adversas más frecuentes con el fin de que durante la atención del paciente, el médico o la enfermera, eduquen a este en las reacciones adversas del medicamento formulado y se indague al paciente para detectar signos de reacciones adversas.

Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	ViaAdm	Reaccion
0381	A03FA0101	Metoclopramida Clorhidrato Sol Inyectable 10 mg/2ml	SI	10 mg/2ml	Mg/ml	0-0	somnolenciainsancio excesivodibilidaddolor de cabezamareos ,diarrea ,nauseas, vomito
0382	A03FA0102	Metoclopramida Clorhidrato frasco x 30ml Solucion oral 4 mg/ml	SI	4 mg/ml	Mg/ml	1-1	somnolenciainsancio excesivodibilidaddolor de cabezamareos ,diarrea ,nauseas, vomito
0383	A03FA0103	TABLETA Metoclopramida Clorhidrato Tableta 10 mg	SI	10 mg	mg	1-0	Somnolencia, diarrea, astenia, trastornos extrapiramidales (al exceder la dosis recomendada), parkinsonismo, acatisia, depresión, hipotensión, aumento transitorio de la presión arterial

Medicamento actual

Código: **A03FA0103** Descripción: **TABLETA Metoclopramida Clorhidrato Tableta 10 mg**

Posibles reacciones adversas:

**Somnolencia, diarrea, astenia, trastornos extrapiramidales (al exceder la dosis recomendada), parkinsonismo, acatisia, depresión, hipotensión, aumento transitorio de la presión arterial**


Fuente: SIOS - Alerta en rojo de las reacciones adversas más frecuentes del medicamento formulado.

Así mismo se incluye en el módulo de prescripción una alerta de interacción medicamentosa cuando se formulan 2 o más medicamentos, esta alerta informa sobre la clasificación y la descripción de la interacción, esto con el fin de que el personal médico, valore el riesgo / beneficio de la formulación y realice la detección de signos o síntomas tempranos de la interacción medicamentosa, que se pueda presentar. También se cuenta con alerta de alergias a medicamentos, en el módulo de historia clínica, esto con el fin de que al momento de formular un medicamento a un paciente, el sistema muestra en rojo todos los medicamentos a los cuales este paciente es alérgico.



Código Med	Código POS	Descripción	POS	Concentración	Unidad	ViaAdm	Reaccion
0011	J05AB0102	T			MG	1-0	Malestar estomacal, Vómito, Diarrea, Mareo, Cansancio, Agitación, Dolor, especialmente en las articulaciones, Pérdida del cabello, Cambios en la visión
0012	S01AD03	U U			gr	6-1	Quemazón o picazón sequedad o descamación de la piel sensación de prurito
0540	J01AA0701	T			mg	1-0	Cambios en el color de la piel, diarrea, o Heces de color pálido,, vision borrosa
Medicamento actual							
Código:	J05AE						

Mensaje de página web



Interacción: -MODERADA - El uso concurrente de ACICLOVIR y FENITOINA puede dar como resultado una disminución de las concentraciones plasmáticas de fenitoína y una posible actividad convulsiva.

Fuente: SIOS - Alerta de interacción medicamentosa al momento de formular.

Se define el registro de conciliación medicamentosa sistematizada en la historia clínica donde el profesional tratante toma la decisión de continuar, suspender o modificar el tratamiento durante las atenciones de urgencias, hospitalización y consulta externa, posterior a eso se realiza un seguimiento por parte del Químico farmacéutico para detectar si existen discrepancias en la conciliación medicamentosa y realizar la intervención necesaria, seguimiento registrado en el formato GSF-PCM 344 formato de seguimiento al procedimiento de conciliación medicamentosa. Adicional todos los medicamentos que el paciente lleve a su hospitalización se custodian en el servicio farmacéutico para evitar duplicidad y son entregados al egreso del paciente, información registrada en el formato control de medicamentos traídos por el paciente GSF-CM 939.

**CONCILIACION MEDICAMENTOSA**  
Fuente de Información  
ASA 100 MG VO CADA DIA -PROPRANOL 40 MG VO CADA DIA -METIMAZOL TAB VIA ORAL CADA DIA 5 MG VO -LOSARTAN 50 MG VO CADA DIA

Alergias a Medicamentos  
NIEGA ALERGIAS

Medicamentos	Recomendaciones				Registrar los cambios de medicacion en el paciente
	Continuar	Suspender	Modificar	Espera	
ASA 100 MG VO CADA DIA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
PROPRANOL 40 MG VO CADA DIA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
METIMAZOL TAB VIA ORAL CADA DIA 5 MG VO	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
LOSARTAN 50 MG VO CADA DIA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Fuente: SIOS - Registro de conciliación medicamentosa en la historia clínica.

La captación de reportes de incidentes y eventos adversos de medicamentos, se lleva a cabo mediante un proceso documentado en los programa de farmacovigilancia PG-FV, donde se establece que mediante el aplicativo denominado YO REPORTE el que se encuentra ubicado en la página institucional para acceso de todo el personal, cualquier trabajador que detecte un hallazgo con medicamentos, puede reportarlo, para que posteriormente el referente de seguridad del paciente y químico farmacéutico procedan a realizar el análisis con el personal involucrado.

Para comunicar al talento humano de la Empresa, se realiza un boletín trimestral de farmacovigilancia y tecnovigilancia que se compone de los respectivos reportes y consejos de seguridad para el uso de los medicamentos, dispositivos médicos y equipos biomédicos más reportados; cada tres meses se realiza un reconocimiento al personal que más ha reportado, a través de un oficio desde la gerencia agradeciendo el reporte de incidentes o eventos adversos como estrategia para fomentar la cultura del reporte.



Boletín de farmacovigilancia y tecnovigilancia.

Además se realiza búsqueda semanal y seguimiento a las alertas sanitarias reportadas por INVIMA relacionadas con medicamentos, equipos y dispositivos médicos, información que queda registrada en el formato GSF-VAI 493 y son divulgadas al personal de manera presencial con registro de asistencia, página oficial de Facebook de la institución, chat, cartelera y salas de espera.



### ¡Alerta Sanitaria INVIMA!

Desde el Servicio Farmacéutico se recomienda a la comunidad revisar si en sus casas están utilizando las toallitas húmedas de los siguientes lotes:

Huggies One Y Done limpieza completa, Lote: 200719-02

Huggies Limpieza completa , Lote: 210719-02, 230719-02, 240719-02.

Se recomienda suspender su uso para evitar posibles eventos ya que INVIMA informa que estos lotes se encuentran por fuera de las especificaciones microbiológicas.

Servicio Farmacéutico  
Pasto Salud E.S.E



Línea de atención Call Center 7244418

#### Alerta Sanitaria

Para realizar seguimiento y acompañamiento a la preparación y administración de medicamentos de acuerdo a los lineamientos establecidos en el protocolo de administración de medicamentos PT-APM y en la tabla GSF-USM 489, se realizan rondas de seguridad mensuales en las sedes que tienen servicios de urgencias y hospitalización, donde se verifica kardex , etiqueta, hoja de medicamentos, volúmenes de reconstitución y de dilución, velocidades de infusión, características del preparado, paciente, dosis, medicamento, frecuencia, hora correcta, educación al paciente al momento de administrar y registro en la historia clínica. Verificación que se registra en el formato lista de verificación ronda de seguridad-urgencias y hospitalización GC-RSU 484, con el fin de detectar oportunidades de mejora y retroalimentar al personal sobre los correctos en la administración de medicamentos y demás hallazgos.

#### ¿Qué es una inhalocámara?

Es un dispositivo que se coloca entre el inhalador y la Boca y/o nariz del paciente, con el fin de hacer más fácil la técnica de inhalación y mejorar su efectividad




#### Ventajas del uso de la inhalocámara

- Rápido acceso a los pulmones
- Dosificación exacta
- Percepción inmediata de que la inhalación fue realizada
- Facilita el uso del inhalador

Para realizar validación de las condiciones de dispositivos médicos utilizados de manera ambulatoria como el glucómetro, se cuenta con una verificación del funcionamiento del glucómetro del paciente en la atención por parte del químico farmacéutico y se deja registro en el formato GSF-GPA 561.

Se cuenta con una ficha de educación para el uso del preservativo, glucómetro e inhalocámara, evitando incidentes o eventos relacionados con el uso incorrecto de estos dispositivos médicos.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	68

En la página web de la empresa en el campo de Servicio Farmacéutico se dispone de temas de interés sobre tecnología en videos de 2 minutos (podcast) y juegos de aprendizaje sobre medicamentos y dispositivos médicos.



La Empresa dispone de los farmacopuntos con el objetivo de facilitar la disposición final de medicamentos y dispositivos médicos vencidos, ubicados en las sedes rurales: Cabrera, Encano, Catambuco, Santa Bárbara, Caldera, Genoy y Buesaquillo. Se diligencia el formato GSF-RMV 566 por el regente de farmacia cada vez que se deposite un medicamento o dispositivo médico vencido para su trámite desde gestión ambiental.



Para el primer semestre de 2020 se realizó una capacitación en el programa de farmacovigilancia y tecnovigilancia con una cobertura de 95%, capacitación en administración de medicamentos con cobertura del 96%, formulación y cálculo de dosis en odontología con cobertura del 100%. En el 2021 se realizó capacitación de farmacovigilancia y tecnovigilancia con cobertura del 92%, administración de medicamentos con cobertura del 100%, protocolo uso seguro de medicamentos con cobertura del 73%. En 2022 se realizó despliegue de los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia y política de uso racional de antibióticos 91 cobertura% y eficacia 96%

En la vigencia 2021 en el programa "Radio Salud" en la sección "Entérate con Pasto Salud" se informa a la comunidad sobre el uso de dispositivos médicos, riesgos y condiciones a tener en cuenta.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	69

Se cuenta con una revisión de 16 alertas sanitarias en el año 2019, 51 alertas para el año 2020, 41 para el año 2021 y 23 para el primer semestre 2022.

Para el año 2021 la Empresa implementó herramientas de apoyo para el buen uso de la tecnología con el desarrollo de cuarenta y siete (47) Guías Rápidas de Manejo Seguro GT-GMS 348 que se encuentran en medio digital y se disponen en la página web.

En el 2022 se realizó una capacitación respecto al uso adecuado de la tecnología para equipos de comunicaciones y sistemas, acceso a guías rápidas, reporte de soporte técnico, con una cobertura de 30.8% respecto a un total de 494 trabajadores y una eficacia de 73.8% promedio respecto a los porcentajes de respuestas correctas.

Se realiza de manera mensual seguimiento al uso racional de antibióticos mediante la verificación realizada por el químico farmacéutico y médico especialista perteneciente al comité de infecciones, donde se valida que el antibiótico elegido, dosis, frecuencia y días de tratamiento estén de acuerdo con las guías de práctica clínica de la empresa. La información se presenta de manera trimestral al comité liderado por médico internista experto en infecciones donde se analiza los resultados del indicador DDD y el uso de antibióticos por cada patología.

En el año 2021 se realiza referenciación con la Red de Salud centro Cali en los programas de farmacovigilancia y tecnovigilancia, donde se validó los procesos implementados en Pasto Salud E.S.E, corroborando que estos son semejantes a los de la Institución acreditada.


Los procedimientos, protocolos y programas del servicio farmacéutico, cuenta con despliegue realizado periódicamente, de tal forma que en 2019 se logró una cobertura del 89%, 2020 del 96% y 2021 del 90%.

Para el primer semestre de 2020 se realizó una capacitación en el programa de farmacovigilancia con una cobertura de 95%, retroalimentación del seguimiento del uso racional de antibióticos con una cobertura del 86%, administración de medicamentos con una cobertura del 96%, formulación y cálculo de dosis en odontología con una cobertura del 100%

Además en el 2021 se realizó capacitación sobre uso seguro de medicamentos para planificación con una cobertura del 100%, farmacovigilancia y errores de dispensación con una cobertura del 92%, administración de medicamentos con una cobertura del 100%, protocolo uso seguro de medicamentos con una cobertura del 73%, uso racional de antibióticos con cobertura del 77%, guías de manejo de infección y tratamiento antibiótico con una cobertura del 84%, retroalimentación del seguimiento del uso racional de antibióticos con una cobertura del 87%

Se cuenta con una revisión de 16 alertas sanitarias en el año 2019, 51 alertas para el año 2020, 41 para el año 2021 y 23 para el primer semestre 2022.

Se ejecutan rondas de seguridad en las 22 sedes, para verificar el conocimiento de farmacovigilancia, tecnovigilancia, riesgos en el uso de la tecnología, manejo de guías rápidas, acceso a hojas de vida de equipos, verificación de ejecución de mantenimientos y

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	70

calibraciones, conocimiento en el uso de los equipos biomédicos y uso seguro de medicamentos. Se deja registro de las rondas en los formatos de lista de verificación de rondas de seguridad GC-RSU 484 y GC-RSA 542. Los resultados de las rondas son:

INDICADOR	META	AÑO 2021	AÑO 2022
Conocimiento de gestión de la tecnología	90%	86%	88.75%
Manejo y control de equipos biomédicos	90%	85%	90%
Uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos	90%	95%	98.25%

Fuente: Resultados rondas de seguridad

Para evaluar los procedimientos de selección, compra, recepción, almacenamiento, dispensación y distribución de Medicamentos y dispositivos médicos con el fin de garantizar la entrega oportuna a los pacientes se cuenta con los siguientes indicadores en los cuales se evidencia el cumplimiento de la meta:

Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje de Productos que se reciben cumpliendo especificaciones técnicas	>95	100	99.92	99.89	99.95	100
% de cumplimiento de condiciones de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos	>85	89.02	89.09	91.38	92.71	93.03
Oportunidad en la Distribución de medicamentos y dispositivos médicos	<5	5.75	4.75	4.5	4.5	3.17
Medicamentos y dispositivos médicos comprados de acuerdo a la programación de la compra	<10	-----	-----	1.64	6.02	-----
% de medicamentos entregados a los usuarios	>95	99.99	99.99	99.98	99.98	99.95

Fuente: Plataforma Infomedic

El seguimiento al proceso de conciliación medicamentosa se analiza a través del indicador de % de pacientes con errores en la conciliación con los siguientes resultados cumpliendo la meta y el esfuerzo:


Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
% de pacientes con errores en la conciliación	<20	----	40.79	6.6	1.59	4.22

Fuente: Plataforma Infomedic

La adherencia al proceso de educación en uso seguro de medicamentos se mide a través de rondas de seguridad, atención farmacéutica domiciliaria y consultorio farmacológico y se plasma en el indicador de educación al paciente sobre el uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos:

Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
Educación al paciente sobre el uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos	>80	----	----	76.16	82.36	90.7

Fuente: Plataforma Infomedic

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	71

Indicador	Meta	Oriente	Occidente	Norte	Sur
Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos y dispositivos médicos	Construir Línea de Base	86	75	88	76

Fuente: Plataforma Infomedic

En cuanto a los reportes de farmacovigilancia se puede visualizar que se disminuye el reporte de hallazgos relacionados con el uso de medicamentos como resultado de la adherencia a las barreras de seguridad implementadas:

INDICADOR	2018	2019	2020	2021	2022
Reportes de farmacovigilancia	3961	4460	2993	2005	2047

Fuente: Plataforma Infomedic

En cuanto a los reportes de Problemas relacionados con el uso de medicamentos para el año 2021, se puede visualizar que se cumple con la meta como resultado de la adherencia a las barreras de seguridad implementadas.

Indicador	Meta	Oriente	Occidente	Norte	Sur
Problemas relacionados con el uso de medicamentos	$\leq 0,2$	0,04	0,09	0,09	0,07

Fuente: Plataforma Infomedic

Las estrategias implementadas han permitido disminuir la proporción de errores de fórmula médica con los siguientes resultados.

Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de errores de fórmula médica	$< 0,05$	0,05	0,02	0,01	0,01	0,01

Fuente: Plataforma Infomedic

Los datos relacionados con los errores de dispensación reportados se describen a continuación:

Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
Errores de dispensación	$< 0,001$	-----	-----	0,002	0,004	0

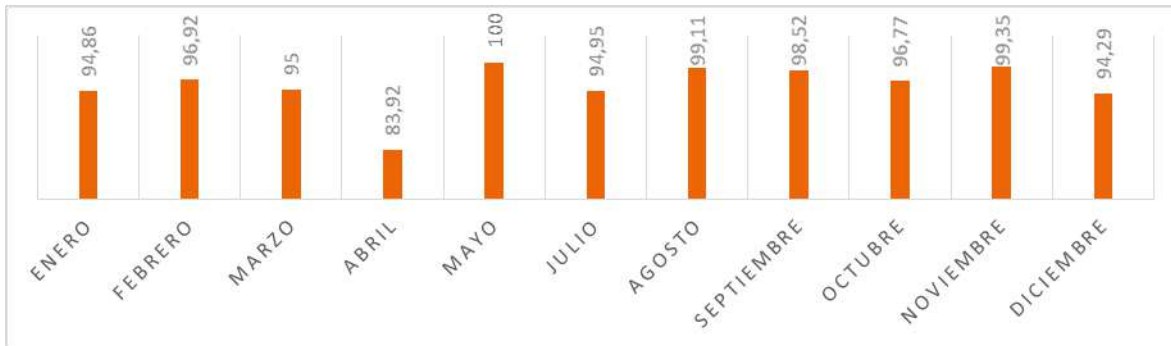
Fuente: Plataforma Infomedic

Las estrategias de semaforización de medicamentos se evalúan en rondas de seguridad y cuenta con el siguiente indicador:

Indicador	Meta	2018	2019	2020	2021	2022
% de cumplimiento de condiciones de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos	$> 85$	89.02	89.09	91.38	92.71	93.03

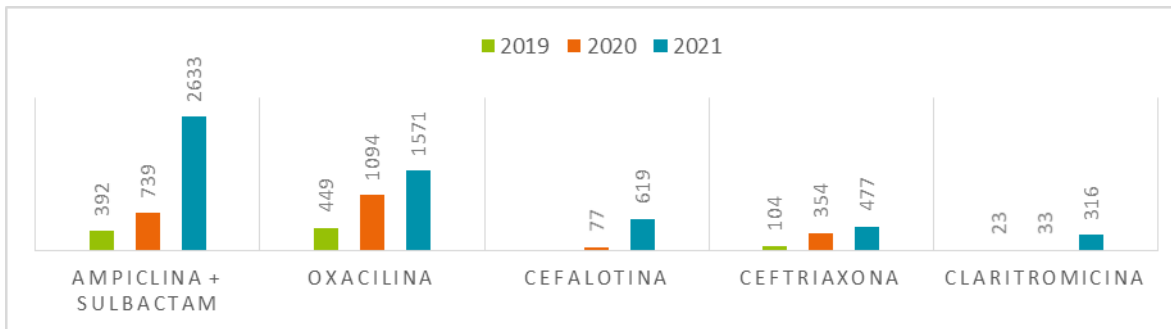
Fuente: Plataforma Infomedic

Se tiene un indicador de proporción de errores en la administración de medicamentos para el año 2021 como resultado de la verificación en rondas de seguridad de los ítems relacionados con los correctos en la administración de medicamentos con una meta de  $< 80\%$ , se observa que se cumple durante todo el año la meta planteada como se observa a continuación:



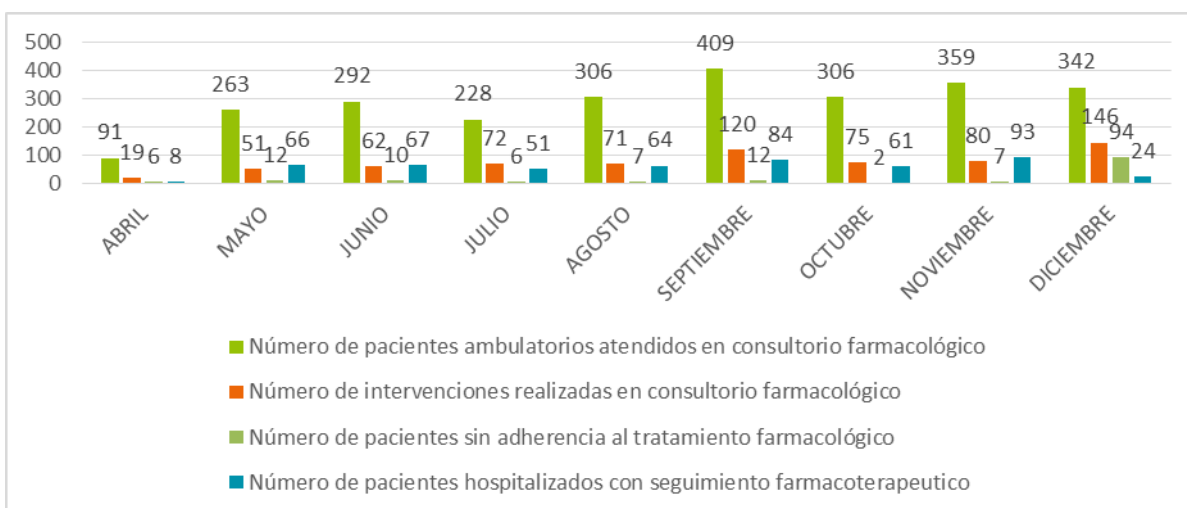
Fuente: Plataforma Infomedic

Se tiene un indicador de dosis diaria definida para los antibióticos intravenosos formulados en la empresa el cual arroja que los antibióticos más utilizados son la oxacilina, ampicilina + sulbactam y cefalotina que se correlaciona con los tratamientos de primera elección descritos en las guías de práctica clínica de Pasto Salud E.S.E.




Fuente: Plataforma Infomedic

En cuanto a las estrategias implementadas en el año 2021 desde el programa de atención farmacéutica se cuenta con los siguientes indicadores:



Fuente: Plataforma Infomedic



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	73


Se puede evidenciar que se realizó atención farmacéutica a 2596 pacientes de los cuales a 696 se les realizó una intervención farmacéutica, para un total de 27% de intervenciones en los pacientes atendidos en consultorio.

Para Fortalecer la entrega de medicamentos a domicilio enmarcado en la política de atención primaria en salud: Pasto Salud E.S.E cuenta con un protocolo de uso seguro de medicamentos y dispositivos médicos PT-USM donde se establecen las estrategias de seguridad en las etapas de selección, compra, recepción, almacenamiento, manejo de carros de paro, medicamentos de control especial, formulación, conciliación, dispensación, educación, administración y gestión de eventos e incidentes adversos. Para garantizar la oportunidad en el inicio o la continuidad del tratamiento farmacológico, se cuenta con un procedimiento de selección y programación de necesidades de medicamentos y dispositivos médicos GSF-PD -94, procedimiento que permite construir el catálogo institucional para medicamentos y material médico quirúrgico. Se establece en el procedimiento GSF-PD 95 las actividades encaminadas a garantizar la recepción técnica, almacenamiento y control de inventarios de medicamentos y dispositivos médicos, en el procedimiento GSF-PD 96 se define las actividades de distribución de medicamentos y dispositivos médicos de la sede principal a las 22 sedes y el procedimiento de dispensación de medicamentos enfocado en entregar de manera oportuna los medicamentos posterior a la revisión de todas las órdenes médicas antes de la entrega de los medicamentos a los usuarios GSF-PD 97. Se cuenta con el protocolo PT-MCE donde se establece las actividades para la compra, almacenamiento, formulación y dispensación de medicamentos de control especial. Para solicitar y dispensar medicamentos no incluidos en el Plan Obligatorio de Salud se adoptó el manual de usuario para la prescripción y dispensación del ministerio de salud y protección social.

Se realiza dentro del programa visitas domiciliarias por parte de los químicos farmacéuticos a los pacientes crónicos con baja adherencia al tratamiento farmacológico de las sedes rurales con el fin de realizar una revisión en casa de las condiciones de almacenamiento, cadena de frio, medicamentos de control especial, medicamentos próximos a vencer, detectar reacciones adversas y problemas en el uso de medicamentos, esta actividad se documenta en la lista de verificación de atención farmacéutica domiciliaria GSF-AFD 535.



*Educación a paciente en visita domiciliaria.*

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	74

Para fortalecer el conocimiento del uso seguro de medicamentos en la comunidad, se cuenta con un espacio quincenal en el programa radial de pasto salud en el cual en la sección de entérate con pasto salud se educa a la comunidad en temas como métodos de planificación, interacciones medicamentosas, uso de dispositivos médicos, almacenamiento de medicamentos en casa, medicamentos en el embarazo, uso racional de antibióticos, entre otros.

Para Fortalecer la educación a los usuarios en el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos: Pasto Salud E.S.E tiene un protocolo de atención farmacéutica PT-AF donde se establece las actividades de seguimiento farmacoterapéutico, educación a pacientes, visitas domiciliarias, jornadas de capacitación a pacientes, seguimiento a la conciliación que permita identificar resultados negativos en la farmacoterapia.

Para definir las condiciones de seguridad en el uso de medicamentos de alto riesgo se cuenta con el protocolo PT-MAR, para los medicamentos similares por nombre o apariencia se establece un protocolo de medicamentos similares PT-MS, se definen las condiciones de uso para los medicamentos y dispositivos médicos odontológicos multidosis en el protocolo PT-MMM.

Se establecen las directrices para la preparación y administración de medicamentos en el protocolo PT-APM y en la tabla GSF-USM 489.

Se cuenta con un protocolo PT-RAM de reacciones adversas de los medicamentos utilizados en la institución, se cuenta también con el protocolo de interacciones medicamentosas PT-IM donde se establecen las interacciones mayores y moderadas entre medicamentos y para las interacciones entre medicamentos y alimentos se cuenta con el protocolo PT- IAM.

El proceso de conciliación medicamentosa se define en el protocolo PR-CM con el fin de realizar el análisis de los antecedentes farmacológicos del paciente y la decisión de continuar o suspender los medicamentos habituales que el paciente con frecuencia toma antes de la nueva atención.

Se cuenta con un programa de farmacovigilancia PG-FV, que abarca desde la capacitación del personal, la identificación de riesgos, generación de barreras, gestión de eventos e incidentes adversos de medicamentos por medio de la farmacovigilancia pasiva, activa y proactiva y el reporte a los entes de control.

Se cuenta con un programa de uso racional de antibióticos PG-URA en el cual se especifican las actividades realizadas por el médico y químico farmacéutico del comité de infecciones encaminadas a realizar el seguimiento de adherencia en la formulación de antibióticos respecto a las guías de manejo. Se establece en el esquema ES-NUA la nemotécnica clínica para el uso de antibióticos en las patologías más comunes.

En el programa de atención farmacéutica se establece el espacio para realizar consulta farmacológica a pacientes ambulatorios y seguimiento farmacoterapéutico en pacientes hospitalizados por el químico farmacéutico dirigida pacientes con patologías crónicas, con uso de antibióticos, corticoides, antihistamínicos y medicamentos de estrecho margen


terapéutico, en este espacio el químico farmacéutico revisa la formulación medica con el fin de detectar resultados negativos asociados a la medicación y realizar intervención farmacéutica con el médico tratante de manera inmediata, el análisis del estado de situación del paciente se registra en el formato GSF-SAF 323 y si se encuentran intervenciones por realizar se documentan en el formato GSF-SIF 487 esto con el fin de realizar seguimiento telefónico a los pacientes que se les haya realizado intervención farmacéutica por educación, reacciones adversas, interacciones, etc.

Además se realiza educación al paciente sobre el correcto uso de medicamentos en casa y se indaga sobre la adherencia al tratamiento y conocimiento sobre el uso de medicamento, información que se registra en los formatos GSF-SAF 323 y GSF-RIU 311. Con el fin de detectar pacientes con falencia en la adherencia al tratamiento e implementar estrategias como la marcación con stickers de sol, luna y sol/luna para señalar los horarios de administración en pacientes con dificultad en la lectura de la fórmula médica.



*Marcación de medicamentos con stickers de sol, luna y sol/luna.*

Para los pacientes que tienen dificultad en leer el nombre del medicamento en el blíster, se rotula el medicamento con letra grande y se describen los horarios de administración. Además se establecen en los celulares de los pacientes que lo permitan alarmas de acuerdo al horario con el nombre del medicamento a administrar.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	76



Marcación de medicamentos en consulta farmacológica

#### 6.1.2.4 GESTION DEL RIESGO

Para Fortalecer la gestión clínica minimizando la materialización de riesgos y generar mayor confianza en la prestación de servicios (Factor gestión del riesgo): La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, tiene adoptada y aprobada una política de gestión del riesgo y los lineamientos para su cumplimiento se encuentran establecidos en la resolución No. 702 del 28 de septiembre de 2021; la cual enuncia:


“Pasto Salud ESE, coherente con el direccionamiento estratégico, se compromete a gestionar sus riesgos, a través de identificación, análisis, valoración, tratamiento, comunicación, monitoreo y seguimiento, con el fin de prevenir y minimizar impactos negativos en la Empresa”.

La Empresa ha definido los roles y responsabilidades frente a la gestión del riesgo dentro del modelo a partir de tres líneas estratégicas y de defensa; así como un Grupo Asesor de gestión de enfoque de riesgos, encargado de establecer y actualizar el programa y las metodologías aplicables; establecer actividades para la puesta en marcha del modelo; centralizar el proceso, facilitar la comunicación y el entrenamiento dentro de la empresa y revisar los riesgos priorizados de mayor impacto de acuerdo al modelo dando recomendaciones a la alta Dirección para toma de decisiones.

#### Grupo asesor de gestión de enfoque de riesgos

Tipo de Riesgos	Líder y/o Responsable
Riesgos Estratégicos	Jefe Oficina de Planeación
Riesgos Poblacionales	Subgerente de Salud e Investigación
Riesgos LAFT	Subgerente Financiero y Comercial
Riesgos Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional Universitario – Salud Ocupacional
	Secretario General
Riesgos Ambientales	Profesional Universitario – Ing. Ambiental
Riesgos Informáticos	Jefe Oficina Comunicaciones y Sistemas
Riesgos Administrativos	Jefe Oficina de Control Interno
Riesgos de Corrupción	
Riesgos Operativos Prestación Servicios	Profesional Especializada – Calidad en salud
Riesgos Emergencias y Desastres	Profesional Universitario – Salud Ocupacional
	Secretario General
Riesgos de Tecnología	Profesional Universitario – Biomédico

Complementariamente se tiene aprobado un Modelo de Gestión del Riesgo, este gestiona los riesgos institucionales a partir de la implementación de diferentes herramientas que abordan el ciclo dinámico que se efectúa mediante el Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	77


Para la gestión de cada tipología de riesgos, se ha definido una herramienta que busca abordar de manera específica y según la normatividad vigente para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, prevenir y mitigar los eventos potenciales no deseados. Estas herramientas son:

TIPO DE RIESGOS	METODOLOGÍAS ADOPTADAS
Riesgos Estratégicos Riesgos Ambientales Riesgos Administrativos Riesgos SARLAF	Metodología para la gestión de Riesgos administrativos” ME-GR V 8.0, lineamiento metodológico adoptado del Departamento Administrativo de la Función Pública.
Riesgos de seguridad de la información.	Metodología para la administración del riesgo para la seguridad y privacidad de la información” GU-ARI.
Riesgos operativos. Riesgos clínicos Riesgos poblacionales Riesgos tecnológicos	Lineamiento metodológico de Análisis de Modos de Falla y Efecto AMFE, se registra la matriz GC-MRA 317.
Riesgos de corrupción	Manual del subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude SICOF
Riesgos Seguridad y Salud en el Trabajo	Adopta la GTC 45 guía para la identificación de los peligros de los riesgos versión 2012 y se establecen los lineamientos para esta gestión a partir del procedimiento de “Actualización de la matriz de identificación de peligros del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo” GAF-PD 67, igualmente se dispone de la Matriz de peligros, evaluación y valoración de riesgos desde el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Riesgos por emergencias y desastres	Adopción de la guía hospitalaria para la gestión de riesgos de desastres del Ministerio de salud, de abril de 2017, Se cuenta con el Plan empresarial de emergencias PL-EEM.

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

Para el año 2019, se documentó la matriz de riesgos Institucional de todos los procesos, con la aplicabilidad del manual de administración de riesgos versión 06 lineamiento adoptado del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la misma vigencia por recomendación de un asesor externo en temas de acreditación se decidió adoptar la metodología AMFE para la identificación de riesgos correspondientes a los procesos asistenciales mediante resolución No. 1255 del 11 de diciembre de 2019, técnica que logró incrementar de manera muy significativa la identificación para el año 2020, toda vez que los modos de fallas se documentaron a cada actividad de los procedimientos asistenciales. Para la actualización de los riesgos misionales de la vigencia 2021 se contó con el acompañamiento desde el programa de seguridad del paciente y se identificó que muchos de los modos de falla ya establecidos son transversales a los procesos por tal motivo se simplificó su identificación para el año 2021, para la vigencia 2022 se actualizaron procedimientos por tanto se realizó búsqueda de nuevos posibles eventos objetos de control y seguimiento como se muestra a continuación:

RIESGOS DEL PROCESO IDENTIFICADOS				
SEVERIDAD DE RIESGOS	2019	2020	2021	2022
Extremos	17	6	3	3
Altos	25	32	52	120
Moderados	100	176	104	130
Bajos	94	116	44	57

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	78

<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>236</b>	<b>330</b>	<b>203</b>	<b>310</b>
----------------------	------------	------------	------------	------------

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

Para la vigencia 2022, se identificaron los riesgos clínicos en el proceso de hospitalización, gestión ambulatoria y gestión de urgencias.

RIESGOS CLINICOS 2022				
PROCESO	RIESGOS IDENTIFICADOS 2022	RIESGOS BAJOS	RIESGOS MODERADOS	RIESGOS ALTOS
GESTION DE HOSPITALIZACION	12	2	9	1
GESTION AMBULATORIA	12	4	6	2
GESTION DE URGENCIAS	12	4	8	0
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

De la misma manera se han documentado los riesgos de corrupción de los procesos más susceptibles de actos de corrupción de la siguiente manera:

RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS				
SEVERIDAD DE RIESGOS	2019	2020	2021	2022
Extremos	4	0	0	0
Altos	0	1	0	3
Moderados	2	6	4	3
Bajos	16	18	16	16
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>22</b>

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

Identificación, análisis y evaluación de riesgos poblacionales

RIESGOS POBLACIONALES IDENTIFICADOS		
SEVERIDAD DE RIESGOS	2021	2022
Altos	4	3
Moderados	11	9
Bajos	1	4
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

En el sistema de administración del riesgo y financiación del terrorismo SARLAF se identificaron 6 riesgos el número de riesgos con su nivel de severidad luego de su análisis y evaluación después de controles.

RIESGOS SARLAF				
Riesgos identificados	Bajos	Moderados	Altos	Extremos
6	0	0	2	0

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

El monitoreo al cumplimiento de controles y acciones propuestas en los mapas de riesgos es realizado de forma permanente por cada uno de los líderes de los procesos. El seguimiento a la materialización de los riesgos se encuentra a cargo de La Oficina de Control Interno, quien actúa como evaluadora en sitio dos veces en el año a través de la

ejecución de auditorías internas de gestión, soportándose en información derivada del programa de seguridad del paciente, auditorías para el mejoramiento de calidad y resultados de medición de indicadores, emitiendo informes a la Alta Dirección a través del comité coordinador de control interno. De la misma manera, realiza seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción tres veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 30, según los lineamientos de la Secretaría de transparencia. Los resultados se encuentran a continuación:

### Materialización de riesgos por procesos

PROCESO	PRIMER SEMESTRE 2019		SEGUNDO SEMESTRE 2019		PRIMER SEMESTRE 2020		SEGUNDO SEMESTRE 2020		PRIMER SEMESTRE 2021		SEGUNDO SEMESTRE 2021		PRIMER SEMESTRE 2022	
	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS	TOTAL RIESGOS	RIESGOS MATERIALIZADOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	9	0	9	0	9	0	9	0	3	0	3	1	3	0
GESTION DE CALIDAD	15	3	15	1	9	1	9	0	5	0	5	0	6	0
GESTION DEL AMBIENTE FISICO	16	1	16	1	16	2	16	1	7	1	7	0	11	0
GESTION DE TECNOLOGIA	12	0	12	1	7	2	7	2	5	1	5	0	5	1
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	7	0	7	1	6	0	6	0	6	0	6	0	7	0
GESTION DEL TALENTO HUMANO	12	0	12	0	16	1	16	0	12	0	12	0	12	0
GESTION FINANCIERA	27	2	27	1	26	1	26	1	15	2	15	1	15	2
GESTION JURIDICA	9	0	11	0	11	1	11	1	5	0	5	1	5	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	4	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0
GESTION DE CONTROL	10	0	10	0	5	0	5	0	4	0	4	0	4	0
GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO	5	0			27	2	27	1	21	0	21	0	26	2
GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO	3	0			9	0	9	1	6	0	6	0	9	1
GESTION DE HOSPITALIZACION	23	0			49	1	49	3	21	3	21	2	24	2
GESTION DE IMAGENOLOGIA	9	1			19	0	19	0	15	0	15	1	39	1
GESTION DE URGENCIAS	18	4			45	10	45	5	23	6	23	7	37	6
GESTION AMBULATORIA	39	5			70	10	70	8	45	7	45	8	53	8
GESTION DE LABORATORIO	18	0			6	0	6	0	8	0	8	0	18	0
EQUIPO BIOMEDICO													34	0
TOTAL	236	16	123	5	330	31	330	23	203	20	203	21	310	23
		7%		4%		9%		7%		10%		10%		7%

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

**Nota:** En el segundo semestre de 2019 a los riesgos del macroproceso misional (asistenciales) no se efectuó el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, debido a que estos procesos se encontraban en modificación del lineamiento metodológico de Análisis de Modos de Falla y efecto AMFE.

Para la vigencia 2021, la empresa comenzó a realizar la evaluación de materialización del riesgo por RED, estrategia incluida en el Plan Operativo anual para el cumplimiento del Plan de Desarrollo institucional 2021 -2024.

RED	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	Meta
RED NORTE	8%	9%	4%	≤ 9.6%
RED SUR	7%	5%	6%	≤ 10%
RED OCCIDENTE	6%	4%	3%	≤ 8,6%
RED ORIENTE	4%	3%	3%	≤ 7.1%
SEDE ADVA	6%	5%	4%	≤ 6%

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

De la misma manera se realizó seguimiento a la materialización de los riesgos de corrupción identificados, obteniendo los siguientes resultados:

RIESGOS DE CORRUPCION MATERIALIZADOS			
2019	2020	2021	2022
0	0	1	1

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	80

Para la vigencia 2021 y 2022, se realizó seguimiento a la matriz de riesgos poblacionales y sus resultados se muestran a continuación:

RIESGOS POBLACIONALES MATERIALIZADOS	
2021	2022
2	1
12,5%	6,2%

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

Todos los riesgos materializados cuentan con planes de mejoramiento suscritos ante la Oficina de control interno por cada responsable, a los cuales se les realiza seguimiento cada tres meses y se reporta su ejecución al comité coordinador de control interno.

ESTADO CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS A GESTION DE RIESGOS					
AUDITORIA 1ER SEM 2019	AUDITORIA 2DO SEM 2019	AUDITORIA 1ER SEM 2020	AUDITORIA 2DO SEM 2020	AUDITORIA 1ER SEM 2021	AUDITORIA 2DO SEM 2021
87%	90%	82%	89%	82%	88%

Fuente: Elaboración propia; Oficina de control interno

#### 6.1.2.5 GESTION DE LA TECNOLOGIA Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


Para dar respuesta a la Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, de sistemas de información e industriales (Factor gestión tecnológica):

La Empresa ha definido los siguientes criterios para la renovación tecnológica:

- Tecnología obsoleta
- Historial de fallas continuas
- Escasez de los repuestos
- Costos de reparación mayores al beneficio

Se cuenta con el instructivo de evaluación de obsolescencia de equipos biomédicos IN-OEB, el que determina cuando sea necesario sustituir o reemplazar la tecnología existente según tres variables, técnica, clínica y económica; Para registrar la evaluación de la obsolescencia se cuenta con la Matriz GT-EOE 381 y esta información es una entrada para el plan anual de adquisiciones de la empresa. Cuando la tecnología requiera ser renovada se incluye en el formato Línea de consumo para plan anual de adquisiciones GAF-CPA 245 en las líneas referentes a gestión de la tecnología.



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	81

Para la adquisición de nueva tecnología se tiene en cuenta la comparación con otras tecnologías, la confiabilidad, la seguridad, la facilidad de operación y los beneficios para los usuarios.


Para fortalecer la infraestructura tecnológica de equipos de comunicaciones y sistemas Pasto Salud ESE cuenta con un Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y comunicaciones (PETI) PL-ETI, el cual está articulado al Plan de Desarrollo Institucional e identifica que tecnología se debe adquirir o renovar de acuerdo a las necesidades de la Empresa; la priorización de estas necesidades se realiza de acuerdo a todas las solicitudes realizadas desde las sedes en el formato Plan anual de adquisiciones GAF-PAA 245 y su impacto en la prestación de los servicios y operación de todos los procesos. El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, se formula alineando la política de gobierno digital, los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir los objetivos y las metas del plan de desarrollo institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

La formulación del PETI da cubrimiento a los dominios del marco de referencia de arquitectura empresarial, Dominio de estrategia de TI, dominio de Gobierno TI, Dominio de información, Dominio de Sistemas de Información, Dominio de servicios tecnológicos, Dominio de uso y apropiación, y aplica de manera transversal a todos los procesos de la organización.

PROYECTOS E INICIATIVAS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y PROYECTOS ASOCIADOS A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN							
No	ESTRATEGIAS	PROYECTO	SERVICIOS Y ADQUISICIONES DEL PROYECTO	PPTO 2021	PPTO 2022	PPTO 2023	PPTO 2024
1	Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, de sistemas de información e industriales	Adquisición y Renovación de Tecnología	Adquisición de equipos de informática, equipos eléctricos, equipos de comunicaciones, equipos electrónicos, accesorios y periféricos informáticos.	\$296.462.702	\$ 330,000,000	\$ 363,000,000	\$ 399,300,000
		Mantenimiento o Hospitalario	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, equipos de comunicaciones y periféricos.	\$ 462,000,000	\$ 412,500,000	\$ 453,750,000	\$ 499,125,000
		Compra de licencias de Software	Licencias de uso de Adobe Suite + 4 PDF Reader DC Pro, para el desarrollo de piezas gráficas, edición de audio y video.	\$8.992.000	\$ 9,639,373	\$ 10,121,342	\$ 10,627,409
			Adecuación del sistema de información para Gestión Documental	\$45.838.800	\$ 30,000,000	\$ 30,000,000	\$ 0
			Licencias de uso de sistemas operativos Windows 10	\$39.396.499	\$ 30,000,000	\$ 30,000,000	\$ 30,000,000
			Licencia de uso de power BI para el desarrollo de tablero de indicadores para aplicación MIIPS	\$1.658.880	\$ 3,152,573	\$ 3,310,201	\$ 3,475,711
			Licencia de uso de software de Costos	\$22.440.000	\$ 30,500,360	\$ 33,550,396	\$ 36,905,436
Licencia Autocad	\$6.136.000	\$6.442.800	\$6.764.940	\$7.103.187			
2	Implementación de controles y fortalecer el uso de buenas prácticas de las políticas de seguridad informática	Seguridad de la Información	Licencia de uso para el servicio de plataforma para antivirus	\$50.999.994	\$ 27,361,950	\$ 28,730,048	\$ 30,166,550
		Implementación de un Cluster en Data Center alterno en la nube para garantizar alta disponibilidad de operabilidad en los servicios	\$ 0	\$ 132,000,000	\$ 145,200,000	\$ 159,720,000	
		Seguridad Perimetral para la red de datos	\$ 0	\$ 54,451,211	\$ 57,173,771	\$ 60,032,460	
		Servicio de Backups en La nube	\$ 0	\$ 46,200,000	\$ 48,510,000	\$ 50,935,500	
3	Desarrollo de tecnologías a los servicios para facilitar su operatividad, mejorar el registro, acceso y cobertura de la población usuaria	Prestación de servicios tecnológicos	Servicio de Internet	\$ 44.928.600	\$ 47,175,030	\$ 49,533,782	\$ 49,533,782
		Servicio de Conectividad	\$218.541.120	\$ 229,468,176	\$ 240,941,585	\$ 252,988,664	
		Servicio de Correo electrónico	\$62.685.000	\$ 74,767,623	\$ 82,244,385	\$ 90,468,823	
		Servicio de Hosting + streaming	\$2.994.070	\$ 3,143,774	\$ 3,395,275	\$ 3,565,039	
		Se incluye Streaming para Video + TV + servidor dedicado	\$ 0	\$ 9,175,186	\$ 9,633,946	\$ 10,115,643	
		Soporte y actualización Sistema de Información SIOS	\$40.000.000	\$ 46,000,000	\$ 52,900,000	\$ 60,835,000	
		Servicio de Call Center	\$68.160.000	\$ 71,568,000	\$ 75,146,400	\$ 78,903,720	
		Servicio de Radiocomunicaciones alquiler de frecuencias	\$5.295.000	12.708.000	\$13.343.400	\$14.010.564	

Fuente: PETI 2021-2024

Desde el año 2021 se inició la medición de cumplimiento de adquisición y reposición de la tecnología y la respectiva ejecución presupuestal según el plan anual de compras.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	82

INDICADOR	META	AÑO 2021
Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	90 %	90 %
Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	90 %	90.17 %

Frente al uso seguro de la tecnología existente, se han definido acciones de capacitación al talento humano de la empresa de manera permanente que se incluyen en el PIC y se apoyan de los recursos de la plataforma MOODLE para dar alcance a todo el personal.

Se realiza entrenamiento en el manejo de nuevas tecnologías al personal de la organización para el manejo de los equipos, software y demás servicios tecnológicos.

La Empresa puso en funcionamiento la plataforma educativa Universidad de Nuva, la cual dispone de cursos en temáticas como Google Drive, Hoja de cálculo, Datastudio, Formularios de Google, Apps Scripts y Google Sites; al personal que finalice el curso y apruebe las evaluaciones se le expide una certificación de estas competencias digitales.


Se tiene implementada una mesa de ayuda a través de la herramienta Ostickets, que permite reportar un ticket cuando un equipo o componente tecnológico ha presentado fallas, el objetivo de esta mesa de ayuda es brindar de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna soluciones y asistencia técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios, ya sea seguridad de la información, sistemas de información y equipos tecnológicos.

Pasto Salud ESE, tiene implementadas herramientas tecnológicas tales como: servicio de conectividad e internet, que interconecta en una red de área metropolitana las 22 sedes permitiendo compartir recursos tecnológicos; Servicio tercerizado de correo electrónico y de hosting para el funcionamiento de la página web; servicio de streaming para el funcionamiento de la radio online y un servicio tercerizado de impresiones para todas las sedes con impresoras multifuncionales ubicadas en espacios compartidos de trabajo para todo el talento humano.

Se construyó el Modelo de arquitectura empresarial para Pasto Salud ESE, el cual fue registrado en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC a partir de la referenciación con documentación del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones: Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial y Documento Maestro del Modelo de Arquitectura Empresarial.

Como fuente de identificación de necesidades para adopción tecnológica, se analizan los resultados que reporta la mesa de ayuda y con base en la tipología de tickets se priorizan las necesidades:

TEMA DE MESA DE AYUDA	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	2021	I SEM 2022
Número de tickets resueltos sobre el directorio activo	Tickets	10	9	9	4	4	52

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	83

TEMA DE MESA DE AYUDA	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	2021	I SEM 2022
Número de tickets resueltos sobre Sis Equipos radios	Tickets	86	56	101	80	36	13
Número de tickets resueltos sobre Falla de equipos-computadores	Tickets	189	171	196	180	101	31
Número de tickets resueltos sobre Fallo UPS	Tickets	5	29	17	10	20	4
Número de tickets resueltos sobre Impresoras y Toners	Tickets	16	38	145	67	41	25
Número de tickets resueltos sobre SIOS	Tickets	11	14	10	7	4	32
Número de tickets resueltos sobre Denegación al Servicio de Internet y Conectividad	Tickets	9	31	39	82	35	0
Número de tickets resueltos sobre Presencia de virus informático	Tickets	4	16	3	2	0	0
Número de tickets resueltos sobre correo electrónico	Tickets	NA	NA	1	1	1	4


En la mesa de ayuda hay una tendencia general hacia la disminución de reporte de tickets específicamente por daños que se presentan en los equipos o servicios tecnológicos. De acuerdo a estos resultados la Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas ha tomado decisiones de tipo proactivo para la adopción de las nuevas tecnologías anticipándose a que se puedan presentar daños repetitivos que puedan afectar los servicios misionales de la empresa.

Frente a la asignación y ejecución de recursos financieros se reporta este comportamiento para los últimos 4 años:

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VIGENCIA				
		2018	2019	2020	2021	2022
% Ejecución presupuestal de adquisición y contratación de servicios de tecnología	Millones de Pesos	\$ 872.854.280	\$ 1.274.944.357	\$ 1.102.033.600	\$ 1.481.205.088	\$ 1.799.744.080

Pasto Salud ESE asegura la disponibilidad de recursos tecnológicos por sede según la siguiente relación:

RED	NO DE EQUIPOS DE COMPUTO	No DE PERSONAS	RELACIÓN TÉCNICA
NORTE	103	180	1.7
OCCIDENTE	111	157	1.4

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	84

RED	NO DE EQUIPOS DE COMPUTO	No DE PERSONAS	RELACIÓN TÉCNICA
ORIENTE	103	131	1.2
SUR	132	222	1.6
SEDE ADMINISTRATIVA	112	122	1.0
TOTAL	561	812	1.4

El promedio de la relación técnica en la Empresa es de 1.4 personas por equipo de cómputo, considerando que el personal asistencial de los servicios de urgencias y hospitalización labora por turnos las 24 horas los 7 días a la semana, lo que implica que las relaciones técnicas se ajustan a que cada trabajador tenga disponibilidad de un computador por servicio en turnos programados, garantizando la cobertura tecnológica para este personal, en el caso de los servicios ambulatorios se asigna por ambiente de trabajo.


#### 6.1.2.6 GESTION CLINICA CENTRADA EN EL PACIENTE

Con el fin de: Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural teniendo en cuenta las necesidades identificadas y priorizadas para los diferentes grupos de interés, la empresa ha logrado:

##### 6.1.2.6.1 MODELO DE ATENCIÓN

Nuestro Modelo de Atención se centra en la comunidad y los usuarios, propendiendo por su bienestar y desarrollo, mediante estrategias que integran la atención extramural, atención ambulatoria e internación tanto programada como de urgencias, articulando acciones de acuerdo con las condiciones sociodemográficas, económicas y culturales que faciliten el acceso a la salud siendo garante de una Flexibilidad que permite adaptarse a las condiciones requeridas para atención de contingencia sanitaria COVID-19 e incluir actividades tales como: Toma de ayudas diagnósticas- PCR y Antígenos y anticuerpos ampliación de capacidad instalada en atención hospitalaria y desescalonamiento, atención a población definida por la Resolución 521 de 2020 en las diferentes modalidades, Vacunación COVID-19.

Pasto Salud ESE garantiza la atención de población vulnerable de la región y población migrante en articulación interinstitucional con OIM y UNICEF.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	85

### 6.1.2.6.2 ENFOQUE DIFERENCIAL


La Implementación de la Ruta de Enfoque Diferencial para la población permite la atención por los diferentes ciclos de vida que con los distintos programas y procesos que lidera la Empresa Pasto Salud ESE, en el área administrativa y asistencial en beneficio de la comunidad, se busca garantizar con el acompañamiento de los profesionales de la salud y especialistas en el servicio de primer nivel de complejidad, orientado a la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adulto y adultos mayores; contando así con una Ruta materno perinatal, Certificación de la estrategia IAMII en 16 de las 22 IPS con la adopción de estrategias, actividades y el fortalecimiento de los servicios y programas de atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia, IAEPPI, y la lactancia materna a través de la estrategia IAMI, (Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia), la Empresa Pasto Salud ESE, busca disminuir la mortalidad y la morbilidad de la población infantil de cero a cinco años, al igual, de seis a once años de edad, mediante la atención que se brinda, desde las Instituciones Prestadoras de Salud de la entidad.

Contamos con Servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes en 4 IPS, se maneja una Ruta de atención a pacientes Crónicos garantizando el manejo de pacientes con enfermedades crónicas y patologías de base, la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, adelanta la búsqueda activa, el seguimiento y control mediante la tele consulta, visita domiciliaria y en las Instituciones Prestadoras de Salud, para garantizar el acceso oportuno a los servicios.

Se cuenta con un “PROGRAMA LUDICO EDUCATIVO DIRIGIDO A PACIENTES CON ENFERMEDADES CRONICAS NO TRANSMISIBLES” que busca fomentar el cambio en los estilos de vida en usuarios que padezcan enfermedades crónicas no trasmisibles y sus familias con actividades e intervenciones lúdicas pedagógicas que contribuyan a disminuir la morbimortalidad causada por estas enfermedades

Pasto salud ESE trabaja en la implementación de la guía para atención a población en situación de vulnerabilidad y población con características particulares GU-APV, donde se incluyen:

1. Población víctima de conflicto armado (Ver protocolo de conflicto armado)
2. Población pobre y no afiliada en el Municipio de Pasto
3. Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF con responsabilidad penal.
4. Jóvenes y adultos con procesos penales, privados de la libertad que se encuentran pagando condena en cárceles o con detención domiciliaria.
5. Grupos étnicos: Población ROM, Indígenas y Afro.
6. Población mayor (incluye protección en ancianatos)
7. Población LGBTIQ+
8. Población con discapacidad
9. Población de calle, en calle y habitabilidad en calle
10. Población migrante

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	86

### 6.1.2.6.3 GESTIÓN CLÍNICA - ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO

A continuación se presenta nuestra gestión en cifras de acuerdo a los resultados presentados en la Rendición de cuentas del presente año:


Con el fortalecimiento del sistema de salud, en el área urbana y rural del Municipio, la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, viene garantizando el acceso de manera oportuna, estándares de calidad y la atención humanizada y el trabajo que adelanta el personal del área administrativa y asistencial en los hospitales y centros de salud del área urbana y los 12 centros de salud ubicados en la zona rural del municipio, que corresponden a: Santa Bárbara, Catambuco, Cabrera, La Laguna, El Encano, Obonuco, Mapachico, Genoy, Caldera, Morasurco, Buesaquillo y Gualmatán, se busca mejorar las condiciones de salud y de vida de las personas y de igual manera, prevenir el registro de enfermedades y patologías de base, que afectan a la comunidad en general .

Con el avance en la consolidación y fortalecimiento de la política de mejora continua del sistema de gestión de calidad, para garantizar altos estándares en la atención de salud, con el compromiso de los usuarios y comunidad en general, la Empresa Pasto Salud ESE, busca el manejo de la enfermedad y garantizar mejores condiciones de vida, e incluso, para prevenir alguna complicación, mediante la adopción de hábitos y estilos de vida saludable se presenta los resultados de la gestión clínica:

- Mejoramiento de la producción, que posibilita mayor cobertura 2018-2022

5200101457 - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. DE PASTO - (NARIÑO)						
PRODUCCIÓN DE SERVICIOS						
Variable	2018	2019	2020	2021	2022	
Camas de hospitalización	8	8	22	36	36	
Total de egresos	981	4.106	3.353	6.956	8.871	
Porcentaje Ocupacional	88,12	73,9	38,54	100,4	125,21	
Promedio Dias Estancia	3,38	1,33	1,72	1,97	2,41	
Giro Cama	122,63	513,25	152,41	193,22	246,42	
Consultas Electivas	375.037	369.201	247.686	320.825	370.694	
Consultas de medicina general urgentes realizadas	37.523	36.072	37.555	54.425	75.204	
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	0	0	0	0	0	
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos y cesáreas)	0	6.458	7.586	8.641	6.207	
Numero de partos	11	0	10	63	83	
% Partos por cesárea	0		0	0	0	
Exámenes de laboratorio	413.359	430.372	364.705	561.860	613.783	
Número de imágenes diagnósticas tomadas	52.764	57.398	47.287	76.949	90.050	
Dosis de biológico aplicadas	92.305	103.957	95.598	355.437	194.252	
Citologías cervicovaginales tomadas	31.378	18.182	11.303	15.749	11.406	
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	38.461	13.174	11.082	23.505	20.659	
Producción Equivalente UVR	2.308.336,72	2.947.947,77	2.480.755,87	3.549.719,82	3.861.033,23	

Fuente: Ficha técnica SIHO-Ministerio de Salud con vigencia hasta 2022

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	87

- Mejoramiento de los indicadores de gestión clínica 2018-2022

5200101457 - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. DE PASTO - (NARIÑO)					
CALIDAD DE ATENCIÓN (Indicadores Resolución 256 del año 2016)					
Variable	2018	2019	2020	2021	2022
% pacientes atendidos por urgencias remitidos	20,353	24,717	21,435	16,029	11,452
Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	0,455		56,3	2,667	1,964
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	0,065	0,365	1,069	1,114	0,984
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0,001	0,004	0,011	0,011	0,01
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general (Indicador 26, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	1,959	1,671	1,562	1,922	2,835
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	10,07	3,133	2,865	5,869	6,655
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna (Indicador 20, anexo 2 Resolución 408 de 2018)					4,754
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría (Indicador 18, anexo 2 Resolución 408 de 2018)					10,883
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología					10,444
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia (Indicador 19, anexo 2 Resolución 408 de 2018)					9,769
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general					
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	33,292	36,771	25,932	32,716	36,481
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	0,891	0,939	0,911	0,985	0,985

Fuente: Ficha técnica SIHO-Ministerio de Salud con vigencia a 2022

### 6.1.2.7 TRANSFORMACION CULTURAL

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., ha construido el Modelo de Transformación Cultural “Liderando desde el Ejemplo” que direcciona hábitos y comportamientos que permiten brindar calidad del servicio, y que se refleje en actitudes como el acoger y el recibir a una persona con calidez humana para proporcionarle los cuidados necesarios para la recuperación y promoción de la salud, el escuchar con interés y atención, el informar de manera efectiva, oportuna, precisa, completa y comprendida por quien la recibe, el servir como competencia fundamental donde se traducen todos los aspectos misionales de la Empresa; todo esto se traducen en acciones de lo que hago y no hago, buscando una identidad cultural de integridad en sus colaboradores, que no solo adopten normas e instrumentos técnicos, sino que gracias a la sensibilización, adherencia y vivencia del cambio, se evidencien en un compromiso activo con el desempeño de las acciones diarias, proyectados a una mejor calidad de vida y atención centrada en la persona.

Para el mejoramiento de la cultura organizacional actual y deseada, la Empresa ha definido cuatro estrategias que la promueven:

1. “Recordamos y practicamos”, Fomentar la apropiación del direccionamiento estratégico a través de didácticas pedagógicas.
2. “Juntos transformamos” , Fortalecer la gestión del cambio y la transformación cultural a través de actividades de sensibilización y retroalimentación con los trabajadores



3. “Creciendo Contigo” promover la relación entre líderes y trabajadores a partir de acercamientos en jornadas de capacitación lúdico pedagógicas, reconocimientos y actividades de esparcimiento que permiten el desarrollo humano colaborativo.
4. “Evaluemos y mejoremos”, promover la mejora continua a partir del seguimiento a los resultados del plan de acción de transformación cultural.
- 5.

Para las vigencias 2020 - 2021 y 2022 se consolidan los siguientes datos:

COMPONENTES DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL - VIGENCIA 2020 - 2021 - 2022											
HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVAS											
ENCUESTA CULTURAL ORGANIZACIONAL				ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL				RONDAS DE HUMANIZACIÓN			
Items Evaluados	2020	2021	2022	Items Evaluados	2020	2021	2022	Items Evaluados	2020	2021	2022
5. Se respetan los horarios de trabajo en la Empresa	81%	85%	85%	1. Conoce la misión, visión, y valores institucionales de la entidad	100%	99%	100%	4. Ha recibido un trato digno, amable respetuoso de sus creencias, costumbres, opiniones personales sin discriminación de ningún tipo	97%	99%	98%
8. En la Empresa los trabajadores actúan con fundamento en la verdad, transparencia y rectitud siempre favoreciendo el interés general	NA	NA	93%	ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades	NA	NA	98%	5. La información recibida en cada etapa de la atención en salud ha sido clara, precisa y adecuada.	94%	96%	94%
9. En la Empresa se actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.	NA	NA	95%	11. Considera generalmente que la persona que se vincula a la entidad recibe un entrenamiento adecuado para realizar	73%	81%	80%	6. La familia y el paciente reciben información clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y	92%	96%	95%
10. En la Empresa se reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia.	NA	NA	90%	12. La capacitación es una prioridad para la Entidad	NA	NA	93%	8. Le han escuchado con interés y atención	93%	98%	95%
11. En la Empresa somos conscientes de la importancia del rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las	NA	NA	97%	13. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la entidad	83%	92%	92%	9. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de limpieza e higiene	100%	97%	97%
12. Los trabajadores cumplimos con los deberes, funcionales y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera	NA	NA	100%	14. Considera que la Entidad le incentiva cuando alcanza sus objetivos y metas	69%	77%	79%	10. Los ambientes en que se prestan los servicios tienen condiciones de comodidad y seguridad	95%	97%	97%
17. Se siente a gusto con sus condiciones laborales actuales (pago oportuno de salario, bienestar, puesto de trabajo, etc.)	NA	NA	95%	15. Considera que la Entidad concede los encargos a las personas que los merecen	80%	83%	82%	11. Se ha respetado su intimidad y privacidad	97%	98%	93%
19. Los colaboradores participan de la toma de decisiones	81%	73%	85%	21. Considera que los directivos y jefes de oficina asignan las cargas de trabajo de forma equitativa	78%	84%	78%	12. Ha recibido apoyo e información para la realización de trámites administrativos	90%	87%	88%
21. Se comunica abiertamente con mis jefes de manera fluida con escucha y participación	80%	85%	88%	22. Considera que los directivos y jefes de oficina asignan el trabajo teniendo en cuenta los	90%	93%	90%				
25. Se realizan auditorías internas para evaluar el sistema de calidad de la empresa, que fomenten mejoramiento continuo.	NA	NA	97%	24. Considera que los directivos y jefes de oficina tienen en cuenta las sugerencias que le	84%	87%	84%				





30. En la empresa se perciben controles para el cuidado de los recursos naturales: agua y energía	86%	88%	92%	36. Considera que en su equipo de trabajo hay autonomía	91%	91%	92%				
31. La Empresa mejora procesos de atención, a través de la identificación y gestión del riesgo, incentivando el reporte de eventos clínicos y su gestión implementación de	NA	NA	92%	47. Considera que el área de trabajo tiene un ambiente físico seguro	77%	81%	84%				
36. Son celebradas las fechas especiales como el día de la secretaria, del médico, la enfermera, navidad, día del trabajo etc	50%	67%	72%	54. En su área hay medidas para prevenir la corrupción	NA	NA	94%				
<b>TOTAL ITEMS</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>N.A</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>N.A</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>ITEMS FAVORABLES SUPERIORES A 80%</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>17</b>		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>17</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD POR ENCUESTA</b>	<b>67%</b>	<b>67%</b>	<b>94%</b>		<b>60%</b>	<b>87%</b>	<b>82%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
TOTAL PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD 2020	Num	24		73%							
	Den	33									
TOTAL PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD 2021	Num	27		82%							
	Den	33									
TOTAL PORCENTAJE DE FAVORABILIDAD 2022	Num	38		90%							
	Den	42									


Fuente: Oficina asesora de talento humano

Se observa un incremento favorable desde el año 2020 donde se obtiene un 72%, para el año 2021 el 82% y para el año 2022 el 90%, producto de las acciones implementadas desde las diferentes áreas que impactan sobre el desempeño y la cultura de mejoramiento continuo.

Para la vigencia 2021 en el marco de las estrategias se desplegó y evaluó el Modelo de Transformación Cultural y el Código de Integridad obteniendo calificaciones de 4.7 sobre 5.0 y cobertura del 53% de los trabajadores y para el segundo de 4.9 y cobertura de 63%.

Se realizaron talleres "Liderando desde el ejemplo", con la participación de directivos y líderes de procesos, en temáticas de trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación asertiva, humanización e integridad, con una cobertura del 92% del total de los 14 trabajadores citados. Se fortalece en este grupo la competencia de liderazgo a través de la capacitación Coaching en liderazgo positivo con cobertura del 86%.

Se desarrollaron actividades lúdico pedagógicas en el marco de las estrategias de Transformación cultural, enfatizadas en el fortalecimiento del conocimiento de los ejes de acreditación con una cobertura del 80% de los trabajadores en la sede administrativa.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	90

### 6.1.3 USUARIOS Y FAMILIA

El proceso de atención al usuario en Pasto Salud E.S.E, aporta y favorece los procesos de toma de decisiones por parte del prestador y usuarios, la construcción de medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios y cumplimiento de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, buscando siempre el mejoramiento y desarrollo de las sedes integradas en red y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

El proceso gestión y orientación al usuario cuenta con 6 procedimientos: Asignación de citas, satisfacción a usuarios, administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, información al usuario en trámites administrativos, conformación/renovación de asociaciones de usuarios y participación social en salud. Los anteriores divulgados a través de la página institucional para conocimiento de los trabajadores de la Empresa.


La empresa cuenta con diferentes modalidades de asignación de citas, las cuales son difundidas a través de los diferentes canales de comunicación que se disponen para facilitar el proceso de asignación:

- Canal telefónico, para lo cual se cuenta con un aplicativo para manejo de teléfonos y un módulo en el sistema SIOS para asignación de citas. Call center opera en el número 602 – 7244418 y 602 - 7382257 el horario de 7 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes.
- En cada sede de la empresa de manera presencial a través de teléfonos internos en las 22 sedes donde el usuario se contacta directamente con el Call Center, de lunes a viernes de 11am a 4 pm
- Chat Web: [www.pastosaludese.gov.co](http://www.pastosaludese.gov.co), en el horario de lunes a viernes de 8 am a 12, y de 2 pm a 4 pm.
- Canal Whatsapp, a través de mensaje de texto al número 3155563624, en horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 3 pm.
- Canal presencial, en las 22 sede de Pasto Salud ESE.
- Correo institucional, a través del correo [pastosaludese@pastosaludese.gov.co](mailto:pastosaludese@pastosaludese.gov.co)

Se tiene un portafolio de servicios que contiene horarios de atención, dirección y teléfono de todas las sedes, este es conocido por los trabajadores y se encuentra disponible en la página web institucional.

Todas las sedes cuentan con auxiliares de SIAU, auxiliar de enfermería, auxiliares administrativos de facturación y personal con funciones de SIAU. La sede administrativa cuenta con personal SIAU, profesional en trabajo social, quienes informan sobre los trámites administrativos derivados de la prestación de servicios de primer nivel de complejidad que brinda la empresa, recopilan las necesidades del usuario en materia de información, orientan y atienden al usuario, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Desde el proceso de gestión y orientación al usuario S-GOU, se realiza la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias contra el servidor público, se incluye además el disentimiento; Iniciando con la recepción a través del

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	91

formulario formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y disentimiento PQRSFD- d`. GOU-PQR 371. El personal de SIAU consolida las PQRSFD`d y se envían a las direcciones operativas para análisis y su respectiva respuesta. Seguido, mensualmente los auxiliares administrativos SIAU realizan consolidación de la gestión por medio del formato consolidado y seguimiento de PQRSFD - d` GOU-SPQ 439, con posterior envió de los registros a la oficina de SIAU de la Sede administrativa, generando un informe trimestral el que contiene: Análisis de los motivos, atributos, derechos de los usuarios y análisis de causa y efecto, y medición de oportunidad en la respuesta de quejas y reclamos. Estos informes se presentan ante el comité de ética hospitalaria de la empresa con posterior formulación de un plan de mejoramiento en caso de desviaciones.

El siguiente cuadro indica en número de PQRS, presentadas desde el año 2016 al 2022 y el acumulado de enero a septiembre 2023, su comportamiento:

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de PQRS	591	405	385	228	427	650	725	623

El siguiente cuadro indica el número de felicitaciones, presentadas desde el año 2016 al 2022, el acumulado de enero a septiembre 2023 y su comportamiento.


Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de felicitaciones	773	836	1632	951	630	1230	775	925

Desde el plan de desarrollo institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E se contempla conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios, mediante la aplicación de encuestas de medición de satisfacción teniendo en cuenta derechos y deberes, y atributos de calidad, que nos permite conocer el grado de satisfacción global de los usuarios y la fidelización para utilizar los servicios, se tiene establecido una metodología para la aplicación de las encuestas, donde se tiene en cuenta el tamaño de la muestra con base al número de usuarios atendidos que permite determinar el número de encuestas a aplicar en cada uno de los servicios, por red de atención, en el año en curso.

El siguiente cuadro permite realizar el comparativo del nivel de satisfacción y fidelización de los usuarios, presentado desde año 2018 hasta el tercer trimestre 2023:

INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL- PASTO SALUD ESE							
FORMULACION DEL INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS/Número total de pacientes encuestados por la IPS *100	90%	89%	94%	91%	98.50%	98.50%	97.50%

Fuente: Plataforma Infomedic

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	92

**Conformación de asociación de usuarios:** Pasto Salud E.S.E., cuenta con 22 asociaciones de usuarios constituidas con afiliados del régimen subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ubicados en las 22 sedes de la red prestadora de servicios. Los presidentes de las asociaciones se constituyen por elección, quienes en su conjunto velan por la calidad del servicio y la defensa de los derechos de la salud.

Pasto Salud E.S.E, renueva cada dos años el periodo de elección de las asociaciones de usuarios. Por otra parte miembros de las asociaciones de usuarios participan en el comité de ética hospitalaria verificando el cumplimiento a los derechos de los pacientes y analizando casos de vulneración de ellos.


El objetivo del procedimiento de conformación y renovación de asociación de usuarios es, establecer los lineamientos para conformar y/o renovar las asociación de usuarios de Pasto Salud E.S.E, a través de identificación, convocatoria, conformación y reporte oportuno y eficaz para fortalecer la participación ciudadana de los usuarios y sus familias, bajo la responsabilidad de la profesional de trabajo social, quien realiza el acompañamiento en la apertura de buzones, educación a los representantes de las asociaciones, presentación de rendición de cuentas, canal de comunicación entre la empresa y el usuario para atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso, realizar reuniones periódicas para escuchar sus inquietudes y resolverlas ante las direcciones operativas de red.

La empresa a través del proceso de gestión y orientación al usuario realiza acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana, a través de:

1. Política de participación social en salud en Pasto Salud E.S.E.
2. Reuniones de asociaciones de usuarios
3. Espacios de rendición de cuentas.
4. Reuniones de comité de participación comunitaria COPACO

Entre los logros más representativos con la gestión de las asociaciones de usuarios se encuentran:

- ✓ Celebración del día de la participación ciudadana.
- ✓ 230 acompañamientos en apertura de buzones una vez al mes en cada centro de Salud; Hospital Civil, La Rosa, San Vicente, Santa Mónica, IPS Primero de Mayo, Pandiaco, Morasurco, Buesaquillo El Progreso, Catambuco, Gualmatán, Santa Bárbara, Lorenzo, La Laguna, El Rosario, Cabrera, el encano, Mis Kikes, con la novedad de este último inicio su apertura desde el mes de octubre, Tamasagra, Obonuco, Mapachico, Genoy, La Caldera.
- ✓ Talleres de formación dirigidos a los miembros de las asociaciones de usuarios en temas de recuperación y mantenimiento de la salud, así como de aspectos tecnológicos y manejo de los sistemas, en derechos y deberes, socialización de informes trimestrales de nivel de satisfacción y PQRSFD, portafolio de servicios, accesibilidad página web, tramites y ley de transparencia, política de participación social en salud y plan de acción 2023, aspectos normativos y legales como en contratación de servicios de la E.SE Pasto Salud con las EPS, tutelas, plan de beneficios e integración en la semana de la calidad.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	93

- ✓ Participación de las asociaciones de usuarios en la rendición de cuentas de la empresa.

En cuanto a los retos planteados por la empresa para mejorar la gestión con las asociaciones de usuarios se encuentran:

- ✓ Integrar un mayor número de usuarios en las diferentes actividades planeadas por la empresa, especialmente en avances hacia la acreditación.
- ✓ Integrar un mayor número de usuarios a las asociaciones de usuarios.


Las Entidades Socialmente responsables cuentan con una metodología para la identificación de necesidades y expectativas; realizan la identificación y caracterización de sus grupos de interés para favorecer las relaciones de mutuo beneficio, además se definen acciones para la gestión de necesidades y expectativas de esos grupos de interés y despliegan los resultados de la Gestión.

Pasto Salud E.S.E. cuenta con un mecanismo para que sus usuarios, grupos de interés puedan hacer llegar sus sugerencias y quejas y cuentan con protocolos, guías, manuales o documentos que promuevan el respeto de las culturas, las minorías y la no discriminación en la prestación de los servicios de salud.

Periodo	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	Meta
I trim	520	542	95.90%
II trim	534	542	99%
III trim	529	542	97.80%
Año 2023	1583	1626	97,5%

Las organizaciones invierten recursos para el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios y comunidad en general, además, en cumplimiento de la normatividad vigente realiza rendiciones de cuentas a la comunidad sobre su desempeño y principales logros e impactos alcanzados, además la Entidad desarrolla acciones con la comunidad y los usuarios para prevenir la enfermedad, adquirir estilos de vida saludable para un ambiente sano.

Una Empresa Socialmente Responsable garantiza la atención a población con condiciones especiales, trato sin discriminación por motivos de asociación, origen étnico, género, posición económica, religión, ideología política, preferencia sexual o discapacidad física y promueve la participación social asumiendo los principios de una gestión socialmente responsable por lo cual la Empresa social del estado Pasto Salud ESE ha denominado su plan de desarrollo “Humanización y calidad al servicio de todos” 2021-2024 porque se considera a la humanización como un imperativo ético dentro del eje de atención centrada en el paciente y conjuntamente se buscan resultados de gestión clínica eficiente.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	94

### 6.1.3.1 INFRAESTRUCTURA

Teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 se establece que: Pasto Salud ESE “pretende vincular la organización con el entorno, proveerle la noción de largo plazo y buscar la solidaridad de los actores para alcanzar propósitos comunes. El procedimiento de planificación, implantación y evaluación del Direccionamiento estratégico implica realizar las siguientes actividades: - Identificación de los grupos de interés: Usuarios, Pacientes y sus familias, proveedores, Junta Directiva, Talento Humano, comunidad y medio ambiente, Identificar las necesidades de los grupos de interés, Definir los grandes propósitos corporativos que se expresan en la visión, misión, valores y políticas, Diagnostico interno y externo, Análisis del contexto interno y externo, Validación de Perspectivas: Crecimiento y aprendizaje, mejoramiento de procesos, satisfacción del cliente y sostenibilidad financiera, Planeación operativa, Despliegue de la planeación estratégica y operativa, Ejecución de los planes y recolección de datos de ejecución, Seguimiento y evaluación” para lo cual Pasto Salud ESE garantiza el cumplimiento de su función social, participante de la formación profesional con la aplicación de conocimientos en las diferentes sedes, el bienestar y la seguridad social, en cumplimiento de la normatividad. Además, de cumplir con el bloque de constitucionalidad en relación con los derechos humanos, respeto a las culturas y las minorías así como asegurar la no discriminación.


- Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible para lo cual Pasto Salud ESE cuenta con una red prestadora de servicios de salud en la zona urbana y rural del Municipio de Pasto que consta de 22 sedes y una sede administrativa, de las cuales 22 sedes son propiedad de Pasto Salud E.S.E y una propiedad del Municipio de Pasto Centro de Salud Mis Kikes. Pasto Salud E.S.E. ejecutó el proyecto estratégico “CONSTRUCCION Y DOTACION DE MOBILIARIO DEL CENTRO DE SALUD SAN VICENTE DEL MUNICIPIO DE PASTO” que se encuentra en funcionamiento, junto a ello se da inicio al proyecto “CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN CENTRO DE SALUD LORENZO DE ALDANA” proyecto que ya cuenta con financiación parcial y licencia de construcción aprobada, garantizando las mejores condiciones de infraestructura y calidad a nuestros usuarios buscando el bienestar, confort en respuesta al buen manejo presupuestal y la planeación para el mismo.

Desde el Direccionamiento Estratégico DE - PD la Empresa social del estado Pasto Salud E.S.E manifiesta el compromiso con la atención centrada en el usuario, su familia y la comunidad, con enfoque de humanización y seguridad del paciente, a través de intervenciones integrales de mejoramiento: de infraestructura, condiciones de seguridad y confort, ambiente de trabajo adecuado para el mejoramiento de la prestación de servicios de salud.

Se tiene estructurado e implementado un programa de humanización PG -HSA, dentro del cual se define la estrategia “Un ambiente digno de ti”, con enfoque hacia el mejoramiento de la infraestructura y el ambiente físico para garantizar los derechos a la seguridad,

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	95

comodidad, intimidad y respeto durante la prestación del servicio. Desde el enfoque del modelo de humanización se propende por el mejoramiento del ambiente físico de las sedes, para contribuir a la calidad en la prestación del servicio de salud dirigido a usuarios, familias y trabajadores.

Desde el plan de mantenimiento hospitalario PL-MH se contemplan las siguientes acciones:

- Acciones de mantenimiento de las sedes.
- Adecuaciones locativas con enfoque de riesgo, seguridad, humanización, inclusión y enfoque ambiental: Adecuaciones salas de espera, adecuación consultorios médicos con la instalación de divisiones para garantizar privacidad del paciente, reorganización consultorios de odontología, instalación de luminarias tipo LED acorde a los espacios, mejoramiento de áreas administrativa y ambientes en general, adecuación baños y rampas para personas con limitación de movimiento, adecuaciones dirigidas al ahorro de recursos naturales con instalación de llaves puch en lavamanos, dispositivos de ahorro de agua en sanitarios, adecuación de depósitos de residuos, construcción PTAR Hospital la Rosa, Hospital Santa Mónica y Centro de Salud San Vicente, instalación PTAP en los Centros de Salud Rurales.
- Los espacios de atención favorecen la privacidad en la atención del paciente en consultorios y ambientes físicos separados para la atención.
- Para pacientes con requerimiento de aislamiento se han adecuado áreas para manejo especial en Hospital Civil y Hospital La Rosa, así como adecuación de depósitos temporales de cadáveres (salas de Paz).


ADECUACIÓN SALAS DE PAZ H. CIVIL



Para garantizar el mantenimiento de ambientes físicos seguros, confortables y humanizados, se dispone de presupuesto asignado.

Ejecución presupuestal Plan de Mantenimiento Hospitalario:

AÑO	2019	2020	2021	2022
Valor en Pesos m/cte	3.356.834.039	3.276.305.791	3.491.039.251	3.744.420.321

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	96

Fuente: Estados financieros y ejecución presupuestal 2022

Para garantizar el mantenimiento correctivo en el ambiente físico de las sedes se cuenta con un aplicativo OSTICKET que permite reporte para la gestión del mismo, este aplicativo está disponible en las sedes.

En el año 2017 se cambia la imagen corporativa institucional estandarizando los colores institucionales con el objetivo de generar confianza, reconocimiento, disminuir la contaminación visual, auditiva, ambiental y mejorar la comodidad de los usuarios y sus familias. Entre el período 2019 al 2021 en general se realizaron adecuaciones de mejoramiento en: pintura, reorganización y optimización de espacios de atención y ambientes de trabajo, adecuaciones de humedad, ruido, iluminación, señalización, confort y accesibilidad para usuarios con condiciones de movilidad reducida.  
Infraestructura Antes año 2017: C.S El Rosario (Espacio Reducido):



C.S Lorenzo (techos y paredes en mal estado)





C.S San Vicente (espacios inadecuados)



Intervenciones Infraestructura 2020 -2021: Cumplimiento de las políticas de humanización y seguridad del paciente

IPS TAMASAGRA



IPS OBONUCO



Construcción rampa de acceso Hospital La Rosa



Instalación y sustitución de tanques de abastecimiento de agua potable para emergencias

IPS GUALMATAN



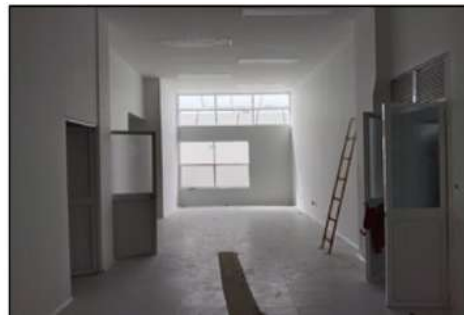
IPS LA CALDERA



IPS EL ENCANO



### Adecuación de consulta externa Hospital La Rosa



Red Norte: Hospital Civil - Construcción y adecuación de baños y accesos para personas con movilidad reducida, adecuación y pintura de muros internos y externos, fachadas, pintura de puertas y ventanas, adecuación de consultorios de odontología, áreas de laboratorios y esterilización:



Mantenimiento Preventivo:

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO**



LIMPIEZA TANQUES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE H. SANTA MONICA



PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE



ZONAS VERDES

Mantenimiento correctivo:

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO**



ADECUACIÓN MUROS



VARIOS

**ADECUACIONES VARIAS**

ADECUACIÓN C.S. LA LAGUNA



ADECUACIÓN CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA C.S. CATAMBUCO



Humanización y seguridad del paciente:

**C.S PANDIACIO**



**HOSPITAL CIVIL - URGENCIAS**



**HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA 2020 -2021**

**CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE HUMANIZACION Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**PRIVACIDAD**

**IPS TAMASAGRA**



**IPS OBONUCO**



Adecuación cubierta Centro de Salud El Encano



### ADECUACIÓN CUBIERTA C.S. EL ENCANO



### ADECUACIÓN CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA C.S. MAPACHICO



### ADECUACIÓN ARCHIVO CENTRAL C.S. EL PROGRESO



### CONSTRUCCIÓN RAMPA H. LA ROSA

## INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA

### CONSTRUCCIÓN RAMPA DE ACCESO H. LA ROSA



### ADECUACIÓN LABORATORIO H. LA ROSA



### INSTALACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE TANQUES DE ABASTECIMIENTO PARA EMERGENCIAS

## INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA

### INSTALACION Y SUSTITUCIÓN TANQUES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EMERGENCIAS

IPS GUALMATAN



IPS LA CALDERA



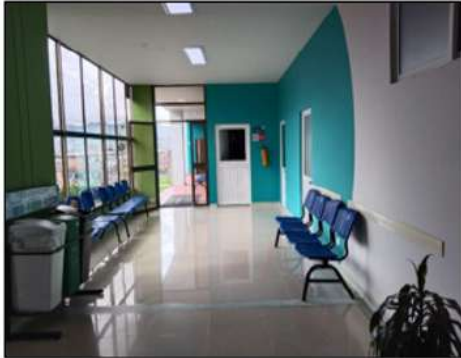
IPS EL ENCANO



**ADECUACIÓN CONSULTA EXTERNA H. LA ROSA**

**INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA**

**ADECUACIÓN CONSULTA EXTERNA HOSPITAL LA ROSA**



**ADECUACIÓN SALA DE ESPERA C. S GUALMATÁN**



### Adecuación de Sede Administrativa



#### AREA DE CONTABILIDAD Y TESORERIA



#### AREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SIAU





### AUDITORIO



En 2021, se realizaron 4.115 intervenciones de infraestructura como:

INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA 2021	
DETALLE	VALOR
Mantenimientos Preventivos	2.043
Mantenimientos correctivos	2.039
Fortuitos	23
Obras inmediatas	10
<b>Total Intervenciones</b>	<b>4.115</b>

Fuente: Oficina de Planeación


Para el año 2022, se realizaron 4.734 intervenciones de infraestructura como:

INTERVENCIONES DE INFRAESTRUCTURA 2021	
DETALLE	VALOR
Mantenimientos Preventivos	2.154
Mantenimientos correctivos	2.545
Fortuitos	31
Obras inmediatas	4
<b>Total Intervenciones</b>	<b>4.734</b>

Fuente: Oficina de Planeación

La señalización que se utiliza en la empresa es adecuada, suficiente, fácil de entender y de acuerdo a la normatividad existente: NTC 1461, NTC 1931, ANSI A13.1-1, así como la señalización informativa estipulada en la resolución 04445 de 1996.

Desde el la oficina de comunicaciones se establece el protocolo Imagen corporativa PT-IC y las carteleras institucionales para estandarizar el contenido de las comunicaciones y prevenir la contaminación visual en las sedes. Entre los lineamientos emitidos desde la política de comunicación, están:

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	106

- Las publicaciones de la Empresa están centralizadas en la oficina de Comunicaciones y deben ser acordes con la imagen institucional de acuerdo a el protocolo Imagen corporativa PT-IC
- Los mecanismos de publicación establecidos son carteleras físicas y pantallas de televisión en las sedes.
- La responsabilidad de cumplimiento de los lineamientos la presentan los colaboradores de SIAU y la oficina de comunicaciones de la empresa.

Frente a la medición de las condiciones de humanización en el ambiente físico, se participa de las rondas de seguridad verificando condiciones de privacidad, comodidad, seguridad y aspectos locativos como iluminación, contaminación visual y auditiva en relación a la infraestructura física.

Actualmente se encuentra en ejecución la obra de gran trascendencia para la mejora de los procesos de atención en el Centro de Salud Lorenzo de Aldana de la red oriente y se concluye la reposición del Centro de Salud de San Vicente en la red occidente.

Como resultado de la gestión del ambiente físico en el componente de Infraestructura se tiene:

Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria	100%	72%	72%	97%	100%	99.96%

Fuente: Oficina asesora de planeación

Para el año 2021 se ejecutó el 100 % de los recursos destinados para el mantenimiento hospitalario en el componente de infraestructura y para el año 2022 99.96%.


Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura:

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura	95%	87.85%	90.02%	99.79%	97.11%	95.18%

Fuente: Oficina asesora de planeación

En el año 2021 se cumple con el 97.11% de la atención de las intervenciones de infraestructura y para el año 2022 el 95.18%

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de las intervenciones de infraestructura que responden a criterios de seguridad, privacidad, comodidad y respeto, que permita atención humanizada, en el año 2021 se aplicó la encuesta de satisfacción a clientes internos GAF-EAF-408 frente a las adecuaciones de infraestructura realizadas en el periodo comprendido entre el año 2017-2020, así como la aplicación de la encuesta de satisfacción a clientes externos a través de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios GOU-EMS-448.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	107

Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas:

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas	95%	ND	ND	ND	96.60%	99.4%

Fuente: Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios GOU-EMS-448

En la Encuesta de Satisfacción Ambiente Físico Cliente interno - Infraestructura GAF-EAF-408, se tuvo en cuenta la evaluación aspectos como: Condiciones de la Infraestructura, comodidad, iluminación, ventilación, humedad, privacidad, contaminación auditiva, visual y ambiental, facilidad de acceso, ocurrencia del riesgo de accidentes relacionados con la infraestructura y para la Encuesta de Medición de los usuarios GOU-EMS-448, se tuvo en cuenta aspectos como orden, aseo, comodidad, accesibilidad y confort.

Para el año 2021 Se realizó un total de 625 encuestas las cuales se dirigieron al cliente interno un total de 61 y al cliente externo 564 obteniendo el 96,6% de satisfacción de las condiciones de infraestructura.

En el año 2022 se realizó un total de 804 encuestas las cuales se dirigieron al cliente interno un total de 259 y al cliente externo 545 obteniendo el 99.4% de satisfacción de las condiciones de infraestructura.

Indicadores de cumplimiento de Mantenimiento Hospitalario - Infraestructura Hospitalaria:

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Cumplimiento mantenimiento preventivo infraestructura	95%	91%	92%	95%	98%	96.49%

Fuente: Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios GOU-EMS-448

Se realiza control mensual del cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo a través de la aplicación de formatos control GT-CMI 159 a 171, a partir del segundo semestre del año 2019.

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Cumplimiento mantenimiento correctivo infraestructura	95%	94%	97%	95%	96%	92.52%

Fuente: Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios GOU-EMS-448


A través de los reportes de la plataforma OSTICKET, el equipo de infraestructura de la oficina asesora de planeación controla mensualmente el cumplimiento de los mantenimientos correctivos, como se observa en los años 2019, 2020, 2021 y 2022 se cumple con la meta estipulada.

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Oportunidad de atención mantenimientos correctivos infraestructura	95%	94%	95%	75%	96%	96.66%

Fuente: Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios GOU-EMS-448

#### 6.1.4 PERSPECTIVA FINANCIERA

La Junta Directiva está constituida por cinco miembros: El Alcalde o su delegado, La Secretaria de Salud, un representante de los trabajadores del área Administrativa, elegido por voto secreto entre los trabajadores, Un representante de los trabajadores del área

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	108

Asistencial, elegido por voto secreto entre los trabajadores y Un representante de los Usuarios, designada por las asociaciones de usuarios

Participaron 5 miembros de la Junta Directiva en la identificación de necesidades y expectativas. Se priorizaron las siguientes:


- Contribuir a mejorar el estado de salud de la población usuaria
- Informar los principales resultados de gestión de acuerdo a las necesidades y en cumplimiento de la normatividad vigente
- Aprobar reglamento interno
- Mantener y mejorar los horarios de atención sobre todo en el sector rural

Para dar respuesta a los objetivos estratégicos generando la auto sostenibilidad financiera, promoviendo la creación de valor y productividad, con el uso eficiente de recursos relacionados con la misionalidad de la empresa busca mantener y fortalecer la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión financiera con la aplicación y monitoreo sistemático de las actividades financieras y contables que conlleve a mejorar la gestión del equilibrio presupuestal y a maximizar la rentabilidad (Factor sostenibilidad financiera) para lo cual la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, se encuentra en la ejecución del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero (PSFF) desde el año 2017 y realiza su planeación presupuestal acorde a la normatividad aplicable a dichas condiciones. Por ello, las distintas áreas funcionales y en especial la Subgerencia de Salud e Investigación junto a las Direcciones Operativas elaboran el plan de ventas realizado de forma participativa entre las áreas misionales, de apoyo y control con el fin de que las metas del presupuesto de ingresos y gastos para que se cumplan para atender las necesidades de la población usuaria para la prestación del servicio. De esta forma se procede a la estimación de ingresos corrientes y no corrientes para cada anualidad, la cual se modificará de acuerdo a las variaciones que se generen en cada vigencia frente al comportamiento de recaudo por cada fuente de financiación de la empresa.

En el análisis de necesidades y proyección financiera se contempla la asignación de recursos tanto para los actuales servicios como para los que se encuentran en proyectos de reposición en los Centros de Lorenzo de Aldana y Encano

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, en la vigencia 2016 fue categorizada en riesgo fiscal y financiero medio, conforme consta en Resolución 2184 del 2016; razón por la cual y en atención a las disposiciones nacionales y puntualmente a lo establecido en los artículos 80 y 81 de la Ley 1438 de 2011, las Empresas Sociales del Estado categorizadas en riesgo medio y alto, deben someterse a un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero

Ante la categorización en riesgo medio y siguiendo la metodología dispuesta por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Empresa elaboró y presentó el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante radicado: 2-2017-006650 de marzo 7 de 2017, emitió el concepto de viabilidad del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero de la ESE Pasto Salud para el periodo 2017 - 2022, en cumplimiento del artículo 8 de la Ley 1608 de 2013 y el Decreto 1141 de 2013.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	109

La empresa con fundamento en lo anterior estableció en el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero los siguientes porcentajes de ponderación para la calificación de alerta, dentro del monitoreo, seguimiento y evaluación del programa durante los años (2017- 2022) por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así:

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL PSFF	
INDICADORES PUNTAJE PONDERADOR CALIFICACIÓN ALERTA	Porcentaje
Matriz de medidas	10%
Operación Corriente – Equilibrio	40%
Fuentes del PSFF	10%
Pago del Pasivo	30%
Producción	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subgerencia Financiera y Comercial

La evaluación y calificación a la ejecución del programa de saneamiento fiscal y financiero de la empresa, realizada por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito público, estableció los siguientes porcentajes:

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN EJECUCIÓN DEL PSFF PASTO SALUD ESE						
INDICADORES PUNTAJE PONDERADOR CALIFICACIÓN ALERTA	Ponderación	2017	2018	2019	2020	2021
Matriz de medidas	10%	9%	8%	9%	9%	8%
Operación Corriente - Equilibrio	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Fuentes del PSFF	10%	10%	10%	10%	10%	8%
Pago del Pasivo	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Producción	10%	10%	10%	10%	10%	9%
Encargo Fiduciario	NA	NA	NA	NA	NA	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe de evaluación año 2021-programa de saneamiento fiscal y financiero

Viabilizados de ESE en riesgo medio o alto- Tomo IV- Ministerio de Hacienda y Crédito Publico

Finalmente, para la vigencia 2021 se mantiene la calificación de alerta Baja con la novedad que el Ministerio de Hacienda para la evaluación de esta vigencia incluyo el ítem de Encargo Fiduciario que hace relación a la obligación de constituir por parte de la empresa una fiducia de administración de recursos permitiendo un mayor control de los mismos.

Los logros obtenidos en la implementación del PSFF se relacionan a continuación:

Al comparar la producción acumulada del 2016 con respecto al 2021 se observa un aumento paulatino de la producción de servicios de manera consolidada, con una única disminución en la tendencia, que se sucedió en la vigencia 2020 por la pandemia de COVID-19.

Una de las estrategias definidas en el PSFF consistió en la formalización laboral mediante planta temporal, aprobada en Noviembre de 2018 donde se crearon 408 empleos.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. viene adelantando el proceso de autoevaluación, con ciclos de mejoramiento continuo de la calidad enfocados en el cumplimiento de estándares de acreditación desde el año 2012 y hasta el año 2017 bajo la Resolución 123 de 2012 en sus inicios y actualmente bajo la resolución 5095 del 2018 con el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario V3.1, estrategia que ha sido consolidada para el año 2021 con calificación de 3.2 y la decisión de la gerencia de postularse ante el ente de acreditación.

La Empresa constituyó un Fondo de Contingencias garantizando en sus presupuestos las provisiones anuales referidas que le permitan cumplir con esta necesidad. En el siguiente cuadro se presenta la información de apropiación y ejecución de presupuesto al cierre del primer Trimestre de la vigencia 2022, para pagar las obligaciones derivadas de Sentencias y Conciliaciones.

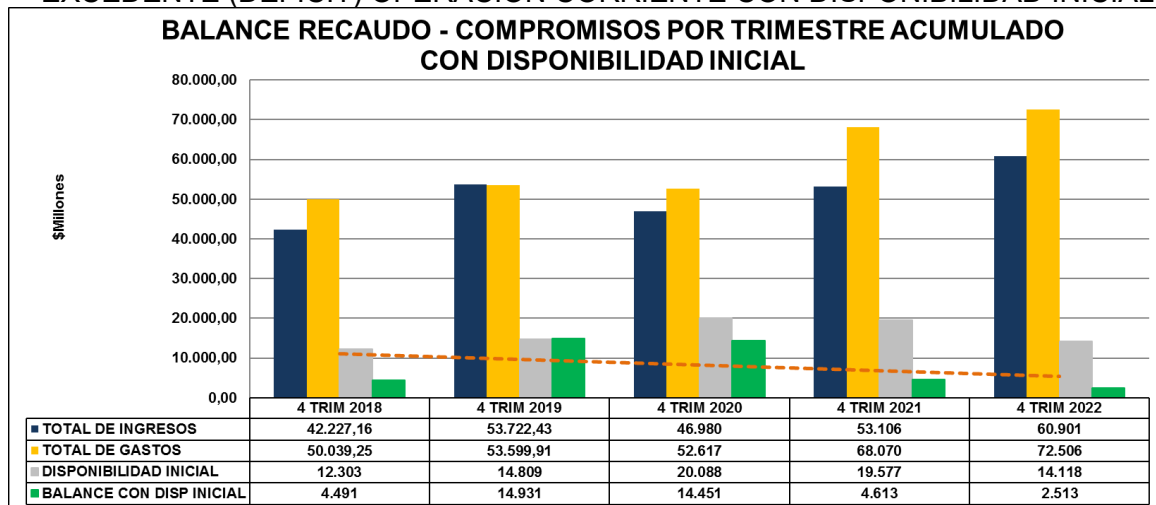
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE**  
**CONSTITUCIÓN FONDO DE CONTINGENCIAS 2022**  
**EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022**

CONCEPTO	2019	2020	2021	2022
Provisión de Contingencias	825.000.000	1.225.000.000	1.225.000.000	1.225.000.000
Apropiación Presupuestal	1.425.000.000	1.225.000.000	525.000.000	1.305.000.000
<b>Diferencia Apropiación - Provisión</b>	<b>(600.000.000)</b>	<b>-</b>	<b>700.000.000</b>	<b>(80.000.000)</b>
Ejecución Presupuestal	587.472.440	142.567.460	150.669.890	44.914.735
<b>Saldo Apropiación por ejecutar</b>	<b>837.527.560</b>	<b>1.082.432.540</b>	<b>374.330.110</b>	<b>1.260.085.265</b>


Fuente: Elaboración propia; Presupuesto.

Pasto Salud E.S.E. cuenta con un resultado de operación corriente que de manera anual, se evidencia un superávit que ha venido aumentando con el transcurso de los años, como se evidencia a continuación:

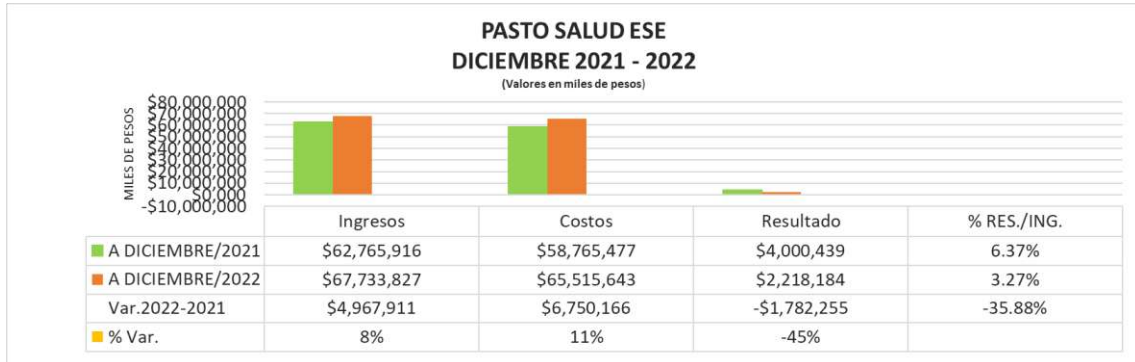
**EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIÓN CORRIENTE CON DISPONIBILIDAD INICIAL**



Fuente: Elaboración propia; Presupuesto.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	111

A continuación, se presenta la información comparativa de ingreso, costo y resultado de las vigencias 2022 y 2021; y las variaciones correspondientes.



Fuente: Elaboración propia; Costos.

Los ingresos en el año 2022 respecto al año 2021, incrementaron en 8% lo que equivale a \$4.967.911 y los costos totales incrementaron en 11% por valor \$6.750.166, El resultado obtenido en 2022, tiene una disminución del -45% en valor -\$1.782.255.

La rentabilidad del año 2022, es de \$2.218.184 que corresponde al 3.27% sobre los ingresos y en el año 2021 la rentabilidad es de \$4.000.439, que representa un 6.37% sobre el total de ingresos.


Del total de ingresos, el 2% en las dos vigencias corresponde a Contrato Acciones Colectivas en 2021 \$ 1.491.389 y en 2020 \$ 1.185.749.

De la variación del costo total de \$6.750.166, la participación de mano de obra es del 63%, de gastos generales el 23% y de suministros el 14%.

La siguiente información corresponde a informe de ingreso, costo y resultado de las vigencias 2022 – 2021 por proceso:

SUBCENTRO DE UTILIDAD	A DICIEMBRE 2021			A DICIEMBRE 2022			VARIACION RESULTADO	
	INGRESOS	COSTO	RESULTADO	INGRESOS	COSTO	RESULTADO	VALOR	%
GESTIÓN AMBULATORIA	\$26,663,376	\$16,571,248	\$10,092,129	\$28,709,788	\$17,161,192	\$11,548,595	\$1,456,467	14.4%
GESTIÓN LABORATORIO	\$12,339,099	\$4,323,025	\$8,016,074	\$10,635,183	\$4,061,044	\$6,574,140	-\$1,441,935	-18.0%
GESTIÓN SERVICIO FARMACÉ	\$9,174,770	\$5,162,784	\$4,011,986	\$9,930,211	\$6,581,025	\$3,349,185	-\$662,800	-16.5%
GESTIÓN DE HOSPITALIZACIÓ	\$1,421,523	\$1,953,344	-\$531,821	\$2,719,794	\$2,577,201	\$142,593	\$674,414	-126.8%
GESTIÓN DE IMAGENOLOGÍA	\$4,402,148	\$2,311,270	\$2,090,878	\$5,018,404	\$2,735,250	\$2,283,155	\$192,277	9.2%
GESTIÓN DE URGENCIAS	\$4,194,039	\$5,166,019	-\$971,980	\$5,659,932	\$6,421,819	-\$761,887	\$210,093	-21.6%
GESTIÓN EXTRAMURAL	\$619,804	\$1,734,165	-\$1,114,361	\$680,337	\$1,878,980	-\$1,198,643	-\$84,282	7.6%
GESTIÓN REFERENCIA Y CONT	\$532,113	\$1,499,358	-\$967,245	\$518,175	\$1,539,766	-\$1,021,591	-\$54,346	5.6%
<b>PROCESOS ASISTENCIALES</b>	<b>\$59,346,872</b>	<b>\$38,721,212</b>	<b>\$20,625,660</b>	<b>\$63,871,824</b>	<b>\$42,956,277</b>	<b>\$20,915,547</b>	<b>\$289,887</b>	<b>1.4%</b>
PROCESOS ADMINISTRATIVO	\$1,243,203	\$18,471,097	-\$17,227,894	\$1,806,311	\$21,086,589	-\$19,280,278	-\$2,052,384	
PLAN INTERVENCIONES COLE	\$1,491,397	\$1,460,790	\$30,607	\$1,374,184	\$1,234,499	\$139,684	\$109,078	356%
PROYECTOS DE INVERSION	\$684,444	\$112,378	\$572,066	\$681,508	\$238,278	\$443,230	-\$128,836	
<b>TOTAL</b>	<b>\$62,765,916</b>	<b>\$58,765,477</b>	<b>\$4,000,439</b>	<b>\$67,733,827</b>	<b>\$65,515,643</b>	<b>\$2,218,184</b>	<b>-\$1,782,255</b>	<b>-45%</b>

Fuente: Elaboración propia; Costos.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	112

En los procesos asistenciales en el 2022 con respecto al año 2021, se presentó un incremento en ingresos por valor de \$ 4,524,952 (7.62%), incremento en costo por valor de \$ 4,235,065 (10.93%), el resultado se incrementó en \$ 289.887 (1.4%).

La Empresa Pasto Salud ESE ha venido desarrollando acciones que permiten garantizar una gestión transparente e íntegra al servicio de la comunidad, mediante la implementación de estrategias de lucha contra la corrupción, bajo los principios de eficacia eficiencia y efectividad. A partir de la implementación de la del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PL-AAC, implementado por la Ley 1474 de 2011, se fijan las estrategias para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad.

Pasto Salud ESE con el fin de generar un mayor control y seguridad de los recursos realiza gestión y conciliación de glosas con las entidades responsables de pago, es así como desde el Plan de desarrollo 2017-2020 y continuando con el plan de desarrollo 2021-2024 se ha definido el objetivo de reducir la glosa y mantenerla en los últimos años por debajo del 3%. Es por eso que se han generado varias acciones encaminadas a lo mencionado anteriormente, como son el despliegue de los diferentes contratos generados por la Empresa, la retroalimentación periódica de las causales de glosa a los trabajadores en articulación con el área de facturación, la retroalimentación de las glosas por pertinencia de manera personalizada articuladas a los resultados de auditorías de registros clínicos, la generación de informes de gestión de glosas de manera trimestral con la implementación de un indicador de nivel de glosa, cuyos resultados en los últimos años han sido los siguientes:

CONCEPTO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INGRESOS TOTALES POR VENTAS DE SERVICIOS	\$ 30,439,111,500	\$ 36,010,127,889	\$ 39,166,595,226	\$ 41,492,079,112	\$ 44,776,402,832	\$ 59,416,736,720	\$ 65,696,698,598
GLOSAS	\$ 2,163,420,426	\$ 1,407,054,080	\$ 1,057,690,182	\$ 1,638,068,707	\$ 954,909,977	\$ 1,606,783,748	\$ 1,910,305,180
PORCENTAJE DE GLOSAS / INGRESOS TOTALES	7.10%	3.90%	2.70%	3.90%	2.13%	2.70%	2.91%

*Fuente: Oficina de Auditoria de Calidad*

Otra herramienta importante para la empresa lo constituye Cartera por prestación de servicios de salud, recordando que las ventas de la empresa en un significativo porcentaje se realizan a crédito, y la gestión de cobro de cartera inicia con la actualización mensual de la información contable, mediante el registro de la facturación generada mes a mes por cada deudor, la aplicación de los pagos y el registros de las glosas y devoluciones aceptadas en los procesos de auditoría médica, hasta la depuración y conciliación de cartera y la gestión y firma de acuerdos de pago con las diferentes EAPB.

Mensualmente la cartera por concepto de prestación de servicios de salud es monitoreada mediante la elaboración mensual del informe de cartera por edades, el cual reúne los saldos adeudados por cada cliente, clasificados por régimen y edades, de igual manera en este informe se consolida la facturación pendiente de radicar, las glosas iniciales pendientes de conciliar y el monto acumulado de las devoluciones que se encuentran en proceso de gestión por parte del área de facturación.



El comité técnico de sostenibilidad contable de la empresa, conformado por resolución 722 de octubre de 2021 y liderado por la subgerencia financiera y comercial, realiza el monitoreo y control de los estados de cartera, en él se analizan y aprueban los saldos a reportar en el Boletín de Deudores Morosos del estado; de igual manera se analizan, estudian y se generan recomendaciones frente a los saldos de cartera que por alguna u otra razón presentan dificultades para ser recuperados, tales como: saldos de entidades inmersas en procesos liquidatorios; saldos a nombre de entidades que presentan desmejoramiento de su situación financiera y su capacidad de pago; saldos que según los soportes presentados son factibles de depuración contable. A continuación se presenta la información acumulada del comportamiento de la facturación y el recaudo (gestión de Cartera) durante las vigencias 2018 a 2022; así:

RÉGIMEN	FACTURACION ENERO A DICIEMBRE 2018	FACTURACION ENERO A DICIEMBRE 2019	FACTURACION ENERO A DICIEMBRE 2020	FACTURACION ENERO A DICIEMBRE 2021	FACTURACION ENERO A DICIEMBRE 2022
SUBSIDIADO	\$ 39,589,395,665	\$ 42,873,000,543	\$ 41,589,655,868	\$ 49,031,069,820	\$ 59,112,138,158
CONTRIBUTIVO	\$ 689,532,646	\$ 562,844,485	\$ 1,171,432,580	\$ 4,920,262,925	\$ 2,966,860,328
SMS - SUBSIDIO A LA OFERTA	\$ 684,307,524	\$ 684,307,524	\$ 774,296,724	\$ 278,239,911	\$ 255,890,854
SALUD PUBLICA - PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	\$ 1,542,398,611	\$ 1,510,565,147	\$ 1,185,748,691	\$ 1,491,389,000	\$ 1,374,183,621
SOAT	\$ 150,273,039	\$ 130,384,270	\$ 172,803,600	\$ 132,783,934	\$ 130,011,119
ECAT - ADRES	\$ 83,502,682	\$ 79,342,500	\$ 57,401,034	\$ 106,873,605	\$ 124,235,966
OTRAS VENTAS SS	\$ 150,626,354	\$ 148,837,331	\$ 390,387,208	\$ 1,397,484,285	\$ 1,510,102,361
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 42,890,036,521</b>	<b>\$ 45,989,281,800</b>	<b>\$ 45,341,725,705</b>	<b>\$ 57,358,103,480</b>	<b>\$ 65,473,422,407</b>


Fuente: Elaboración propia; Cartera.

RÉGIMEN	RECAUDO ENERO A DICIEMBRE 2018	RECAUDO ENERO A DICIEMBRE 2019	RECAUDO ENERO A DICIEMBRE 2020	RECAUDO ENERO A DICIEMBRE 2021	RECAUDO ENERO A DICIEMBRE 2022
SUBSIDIADO	\$ 32,169,995,346	\$ 35,426,837,828	\$ 33,077,051,638	\$ 39,055,810,203	\$ 42,318,639,638
CONTRIBUTIVO	\$ 245,578,470	\$ 266,768,556	\$ 400,037,949	\$ 1,195,608,179	\$ 1,432,478,538
SMS - SUBSIDIO A LA OFERTA	\$ 458,758,741	\$ 677,070,456	\$ 513,231,118	\$ 171,259,490	\$ 182,564,424
SALUD PUBLICA - PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	\$ 821,961,461	\$ 579,481,738	\$ 1,185,748,691	\$ 1,491,389,000	\$ 1,374,183,621
SOAT	\$ 60,290,317	\$ 72,964,528	\$ 48,038,971	\$ 67,493,398	\$ 95,435,598
ECAT - ADRES	\$ -	\$ -	\$ 9,063,051	\$ 12,041,262	\$ 18,868,023
OTRAS VENTAS SS	\$ 119,794,801	\$ 123,007,815	\$ 360,354,629	\$ 1,397,484,285	\$ 606,753,927
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 33,876,379,136</b>	<b>\$ 37,146,130,921</b>	<b>\$ 35,593,526,047</b>	<b>\$ 43,391,085,817</b>	<b>\$ 46,028,923,769</b>

Fuente: Elaboración propia; Cartera.

Al comparar los valores facturados durante las vigencias 2018 a 2022 frente a los valores recaudados en este mismo periodo, se puede evidenciar que en promedio se recaudó el 77% del total de la facturación generada, escenario positivo para la empresa al tener en cuenta que dadas las condiciones y el normal comportamiento del sector, la facturación del último trimestre se recauda en la siguiente vigencia.

Por otra parte, los datos anteriores permiten reafirmar que Pasto Salud ESE encamina la prestación de sus servicios de salud al régimen subsidiado, durante el periodo objeto de análisis (2018 a 2022) se facturaron en promedio servicios de salud a este régimen por valor de \$46.400 millones de pesos valor que representan en promedio el 90% del total facturado. Frente al recaudo se observa que se recaudó en promedio el 78% de lo

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	114

facturado en el régimen subsidiado, es decir cerca de \$ 36.400 millones, valor que corresponde al pago de las cuentas generadas en su mayoría durante el periodo enero a septiembre de cada vigencia.


El recaudo de las cuentas del régimen contributivo al igual que el recaudo de las cuentas generadas a nombre de la cuenta ECAT – ADRES y SOAT, presentan un porcentaje bajo de recuperación, ubicando el recaudo de estas entidades en promedio en un 34%, 9% y 48% respectivamente frente a la facturación generada en las vigencias 2018 a 2022. Estas cuentas por lo general corresponden a atenciones de urgencias en cumplimiento a la ley que administra el sector salud sin que medie un contrato a acuerdo de voluntades entre las partes.

Finalmente, es importante destacar que durante las vigencias 2018 a 2022 en promedio se recaudaron \$8.758 millones de pesos, correspondientes a cuentas por cobrar de vigencias anteriores, alcanzando en cada vigencia la cifra presupuestada en este rubro.

### Resumen de medidas programa de saneamiento fiscal y financiero

Periodo de corte: cuarto trimestre 2022

CATEGORÍA	MEDIDAS O COMPROMISO DE LA ESE	% AVANCE O CUMPLIMIENTO
Racionalización del gasto	Reducción de los Gastos Generales en 3,65%	84%
Racionalización del gasto	Racionalización del Gasto de Mantenimiento	0%
Reorganización Administrativa	Vinculación de Planta de Personal a través de estrategias de formalización laboral	100%
Reorganización Administrativa	Fortalecimiento del proceso de acreditación adelantando en la Empresa	90%
Otros	Formular e implementar un sistema de información que permita hacer seguimiento a los objetivos, metas del Plan Estratégico y de los procesos clínicos y de apoyo para la toma de decisiones en la organización.	100%
Otros	Mejoramiento del modelo de atención para determinar la estrategia de prestación de servicios de salud a implementar en cada IPS	100%
Otros	Realizar análisis de Factibilidad de la posible puesta en marcha de un hospital tipo 1B que está en proceso de construcción al modelo de prestación de servicios de PASTO SALUD ESE	100%
Otros	Establecimiento de un Fondo de Contingencias más elevado que el promedio anual histórico	100%
Otros	Aumentos en la producción de servicios de Farmacia 14%, Medicina General 1%, Consulta y Procedimientos de Enfermería 2%, Odontología y Procedimientos 3%, Psicología 3%, Camillas de conservación 20% y Hospitalización 170%	100%
Otros	Fortalecer Proceso de capacitación en contratación, facturación y auditoría, implementación de procesos permanentes de auditoría concurrente previa a la facturación tendiente a mejorar el recaudo de la ESE	100%
Otros	Fortalecimiento del proceso de facturación tendiente a disminuir glosas en un 0.5% a Diciembre de 2016 y 1% anual para el resto del periodo respecto a la	100%

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	115

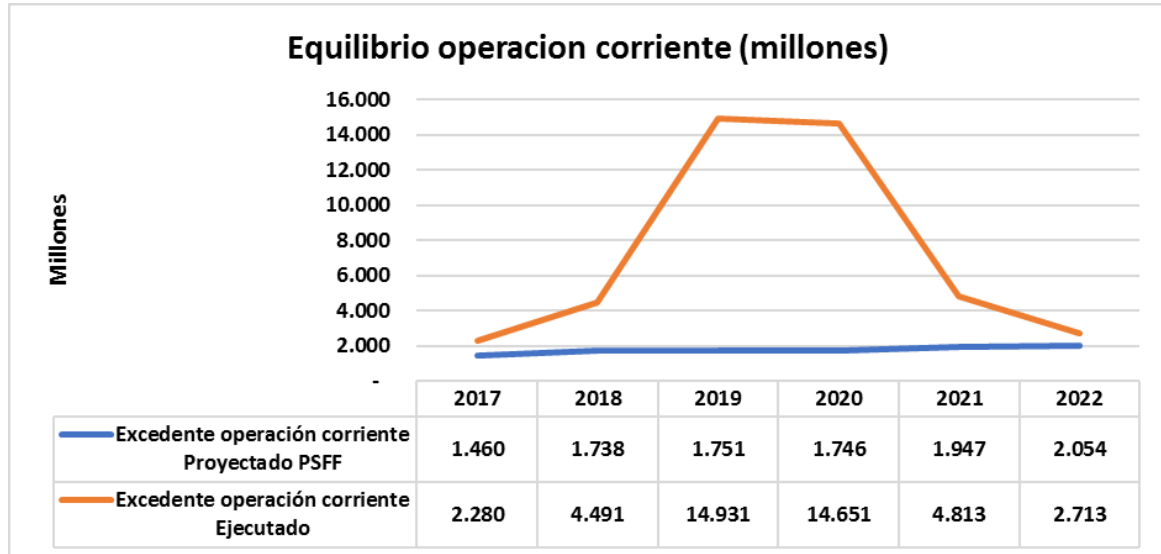
CATEGORÍA	MEDIDAS O COMPROMISO DE LA ESE	% AVANCE O CUMPLIMIENTO
	vigencia anterior	
Saneamiento de Pasivos	Cofinanciación saneamiento de pasivos con recursos de Entidades Territoriales	100%

Fuente: Registro de Matriz de seguimiento al PSFF

Una vez viabilizado el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero, fué deber de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE presentar informes trimestrales de monitoreo y seguimiento al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Instituto Departamental de salud de Nariño, teniendo en cuenta la metodología definida para tal fin. En los informes se reportan los avances y el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero-PSFF.


Por lo tanto, las áreas de la empresa, definen las acciones a efectuar con base al PSFF y las recomendaciones generadas por parte del Ministerio de Hacienda en los informes semestrales de evaluación, efectuando modificaciones a las acciones a realizar o la adquisición de bienes y servicios, conforme al comportamiento de recaudo garantizando la no generación de pasivos a causa de un déficit en la operación corriente de la empresa.

El manejo fiscal y financiero con base al escenario propuesto del programa de saneamiento fiscal y financiero, Pasto Salud ESE implementó las medidas con un gran éxito, el cual generó que los gastos comprometidos no sobrepasan el balance de la operación corriente en equilibrio proyectada, como se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia; Área financiera

Adicionalmente el PSFF evaluado anualmente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ha contado con calificaciones satisfactorias en cada vigencia, que han permitido reconocimientos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Instituto Departamental de Salud de Nariño y una nominación al premio de alta gerencia en la vigencia 2018. Los resultados obtenidos de manera histórica corresponden a los que se describen en el siguiente cuadro con el cierre de cada vigencia anual.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	116

EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO					
INDICADORES	CALIFICACIÓN PORCENTUAL				
	2017	2018	2019	2020	2021
MATRIZ DE MEDIDAS	9	7	9	9	8
OPERACIÓN CORRIENTE - EQUILIBRIO	40	40	40	40	40
FUENTES DEL PSFF	10	10	10	10	8
PAGO DEL PASIVO	30	30	30	30	30
PRODUCCIÓN	10	10	10	10	9
ENCARGO FIDUCIARIO	NA	NA	NA	NA	5
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
<b>ALERTA BAJA</b>					

Fuente: Elaboración propia; Área financiera

Pasto salud ESE, se encuentra en un programa de saneamiento fiscal y financiero viabilizado el 24 de marzo de 2017, para ser ejecutado en cinco (5) años. Respecto a las evaluaciones anuales realizadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a continuación, se presentan los resultados alcanzados:

AÑO	ALERTA
2017	BAJA
2018	BAJA
2019	BAJA
2020	BAJA
2021	BAJA

Fuente: Oficina Subgerencia Financiera y comercial

Este rango de calificación hace referencia a que la ESE con la ejecución de las medidas y metas contempladas en el PSFF, las medidas, metas y compromisos propuestos en el PSFF al finalizar el periodo evaluado o al terminar el PSFF, alcanzando el impacto esperado dentro del PSFF con la ejecución del Programa.

Para lograr con las metas trazadas entre otras la subgerencia financiera y comercial reporta los costos de prestación de servicios frente a los ingresos registrados contablemente, para tal fin se utiliza el aplicativo para consolidación de costos hospitalarios denominado "Gestión de Costos" cuyo proveedor es SINERGIA SAS. Estos resultados mensualmente se analizan y se socializan constituyéndose en un medio de seguimiento y mejoramiento de procesos en las direcciones operativas y en una herramienta en la toma de decisiones para la gerencia.

Se evidencia la gestión de los recursos a través de indicadores, los cuales muestran que para la meta POA la institución logró un cumplimiento, de acuerdo a la proyección de las ventas realizadas. En esta proyección se tiene en cuenta el histórico, el incremento de ley, el IPC establecido para cada vigencia.



RESULTADO EJECUCIÓN EVENTO + CAPITA ASIGNADA	AÑO 2019			AÑO 2020			AÑO 2021			AÑO 2022		
	META ANUAL	FACTURACIÓN MENSUAL+ ASIGNACION CAPITACION	% ALCANZADO EN EL AÑO	META ANUAL	FACTURACIÓN MENSUAL+ ASIGNACION CAPITACION	% ALCANZADO EN EL AÑO	META ANUAL	FACTURACIÓN MENSUAL+ ASIGNACION CAPITACION	% ALCANZADO EN EL AÑO	META ANUAL	FACTURACIÓN MENSUAL+ ASIGNACION CAPITACION	% ALCANZADO EN EL AÑO
RED NORTE	\$ 11.577.840.889	\$ 13.564.232.486	117%	\$ 13.816.721.897	\$ 13.392.819.637	97%	\$ 13.939.531.929	\$ 16.481.630.117	118%	\$ 17.980.390.895	\$ 19.508.679.758	108%
RED SUR	\$ 10.197.350.624	\$ 11.713.779.012	115%	\$ 12.898.349.452	\$ 11.290.705.054	88%	\$ 13.447.254.266	\$ 14.887.611.606	111%	\$ 15.786.927.556	\$ 17.696.201.563	112%
RED ORIENTE	\$ 8.608.663.008	\$ 9.367.260.591	109%	\$ 10.047.391.809	\$ 9.994.949.939	99%	\$ 10.030.359.695	\$ 10.298.489.060	103%	\$ 11.060.435.069	\$ 11.621.125.998	105%
RED OCCIDENTE	\$ 8.995.857.440	\$ 9.875.776.318	110%	\$ 10.378.484.121	\$ 9.440.514.391	91%	\$ 10.373.735.531	\$ 10.517.229.424	101%	\$ 11.111.055.612	\$ 11.803.050.411	106%
<b>TOTAL:</b>	<b>\$ 39.379.711.961</b>	<b>\$ 44.521.048.408</b>	<b>113%</b>	<b>\$ 47.140.947.279</b>	<b>\$ 44.118.989.021</b>	<b>94%</b>	<b>\$ 47.790.881.423</b>	<b>\$ 52.184.960.208</b>	<b>109%</b>	<b>\$ 55.938.809.133</b>	<b>\$ 60.629.057.729</b>	<b>108%</b>

Fuente: Oficina Subgerencia Financiera y comercial

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los Ingresos, Costos y Gastos donde se observa el comportamiento presentado entre el año 2019 Vs 2018, lo cual muestra que los ingresos crecieron un 5,4% del año 2018 al 2019, los costos se incrementaron en un 12% y los gastos disminuyeron en -3.8%, en relación a los años 2019 vs 2020 los ingresos crecieron en 3,48%, los costos incrementaron 16,3 % y los gastos en 49,8 situación que se dio por pandemia donde se sostuvo a todo el personal de prestación de servicios y administrativos a pesar del cierre de los servicios ambulatorios, odontológicos y otros, adicionalmente en los gastos se debió contar con dotación de insumos y elementos de bioseguridad los cuales superaron los valores de referencia incrementando este valor, en tanto en el comparativo del año 2020 vs 2021 los ingresos incrementaron el 83% en tanto los costos solo el 32% y los gastos un 16%.

Ingresos, costos y gastos año 2018-2021



Fuente: Sistema MIIPS

En lo que hace referencia a la evaluación presupuestal, anualmente se realiza la medición del equilibrio presupuestal que consiste en comparar el recaudo menos los compromisos adquiridos durante el año de vigencia. De esta manera se tiene una trazabilidad de 15 años, desde el año 2007 hasta el 2021 y en el cual se aprecia las dificultades financieras que ha vivido la empresa desde sus inicios y como en los cinco últimos años se obtiene

una estabilidad que le ha permitido mejorar sus servicios, su credibilidad y por ende los resultados financieros.

**NOTA:** Es de aclarar que por error involuntario de digitación en el grafico aparece que para la vigencia 2021 los ingresos fueron alrededor de 88 mil millones siendo lo correcto la suma de 72 mil millones

### Ejecución presupuestal 2007- 2022




Fuente: Elaboración propia; Gestión Financiera

### Equilibrio presupuestal 2007-2022



Fuente: Elaboración propia; Gestión Financiera

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	119

En cuanto a los Estados Financieros, en el Estado de Resultados de 2018-2022 se muestra el comportamiento de los ingresos, los gastos y costo de ventas y finalmente el resultado obtenido en cada uno de los años, lo que muestra una tendencia positiva en la variación porcentual hasta el 2021, aunque en el año 2020 por la emergencia sanitaria el porcentaje de utilidad disminuyó en relación a los años anteriores, se mantuvo dentro de la meta establecida por la entidad.

En el año 2022 la utilidad disminuyó no cumpliendo con la meta establecida para esta vigencia, esto debido al alto costo de los insumos en donde el alza en el precio del dólar tuvo mucha incidencia, además hubo incremento en mano de obra y en mantenimiento con relación a la vigencia anterior.

### Estado de resultados 2018-2022

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE						
ESTADO DE RESULTADOS						
2018-2022						
CONCEPTO	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL VIGENCIAS
TOTAL INGRESOS	49,098,036,524.00	51,757,152,403.01	49,953,835,389.26	91,901,195,416.71	68,142,375,953.48	310,852,595,686.46
TOTAL GASTOS	14,145,736,730.00	13,604,920,878.00	19,984,881,140.38	23,185,736,952.57	24,712,531,137.66	95,633,806,838.61
TOTAL COSTO DE VENTAS	28,771,861,480.00	32,233,037,255.00	26,949,584,378.09	35,579,740,128.37	40,803,111,995.50	164,337,335,236.96
RESULTADO DEL EJERCICIO	6,180,438,314.00	5,919,194,270.01	3,019,369,870.79	33,135,718,335.77	2,626,732,820.32	48,254,720,790.57
	12.6%	11.4%	6.0%	36.1%	3.85%	3.1%

FUENTE: Estados Financieros Pasto Salud ESE

Fuente: *Elaboración propia; Gestión financiera*

Pasto Salud ESE, tal como se observa en el cuadro siguiente que muestra la situación del periodo 2022 – 2018, y en el cual se aprecia el comportamiento y la trazabilidad presentada por cada uno de los indicadores, destacándose el año 2018 como el de mejores resultados operacionales en materia financiera, tal como lo demuestra el indicador de margen de utilidad operacional, aunque en los indicadores de razón corriente, prueba ácida, el año 2019 es el que más garantía de respaldo financiero presenta y el año 2022 tiene menor nivel de endeudamiento y mayor capital de trabajo de todas las vigencias analizadas:

Indicadores de Liquidez		2022	2021	2020	2019	2018
Capital de trabajo	Activo corriente-Pasivo Corriente	21,072,317,943.84	20,851,886,678.75	9,670,199,157.22	17,089,771,427.00	10,904,646,251.00
Razon Corriente	Activo corriente/Pasivo Corriente	2.43	2.23	1.70	3.27	2.03
Prueba Acida	Activo corriente inventario/Pasivo corriente	2.16	1.91	1.41	2.86	1.80
Indicadores de endeudamiento						
Nivel de Endeudamiento	Pasivo Total/Activo total	17.97	18.82	28.21	33.97	25.93%
Rotación de Activos Totales	Ventas totales/Activo Total	0.63	0.60	0.67	0.71	0.72
Indicadores de rentabilidad						
Margen Bruto de utilidad	(Ingresos-Costos)/Ingresos	40%	61%	46%	27.70%	41.00%
Margen operacional de Utilidad	Resultado del ejercicio/Ingreso por Ventas	4%	7%	7%	14.30%	16.00%

Fuente: Elaboración propia; Gestión financiera

Finalmente se destaca el dictamen de revisoría fiscal el cual muestra desde una óptica externa la evaluación que se realiza al desempeño de la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE.

#### 6.1.4.1 JUNTA DIRECTIVA

- Contribuir a mejorar el estado de salud de la población usuaria
- Informar los principales resultados de gestión de acuerdo a las necesidades y en cumplimiento de la normatividad vigente
- Aprobar reglamento interno
- Mantener y mejorar los horarios de atención sobre todo en el sector rural


#### 6.1.4.2 PROVEEDORES



Pasto Salud E.S.E. Cuenta con el Código de buen gobierno CG-BG que establece reglas y lineamientos acordados de manera participativa para el comportamiento que orientan la conducta de los servidores y colaboradores de la empresa en cumplimiento de su misionalidad, aplicando la gestión institucional basado en la responsabilidad social a fin de cumplir las necesidades de los usuarios y la comunidad, preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia en la administración de sus recursos, reconocer, respetar y dar cumplimiento a los derechos de los usuarios y partes interesadas con el fin de generar confianza en todas las actuaciones de los Servidores Públicos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., la junta directiva, el nivel directivo y asesor.

El presente Código de Buen Gobierno se aplica para todos los servidores públicos y personal contratado por prestación de servicios y las partes interesadas. Para el año 2021 se estandariza, despliega e informa al talento humano de la empresa y se cumple con el 100% de las actividades de acuerdo al plan de acción. La Secretaria General y el grupo de Gestión del Talento Humano para el despliegue en la vigencia 2022, desarrollan estrategias pedagógicas de recreación e integración, denominadas “Nuestro compromiso-Liderazgo institucional y Código de Buen gobierno” realizando 12 jornadas e incorporando el Código de Buen Gobierno como elemento del sistema de valores de la vida institucional articulado con humanización y el código de integridad, completando el ciclo de fortalecimiento de competencias relativas al SER, fundamentado en un proceso de



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	121

empatía con la plataforma estratégica institucional, la reconexión con la autoconciencia y el poder innovador del compromiso con los valores y construir así sinergia con las competencias relativas al SABER/HACER apoyando a la transformación personal del talento humano.


La empresa realiza el reporte del Código de Buen Gobierno de acuerdo a la circular 005 del 2017 de la Superintendencia de Salud en la plataforma habilitada por esa entidad con la finalidad de realizar seguimiento y dar cumplimiento con los parámetros y términos establecidos por parte del ente de control.

Para el mes de diciembre del año 2022, se adiciona al Código de buen gobierno el capítulo V, denominado Conflicto de intereses, con el cual se busca brindar mayor transparencia y honestidad por parte de nuestros trabajadores dentro del actuar del día a día desde la etapa precontractual.

Pasto Salud ESE cumple con la normatividad y requisitos que regulan su operación y funcionamiento; además de fomentar una cultura de anticorrupción. Los recursos provienen y son destinados para actividades lícitas.

Pasto Salud E.S.E. fomenta una cultura anticorrupción evitando que sus recursos sean desviados y se destinen para actividades no lícitas, para lo cual y desde su accionar los procesos de adquisición y compras se realizan a través de la plataforma de compras electrónicas denominada BIONEXO la cual es una solución digital para la gestión inteligente de procesos en la empresa de los procesos, auxiliando en la reducción de demandas operacionales y economía en costo de insumos a través de la ampliación de la oferta de proveedores, es de rápida implementación e interfaz amigable, que permite a las Instituciones de salud comprar y gestionar diversos insumos con una amplia comunidad de proveedores, reduciendo costos y optimizando rutinas operativas, adicionalmente la plataforma ofrece acceso online a la comunidad de proveedores y sus principales distribuidores para la compra de materiales médicos, medicamentos y otras categorías de productos especializados para el sector de la salud generando mayor competitividad, mejores posibilidades de negociación y reducción en los precios con resultados rápidos y medibles, mecanismo se inicia su uso desde el año 2017, donde las empresas presentan sus propuestas sin ninguna intermediación asegurando que él o lo elegidos tengan condiciones de igualdad y transparencia.

Lo antes citado y aunado a una gestión de recursos efectiva, ha permitido a la empresa mejorar las condiciones del talento humano, mantener y mejorar la infraestructura de puestos y centros de salud de la red pública de prestadores de servicios de salud de Pasto Salud E.S.E. en pro de satisfacer en mejor forma las necesidades de nuestros grupos de interés, además la empresa impulsa como parte de sus buenas prácticas ambientales el buen uso de recursos y la disposición adecuada de residuos, adicionalmente para dar respuesta al grupo de interés de Proveedores frente a las necesidades identificadas ha logrado Mejorar la recepción de mercancías en un período de 1.4 días, Realizar los pagos de las facturas de forma oportuna para lo cual se cuenta con resultados en INFOMEDIC de manera anual de la evaluación de los diferentes proveedores, generando así trazabilidad en cuanto a la participación de Empresas Nariñenses y no Nariñenses en los procesos de licitación.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	122

### 6.1.4.3 ENTIDADES FORMADORAS DE TALENTO HUMANO



Para dar cumplimiento al objetivo se tiene en cuenta que al aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento se genera calidad de vida y mejores ciudadanos para lo cual la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE cuenta con el documento marco que regula la relación docencia servicio DC-RDS, que define las etapas para el desarrollo de la relación docencia servicio, desde la suscripción

de los convenios y los compromisos de cada una de las partes hasta la evaluación de cumplimiento de los mismos.

Las instituciones formadoras y universidades son responsables de la organización técnico-administrativa y académica para el desarrollo de las prácticas, incluyendo los mecanismos de supervisión y seguimiento por parte de docentes al personal en prácticas formativas.

Para cada periodo académico las instituciones y universidades definen por cada área de rotación y programa los Anexos técnicos pertinentes, que contienen el número de estudiantes y plan de delegación progresiva de acuerdo a la modalidad de trabajo, detallando los momentos de formación y el requerimiento de información, supervisión y acompañamiento de los docentes con el personal en formación medido en semanas y su respectiva evaluación.

La Empresa estableció la conformación del comité docencia servicio como requisito indispensable para el desarrollo de los convenios y acompañamiento a las instituciones y universidades; Este comité se reconfirma anualmente con las instituciones que planean realizar prácticas formativas y el seguimiento se realiza semestralmente para revisar su desarrollo y al final se entrega informes de rotaciones con cada institución.

Cada institución y universidad debe de garantizar el acompañamiento a sus docentes con el grupo de estudiantes en rotación, lo que se define en los convenios.

La Empresa aplica la evaluación semestral del cumplimiento de convenios a través del formato evaluación al cumplimiento convenio docencia servicio GTH-ECD 383 y en los ítems 4 y 5 se revisa la supervisión y acompañamiento al personal en prácticas formativas durante los procesos de contacto directo con el paciente. Como resultados frente a esta medición se tiene:

TRAZABILIDAD EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO CONVENIO DOCENCIA SERVICIO				
ACTIVIDAD	2019	2020	2021	2022
1. Se dispone de un convenio Docencia Servicio firmado que cumple con la normatividad vigente	100%	NO APLICA	100%	100%
2. El comité Docencia Servicio dispone y aplica su propio reglamento.	100%		100%	100%
3. El convenio establece criterios de cumplimiento para las Instituciones formadoras de Talento Humano y Universidades conforme a estándares de acreditación de la empresa para el desarrollo de las	100%		100%	100%


prácticas docencia servicio				
4. Está definida la delegación progresiva y supervisión en los anexos técnicos para realizar actividades docencia servicio en PASTO SALUD ESE	100%		100%	100%
5. Se evalúan en el comité las divergencias o situaciones especiales que requiere definición de responsabilidades frente a actuaciones individuales de docentes, estudiantes y talento humano de PASTO SALUD ESE.	100%		100%	100%
6. Se han realizado inducción a estudiantes y docentes realizando seguimiento a su apropiación	100%		100%	100%
7. Las prácticas realizadas cumplen en cada rotación aspectos de: número máximo de estudiantes permitido establecido en el documento capacidad instalada para rotaciones en docencia, están definidos los horarios y tiempo de rotación.	100%		100%	100%
8. las Instituciones formadoras de Talento Humano y Universidades se comprometen a adoptar durante las rotaciones Políticas, documentos, formatos, protocolos y guías de atención adoptados por PASTO SALUD ESE	100%		100%	100%
9. Se cumple el cronograma de reuniones establecidas en el comité docencia – servicio, y la presencia de estudiantes cuando aplique.	0%		100%	100%
10. El convenio promueve responsabilidad ética, legal y el compromiso humanitario en el desarrollo de la relación docencia – servicio	100%		100%	100%
11. Se ha verificado el cumplimiento de las contraprestaciones y se evalúa la conveniencia en desarrollar el convenio docencia servicio	100%		100%	80%
12. Se han evaluado la conveniencia técnica financiera en desarrollar el convenio docencia servicio	17%		100%	100%
13. La Institución formadora de talento Humano y /o la Universidad ha presentado informe final de evaluación del desarrollo y cumplimiento de actividades, programas y proyectos que se realizaron en cada periodo académico en las IPSs de Pasto Salud ESE	100%		50%	90%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ALCANZADO</b>	<b>86%</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Informe de evaluación convenios docencia- servicios

Para la vigencia 2020, con ocasión de la emergencia sanitaria por virus Covid Sars-2 y por directriz del ministerio de educación nacional se restringe el desarrollo de las prácticas formativas.

De manera que se puede evidenciar un comportamiento ascendente desde el año 2019, frente a la evaluación de los convenios docencia servicios suscritos en Pasto Salud E.S.E, consolidando para la vigencia 2022 un 98% de cumplimiento de los convenios conforme a los criterios evaluados con el instrumento de medición.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., cuenta con el documento marco de relación docencia servicio DC-RDS, que define los mecanismos de evaluación de capacidad de asimilación de estudiantes y espacios en prácticas formativas. Se cuenta con el formato GTH-EAE 382 que permite evaluar la capacidad de asimilación de estudiantes de cada sede y servicio de la red de prestadores de la Empresa, en relación a

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	124

la demanda de los programas de formación contemplados en los convenios. Esta evaluación se realiza anualmente con las direcciones operativas teniendo en cuenta la capacidad instalada y los servicios ofertados.

En lo referente a la contraprestación económica del convenio Docencia se observa lo siguiente:

2018		2019		2020		2021		2022	
INSTITUCIÓN	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO	INSTITUCIÓN	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO	FACTURA AÑO
U. MARIANA	\$ 62.907.336,00	\$ 65.314.174,32	\$ 0,00	U. MARIANA	\$ 48.380.640,00	\$ 89.304.198,70			
U. COOPERATIVA	\$ 33.461.784,00	\$ 36.353.486,98	\$ 0,00	U. COOPERATIVA	\$ 34.445.397,87	\$ 56.553.134,61			
U. SAN MARTÍN	\$ 5.189.635,00	\$ 5.028.480,00	\$ 0,00	U. SAN MARTÍN	\$ 12.123.173,00	\$ 27.327.044,11			
INSTITUTO POLITECNICO	\$ 21.679.200,00	\$ 18.442.800,00	\$ 0,00	INTESNAR	\$ 920.000,00	\$ 3.874.209,96			
INSTITUTO INEC	\$ 9.149.760,00	\$ 0,00	\$ 0,00						
<b>Totales</b>	<b>\$ 132.387.715,00</b>	<b>\$ 125.138.941,30</b>	<b>\$ 0,00</b>		<b>\$ 95.869.210,87</b>	<b>\$ 177.058.587,38</b>			

Fuente: Informe relación costo- beneficio Docencia servicio

En el año 2020 no se evidencian ingresos debido a la suspensión de prácticas con ocasión de la declaración de emergencia social y sanitaria por la pandemia generada por la propagación del virus COVID-19 y para la vigencia 2021 se retoman las prácticas formativas percibiendo nuevamente los ingresos por este concepto.

En comparación al año 2021, la vigencia 2022 presenta un incremento porcentual en la contraprestación del servicio por concepto de convenios docencia servicio a favor de Pasto Salud E.S.E del 45.85%

Igualmente, se generan otras contraprestaciones a favor de la Empresa, de naturaleza no económica: Transmisiones de programas radiales de interés comunitario, programa televisivo, actividades de salud y préstamos de espacios físicos para desarrollo de actividades de inducción y capacitación.

Para el periodo 2018-2022 se concluye que los beneficios de la relación docencia servicio favorecen tanto a la Empresa Pasto Salud ESE como a las instituciones y universidades desde sus respectivas misionalidades y como resultados puntuales se pueden resaltar:

- Ingresos económicos que son incluidos en el presupuesto de la Empresa y permiten apalancar la prestación de servicios de salud.
- Participación de los estudiantes en los procesos de atención en salud que permiten la interacción con los pacientes dentro del proceso de aprendizaje y mejoran la percepción de satisfacción frente a la atención.
- Desarrollo del talento humano vinculado como docente asistencial desde la remuneración económica, formación académica en pedagogía y crecimiento humano.
- Responsabilidad Social, siendo escenario de prácticas formativas que permiten la capacitación del talento humano en salud y aporte en jornadas de impacto comunitario.

La Empresa cuenta con veintidós (22) sedes organizadas en cuatro redes operativas: Red Sur, Red Norte, Red Oriente y Red Occidente y la Sede Administrativa en el centro de la ciudad. Pasto Salud ESE cuenta con los acuerdos favorables No. 078 y 167 del 2020 y



003 del 2021 de la comisión intersectorial para el talento humano en salud autorizando a la Empresa como escenario de prácticas formativas por parte del Ministerio de Salud y Protección Social- Ministerio de Educación.

La Empresa entrega el informe de evaluación de asimilación a las instituciones y universidades para que estas realicen la planificación y concertación de espacios de práctica de forma anual. Cada institución evalúa las necesidades para las actividades formativas y determina el número de docentes de práctica según el número de estudiantes, consolidando así los anexos técnicos a partir de los cuales se generan matrices de rotación por cada servicio y programa académico por cada periodo. La capacidad máxima de estudiantes se define en el formato de asimilación cada año y de acuerdo a la programación de las instituciones.

INSTITUCION	PROGRAMA	AÑO 2018				
		NUMERO ESTUDIANTES	SEDE	SERVICIO	NUMERO DOCENTES	
Universidad De Nariño	Medicina Ginecologia	22	C.S LORENZO	URGENCIAS Y C/E	1	
	Medicina PYP	10	H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1	
	Medicina AIEPI	13	LORENZO	CONSULTA EXTERNA	1	
	Técnico en salud auxiliar de Enfermería	85	H. CIVIL	URGENCIAS Y C/E	2	
<b>SUBTOTAL</b>		130			5	
Universidad San Martín	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL AIEPI	33	H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1	
	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL AIEPI	67	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1	
	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL AIEPI	34	H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1	
	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL AIEPI	33	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1	
<b>SUBTOTAL</b>		167			4	
Universidad Mariana	ENFERMERIA V SEMESTRE	49	C.S SAN VICENTE	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA VII SEMESTRE	35	H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA VIII SEMESTRE	30	C.S LORENZO TAMASAGRA PANDIAGO H. CIVIL H. ROSA C.S SAN VICENTE CATAMBUCO PROGRESO	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA IX SEMESTRE	36	H. CIVIL H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA V SEMESTRE	43	C.S SAN VICENTE H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA VII SEMESTRE	52	TAMASAGRA C.S LORENZO	CONSULTA EXTERNA	2	
	ENFERMERIA VIII SEMESTRE	22	C.S LORENZO PROGRESO H. ROSA TAMASAGRA C.S SAN VICENTE H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	2	
	<b>SUBTOTAL</b>		267			14
	SENA	Técnico en salud auxiliar de Enfermería	22	CATAMBUCO	CONSULTA EXTERNA	2
	<b>SUBTOTAL</b>		22			2
Politecnico San Juan de Pasto	tecnico laboral en Auxiliar de Enfermeria	92	C.S LORENZO PROGRESO H. CIVIL H. ROSA TAMASAGRA C.S SAN VICENTE CATAMBUCO	URGENCIAS Y C/E	1	
	tecnico laboral en Administrativo en Salud	9	H. CIVIL H. ROSA C.S SAN VICENTE	consulta externa	1	
	tecnico laboral en Servicio Farmaceutico	15	H. ROSA H. CIVIL TAMASAGRA C.S LORENZO C.S SAN VICENTE PANDIAGO	consulta externa	1	
	tecnico laboral en Auxiliar de Enfermeria	111	C.S LORENZO PROGRESO H. CIVIL H. ROSA TAMASAGRA C.S SAN VICENTE CATAMBUCO	URGENCIAS Y C/E	2	
	tecnico laboral en Administrativo en Salud	35	S. ADMINISTRATIVA H. CIVIL H. ROSA C.S LORENZO C.S SAN VICENTE	consulta externa	1	
	tecnico laboral en Servicio Farmaceutico	15	H. ROSA H. CIVIL C.S LORENZO TAMASAGRA C.S SAN VICENTE PROGRESO PANDIAGO	consulta externa	1	
<b>SUBTOTAL</b>		277			7	
INSTITUTO INEC	Auxiliar de Enfermeria	54	H. ROSA PROGRESO C.S SAN VICENTE C.S LORENZO	consulta externa	2	
<b>SUBTOTAL</b>		54			2	
<b>TOTAL</b>		917			34	

AÑO 2019					
INSTITUCION	PROGRAMA	NUMERO ESTUDIANTES	SEDE	SERVICIO	NUMERO DOCENTES
Universidad De Nariño	Medicina 7	66	C.S LORENZO PROGRESO TAMASAGRA	Promocion y prevencion	1
	Medicina 9	28	H. ROSA	Control Prenatal	1
	Técnico en salud auxiliar de Enfermería	98	H. CIVIL H. ROSA	URGENCIAS Y C/E	2
<b>SUBTOTAL</b>			192		4
Universidad Cooperativa	Medicina I PRIMER GRUPO VIII SEMESTRE	30	C.S LORENZO H. ROSA H. CIVIL PROGRESO ROSARIO	Clinica de la Mujer	5
	Medicina II SEGUNDO GRUPO VIII SEMESTRE	30	C.S LORENZO H. ROSA H. CIVIL PROGRESO ROSARIO	Binomio Madre e Hijo	5
	Medicina IX SEMESTRE	40	C.S LORENZO H. ROSA H. CIVIL PROGRESO ROSARIO	Clinica de la Mujer	6
	Medicina I PRIMER GRUPO VIII SEMESTRE	80	C.S LORENZO PROGRESO ROSARIO	Clinica de la Mujer	4
	Medicina IX SEMESTRE	69	C.S LORENZO H. ROSA H. CIVIL PROGRESO ROSARIO	Binomio Madre e Hijo	5
<b>SUBTOTAL</b>			249		25
Universidad San Martín	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL	18	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
	AIEPI	35	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL	29	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
	AIEPI	18	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			100		4
Universidad Mariana	ENFERMERIA V SEMESTRE	66	H. CIVIL C.S SAN VICENTE C.S LORENZO TAMASAGRA PANDIACO PRIMERA DE MAYO PROGRESO CATAMBUCO H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	2
	ENFERMERIA VII SEMESTRE	50	H. CIVIL C.S SAN VICENTE C.S LORENZO TAMASAGRA PANDIACO PRIMERA DE MAYO PROGRESO CATAMBUCO H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	2
	ENFERMERIA VIII SEMESTRE	28	H. ROSA C.S SAN VICENTE CATAMBUCO TAMASAGRA PROGRESO PANDIACO PRIMERA DE MAYO H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	2
	ENFERMERIA V SEMESTRE	41	C.S SAN VICENTE H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	2
	ENFERMERIA VII SEMESTRE	28	TAMASAGRA C.S LORENZO	CONSULTA EXTERNA	2
	ENFERMERIA VIII SEMESTRE	32	TAMASAGRA C.S SAN VICENTE H. CIVIL CATAMBUCO PANDIACO PRIMERA DE MAYO H. ROSA C.S LORENZO PROGRESO	CONSULTA EXTERNA	2
<b>SUBTOTAL</b>			245		12
Politecnico San Juan de Pasto	tecnico laboral en Auxiliar de Enfermería I SEMESTRE	94	H. ROSA PROGRESO CATAMBUCO TAMASAGRA	consulta externa	1
	tecnico laboral en Auxiliar de Enfermería II SEMESTRE	77	H. ROSA CATAMBUCO PROGRESO	consulta externa	1
<b>SUBTOTAL</b>			171		2
<b>TOTAL</b>			957		47

INSTITUCION	PROGRAMA	NUMERO ESTUDIANTES	SEDE	SERVICIO	NUMERO DE DOCENTES
Universidad de Nariño	Medicina	21	C.S LORENZO	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			21		
Universidad San Martin	Medicina GINECOLOGIA CONTROL PRENATAL	31	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
	AIEPI	28	H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			59		2
Universidad Mariana	ENFERMERIA V SEMESTRE	26	C.S SAN VICENTE H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1
	ENFERMERIA V I SEMESTRE	28	TAMASAGRA C.S LORENZO		1
	ENFERMERIA	16	C.S LORENZO H. ROSA PROGRESO CATAMBUCO TAMASAGRA C.S SAN VICENTE H. CIVIL PANDIACO PRIMERA DE MAYO	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			70		3
<b>TOTAL</b>			150		6

INSTITUCION	PROGRAMA	NUMERO ESTUDIANTES	SEDE	SERVICIO	NUMERO DE DOCENTES
Universidad Cooperativa	Clinica de la mujer y binomio madre e hijo	112	H. CIVIL PROGRESO C.S LORENZO C.S SAN VICENTE	CONSULTA EXTERNA	6
	Clinica del Niño	82	C.S LORENZO H. ROSA H. CIVIL PROGRESO C.S SAN VICENTE TAMASAGRA	CONSULTA EXTERNA	6
	Enfermeria	28	C.S LORENZO H. CIVIL H. ROSA C.S SAN VICENTE	CONSULTA EXTERNA	5
	Auxiliares de Enfermeria	25	H. CIVIL C.S LORENZO PROGRESO ROSARIO	CONSULTA EXTERNA	1
	Internos 10 estudiantes	10	H. CIVIL H. ROSA C.S LORENZO PROGRESO ROSARIO	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			257		19
Universidad Mariana	ENFERMERIA V SEMESTRE	33	H. CIVIL C.S LORENZO TAMASAGRA H. ROSA	CONSULTA EXTERNA	1
	ENFERMERIA VII SEMESTRE	57	H. CIVIL C.S LORENZO TAMASAGRA H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1
	ENFERMERIA VIII SEMESTRE	8	H. ROSA C.S LORENZO TAMASAGRA H. CIVIL	CONSULTA EXTERNA	1
<b>SUBTOTAL</b>			98		3
SAN MARTIN	CONTROL PRENATAL	49	H. ROSA PROGRESO CATAMBUCO TAMASAGRA	consulta externa	1
	AIEPI	28	10 H. ROSA 9 CATAMBUCO 9 PROGRESO	consulta externa	1
<b>SUBTOTAL</b>			77		2
INSTITUTO TECNICO SISTEMATIZADO DE NARIÑO	Consulta Externa	8	H. ROSA	consulta externa	1
<b>SUBTOTAL</b>			8		1
<b>TOTAL</b>			440		25

Fuente: Informe de asimilación de estudiantes

ASIMILACIÓN DE ESTUDIANTES 2022							
INSTITUCIÓN	I SEMESTRE			II SEMESTRE			TOTAL ESTUDIANTES 2022
	No. Estudiantes	Programas	Semestres	No. Estudiantes	Programas	Servicio	
U. MARIANA	106	Enfermería	✓ V Semestre de Cuidado del Joven y Adulto II ✓ VII Semestre de Prácticas Cuidado de la Madre y el Niño. ✓ VIII Semestre de Práctica preprofesional. ✓ Nutrición. ✓ VII Semestre Nutrición Materno Infantil.	105	Enfermería	✓ V Semestre de Cuidado del Joven y Adulto II ✓ VII Semestre de Prácticas Cuidado de la Madre y el Niño. ✓ VIII Semestre de Práctica preprofesional. ✓ Nutrición. ✓ VII Semestre Nutrición Materno Infantil. ✓ Especialización Materno Infantil.	211
INSTITUCIÓN	No. Estudiantes	Programas	Rotaciones	No. Estudiantes	Programas	Rotaciones	TOTAL ESTUDIANTES 2022
U. COOPERATIVA	305	Medicina, Enfermería y auxiliares de Enfermería	✓ Prácticas clínicas de la mujer ✓ Prácticas clínicas del niño. ✓ Internado rotatorio. ✓ Promoción y prevención.	350	Medicina, Enfermería y auxiliares de Enfermería	✓ Prácticas clínicas de la mujer ✓ Prácticas clínicas del niño. ✓ Internado rotatorio. ✓ Promoción y prevención.	655
U. SAN MARTÍN	139	Medicina	✓ Control prenatal ✓ Promoción y Prevención	139	Medicina	✓ Control prenatal ✓ Promoción y Prevención	278
INTESNAR	26	Auxiliar de Enfermería	✓ Práctica preprofesional en enfermería (Posconsulta)	18	Auxiliar de Enfermería	✓ Práctica preprofesional en enfermería (Posconsulta)	44
UNIVERSIDAD DE NARIÑO	N.A	Medicina Internado Especialidad de Técnicos auxiliares de enfermería.	✓ Actividades de medicina. ✓ Actividades de enfermería. ✓ Atención Psicológica.	252	Medicina Internado Especialidad de Técnicos auxiliares de enfermería.	✓ Actividades de medicina. ✓ Actividades de enfermería. ✓ Atención Psicológica.	252
<b>TOTAL ESTUDIANTES</b>	<b>576</b>			<b>864</b>			<b>1.440</b>

Fuente: Informe de asimilación de estudiantes




Con el fin de Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos y de las alianzas, la empresa desarrolla alianzas como docencia servicio.

Pasto Salud ESE desde el direccionamiento estratégico contempla las necesidades y expectativas del grupo de interés, "Instituciones formadoras de talento humano-IFTH", que se encuentran desarrolladas en el documento marco que regula la relación docencia servicio DC-RDS en alineación con los grandes propósitos de la empresa.

La empresa ha definido la responsabilidad de supervisión y coordinación en uno de los directores operativos para que lidere la relación docencia – servicio, por medio de la cual se delega la función de liderar la planeación, formulación, implementación, seguimiento, evaluación y análisis costo beneficio de los convenios docencia servicio.

Pasto Salud ESE al ser una empresa cuyo enfoque no es la formación académica en salud, no contempla la relación docencia-servicio como proceso y se reglamenta dentro del cumplimiento normativo y se desarrolla dentro del documento marco en cuatro puntos principales:



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	129

1. Establecer convenios contemplando la normatividad y las responsabilidades de las instituciones convenientes. En el convenio se establece una relación interinstitucional en lo concerniente a: funcionamiento y desarrollo de prácticas formativas, objetivo, responsabilidades de Pasto Salud ESE y de las instituciones formadoras y/o universidades, contraprestaciones que incluya para el funcionamiento, roles y condiciones laborales con los docentes, esta última con total responsabilidad de las instituciones formadoras de talento humano en salud. La empresa solicita a las entidades formadoras de talento humano su plan de capacitación docente, junto con los soportes para realizar cada rotación de práctica formativa en cada periodo académico.

2. Determinar escenarios de práctica y establecer el número de estudiantes de acuerdo a perfiles concertados en el anexo técnico, la empresa cuenta con un instrumento que permite definir la capacidad de asimilación de estudiantes en los sitios de práctica a ofertar a las IFTH, evaluando con la participación de los directores Operativos y Enfermeras con funciones administrativas todos los aspectos que el sistema obligatorio en salud requiere en cada sede, conforme a los programas académicos en salud incluidos en los convenios y de acuerdo a las necesidades de las instituciones académicas. Se revisa el comportamiento histórico de la concertación de sitios de práctica, ajustándose a nuevas solicitudes, ampliación de las áreas de trabajo en las sedes y con base en ello cada IFTH planifica las rotaciones de sus prácticas formativas, que se plasma en los anexos técnicos objeto de evaluación.

Para el desarrollo de cada práctica formativa se requiere cumplir requisitos previos a partir de las jornadas de inducción general y específica en sitios de práctica para docentes y talento humano en formación.


3. Establecer con cada institución un comité de docencia servicio determinando su reglamento de funcionamiento.

4. Evaluar los convenios y el grado de satisfacción de docentes, estudiantes, administrativos y usuarios.

Las prácticas formativas cuentan con el acompañamiento del personal Docente, bajo dos modalidades; la primera de ellas es la vinculación por parte de las instituciones formadoras de los profesionales clínicos de Pasto Salud ESE para ejercer la labor docente, la institución formadora determina idoneidad, formación en pedagogía y experiencia del personal; en la segunda modalidad, las instituciones formadoras vinculan a su personal clínico docente con sus propios parámetros.

Las instituciones formadoras de talento humano en salud deben acoger el direccionamiento estratégico de Pasto Salud ESE, programas y documentos propios como guías de atención, protocolos y procedimientos. De igual manera las IFTH deben adoptar el modelo de atención centrada en el usuario como se menciona en el documento marco y en los respectivos convenios.

La empresa implementa la Guía de Evaluación Proyectos de Investigación GU-EPI, para que los estudiantes y docentes interesados en realizar estudios de corte investigativo o proyectos de investigación académicos, puedan obtener el aval de ejecución a través del comité de ética hospitalaria de la empresa, previo aval del comité de Bioética de la

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	130

universidad que lo solicite y que implique los beneficios a los usuarios de los servicios de salud, teniendo en cuenta el respeto de sus derechos.

El documento marco se actualizó en el año 2020 y su despliegue se realizó a través de jornadas de socialización inicialmente con la alta dirección en el comité de gestión y desempeño institucional en febrero de 2021, lo anterior como consecuencia de las restricciones generadas por la contingencia sanitaria pandemia COVID19.


Pasto Salud ESE ha establecido convenios con instituciones formadoras de talento humano en salud como:

- Universidad Mariana
- Universidad Cooperativa
- Universidad de Nariño
- Universidad San Martín
- Universidad Minuto de Dios
- Universidad Católica del Sur
- Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA
- INTESNAR
- COLSUP
- Escuela de salud Sur Colombiana

Pasto Salud ESE, anualmente conforma los comités docencia servicio con las IFTH y en 2021 se actualizan los comités con seis instituciones, cuatro de educación superior tales como la Universidad de Nariño, San Martín, Cooperativa, Mariana y dos institutos POLITÉCNICO y SENA. Con quienes se desarrollaron y están activos los convenios desde el año 2021. Los convenios deben ser evaluados con periodicidad semestral y anual para generar ajustes y proponer mejoras a través de un seguimiento que permita monitorizar los aspectos contemplados en los convenios y el desarrollo de las prácticas en el gran propósito de mejora continua y generar cultura organizacional. Se reportan como reconfirmados 6 convenios de 6 activos.

Se cuenta con evaluaciones de gestión de los convenios docencia servicio desde el año 2018 obteniendo los siguientes resultados:

EVALUACIÓN GESTIÓN DE CONVENIOS					
INSTITUCIÓN	PERIODO				
	2018	2019	2020	2021	2022
POLITECNICO	90%	85%	N/A	N/A	N/A
SENA	90%	85%	N/A	100%	N/A
UNIVERSIDAD MARIANA	100%	100%	85%	100%	100%
UNIVERSIDAD DE NARIÑO	100%	92%	N/A	100%	100%

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	131

UNIVERSIDAD SAN MARTÍN	70%	85%	85%	100%	100%
UNIVERSIDAD COOPERATIVA	70%	85%	77%	100%	96%
INTESNAR	N/A	N/A	N/A	N/A	93.5%
<b>GLOBAL</b>	86.7%	88.7%	82.3%	100%	98%

Fuente: Elaboración propia; Coordinación Docencia-Servicio

Para la vigencia 2021, de las 6 instituciones de formación con quienes se ha evaluado los convenios se ha observado un crecimiento en la gestión global, siendo para el año 2021 el 100%. Con relación a los resultados obtenidos en la vigencia 2022 se puede establecer un porcentaje global de 98% con relación a la evaluación de gestión de convenios realizados durante el I y II semestre del año.

En relación a los resultados de evaluación de satisfacción de docentes en el año 2021 alcanzamos el 95% en la Universidad Cooperativa y SENA, herramienta que se aplicará a las demás instituciones para la siguiente vigencia.

Frente a los resultados obtenidos de la medición de satisfacción de estudiantes para el año 2021, se obtuvo un porcentaje de satisfacción global del 95% de igual manera solo se aplicaron a estudiantes de la Universidad Cooperativa y Universidad de Nariño.

Por su parte, para el segundo semestre de la vigencia 2022, la satisfacción institucional frente a los convenios docencia-servicio realizados, alcanza un 97% de favorabilidad.


Actualmente se cuenta con 10 convenios docencia servicio vigentes con las universidades: San Martín, Nariño, Mariana, Cooperativa, Minuto de Dios, Católica del Sur e instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano: Intesnar, Colsup, Sur Colombiana y SENA.

#### 6.1.4.4 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Pasto Salud E.S.E desde el direccionamiento estratégico DE-PD 05 establece la Política de Gestión ambiental responsable, que busca mitigar los impactos ambientales negativos propendiendo por espacios limpios, seguros y humanos consolidando una cultura ambiental sostenible.

Desde el proceso de Gestión del ambiente físico PR-GAF y su Programa de Gestión Ambiental PG-GA se da alcance a la gestión ambiental con estrategias que fomentan la cultura ecológica en articulación interinstitucional.

ECOAMIGOS: actividades lúdico pedagógicas que incentivan al talento humano de la empresa para que realicen el aprovechamiento de todos residuos reciclables que generen

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	132

en sus hogares, los cuales son entregados al recuperador de la zona quien entrega estos residuos a la empresa EMAS y se efectúa un pago por la cantidad de residuos aprovechables produciendo un sustento económico para él y su familia.

Las actividades se implementaron en el mes de agosto del 2021 y se presentó informe y certificados de aprovechamiento de los residuos por cada una de las redes y sede administrativa.

**APADRINAMIENTO DE PARQUES Y ZONAS VERDES: SEMBRANDO CAPITAL**, en articulación con la Alcaldía Municipal de Pasto, por medio del cual se interviene intercambiador vial de Agustín Agualongo realizando la limpieza de la zona, incluyendo el puente y la poda de la zona, buscando así embellecer la ciudad y aportar al cuidado y la conservación del medio ambiente, valiéndose para esto de aquellos espacios urbanos, susceptibles de ser intervenidos y apadrinados por las diferentes empresas y entidades presentes en el Municipio.

**BATERÍAS CON EL AMBIENTE**, Pasto Salud E.S.E, dispuso de 6 contenedores especiales para el depósito de baterías AA y AAA contribuyendo al cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, los cuales se ubican en las sedes principales de cada Red y en la sede Administrativa.

**CERO USO DE PAPEL**, En alineación con la política de cero papel de la empresa se desestimula la impresión de comunicaciones y demás documentos de la gestión institucional y se incentiva el uso de las TIC. Para la implementación se adquirió un sistema de información ORFEO que se busca minimizar el consumo de papel para comunicaciones oficiales intra institucionales y se dotó a las dependencias de las bandejas organizadoras de papel para segundo uso.




**AHORRO DE ENERGÍA**, se promueve al interior de la empresa el uso racional de energía, a través de campañas de concienciación de la mano con la empresa de servicios públicos local CEDENAR. La difusión de mensajes sobre el consumo y uso eficiente de la energía se realiza a través de los monitores en sala de espera y los rótulos en interruptores de las sedes. Como resultado se cuenta con el informe de ejecución de actividades y el certificado de emisión expedido por la

Oficina de Comunicaciones.

Pasto Salud E.S.E cuenta con el Programa de Uso y ahorro eficiente de agua PG-UEA, herramienta encaminada a la sostenibilidad y protección de este recurso.

El Programa de uso y ahorro eficiente de energía PG-AUE, contiene estrategias para la reducción general del consumo de energía eléctrica y disminución de los impactos ambientales por ese consumo, basados en prácticas efectivas de ahorro en las áreas de trabajo. Se han desarrollado estrategias visuales que fomentan el ahorro eficiente y uso adecuado de la energía en todas las sedes de la empresa.

La Empresa cuenta con un Programa de Control Eficiente de Plagas PG-CEP en el cual se encuentran los lineamientos para el manejo del control de plagas de todas sus sedes,

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	133

ejecutado a través de una empresa contratista con la cual se programan fumigaciones semestrales en todas las sedes y cada vez que se requiera.

Desde el componente ambiental se realiza capacitación al personal en temas como PGIRASA, Protocolo de limpieza y desinfección en diferentes superficies, sostenibilidad ambiental, gestión integral de residuos, se evalúa la apropiación de los mismos y se obtienen los siguientes resultados:

INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2020							
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta	
CEDENAR más cerca de ti	436	409	388	94%	89%	Mayor o igual a 80%	0

Fuente oficina Ingeniería Ambiental

INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2021							
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta	
Cedenar más cerca de ti	521	300	298	58%	99%	80%	
Sostenibilidad ambiental	521	274	261	53%	95%	80%	


Fuente Gestión Ambiental

INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2022							
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta	
PGIRASA	500	450	445	90%	98%	80%	
Limpieza y Desinfección	325	322	290	99%	90%	80%	
Manejo de residuos cortopunzantes	325	319	319	98%	100%	80%	

Fuente Gestión Ambiental

Pasto Salud E.S.E desarrolla acciones para optimizar el uso de los recursos naturales, como la ubicación de avisos de ahorro en el consumo de energía eléctrica dispuestos en los interruptores de cada área.




	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	134

En las rondas de seguridad, se aplica la lista de verificación GAF-LVC 289 en las sedes identificando condiciones de seguridad del ambiente físico que incluyen Orden y limpieza, contaminación visual, condiciones locativas, sanitarias y disposición de residuos y vertimientos.

Desde el año 2019, se inició con el reemplazo de luminarias con el fin de optimizar el consumo de energía para el cuidado del medio ambiente; para el año 2020 se logró una cobertura del 98%, evidenciando reducción considerable de consumo con el reemplazo total de luminarias instalando bombillas LED.

Para la identificación de aspectos e impactos ambientales se formuló la Matriz GAF-AIA 396, se aplicaron las metodologías de la GTC 45 y la metodología usada para la identificación de riesgos orientada por la oficina de control interno en Pasto Salud ESE, en la cual se califica en primera instancia el impacto sin controles y posteriormente se califica el impacto con la ejecución de los controles. El GAGAS realiza revisión de la matriz para actualizarla según se requiera; la matriz se aprueba bajo resolución No 1 de 21 de abril del 2021 y contiene 22 impactos ambientales discriminados por proceso para su estandarización y despliegue:

CARACTERIZACIÓN ACTIVIDAD	FUENTE DE LA GENERACIÓN DEL ASPECTO	VALORACIÓN INICIAL IMPACTO	VALORACIÓN RESIDUAL IMPACTO
Recepción, almacenamiento y distribución de sustancias químicas, insumos y elementos de oficina y equipos industriales, biomédicos y de cómputo	Se generan residuos ordinarios como: empaques de insumos con recubrimientos metálicos o plásticos que no puedan ser reciclables	ALTO	BAJO
Recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos.	Se generan residuos ordinarios como: empaques de medicamentos o insumos médicos con recubrimientos metálicos o plásticos que no puedan ser reciclables	ALTO	BAJO
Recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos.	En el servicio de generan residuos reciclables tales como: cartón, caja de medicamentos, papel periódico, envase de alcohol glicerinado, empaque de jabón, sobre de manila, empaque primario y secundario de guantes, empaque primario de bolsa de suero, empaques plásticos	ALTO	BAJO
Actividades de planeación y seguimiento de los sistemas de gestión, los programas institucionales, los proyectos, los recursos financieros, tecnológicos y de infraestructura y el talento humano	Adecuación de áreas, puestos de trabajo, construcción de espacios para archivos o puestos de trabajo generan residuos como: escombros	ALTO	BAJO
Procesos de atención a la salud humana	Generación de residuos no reciclables en la atención médica de pacientes, alimentación de paciente y visitantes: toallas de papel, empaques, desechables	ALTO	BAJO
Procesos de atención a la salud humana	Generación de residuos peligrosos en la atención médica: biosanitarios, corto punzantes y fármacos	EXTREMO	BAJO
Esterilización de elementos	En el servicio de generan residuos reciclables tales como: cartón, papel, empaque de gases sin contaminar, envase de alcohol glicerinado, empaque	MODERADO	BAJO

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	135

CARACTERIZACIÓN ACTIVIDAD	FUENTE DE LA GENERACIÓN DEL ASPECTO	VALORACIÓN INICIAL IMPACTO	VALORACIÓN RESIDUAL IMPACTO
	de jabón, sobre de manila, empaque primario y secundario de guantes, empaques plásticos.		

Fuente: Matriz GAF-AIA 396

La Empresa cuenta con Sistemas de potabilización del agua PTAP (Planta de Tratamiento de Agua Potable) que se encargan de retener toda la materia orgánica del agua para después pasar a los sistemas de desinfección y potabilizarla; son 11 PTAPS ubicadas en las sedes del área rural donde el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua - IRCA es inadecuado para el consumo humano y a través de este sistema se posibilita el uso del recurso hídrico para los procesos de atención en salud.



Complementariamente se dispone de PTARS (Planta de Tratamiento de Agua Residuales), diseñadas para tratar todos los vertimientos peligrosos que superen los valores máximos permisibles y que al final del proceso alcanza hasta un 90% de porcentaje de remoción de contaminantes. A partir del tratamiento resultan aguas no residuales a los acuíferos y alcantarillado de la comunidad en cada sede principal: Hospital Santa Mónica, Hospital La Rosa y Centro de salud San Vicente.

Como resultados frente al consumo de agua y energía eléctrica se encuentra:

PORCENTAJE CONSUMO DE AGUA					
FÓRMULA	Período Actual	m3	Período anterior	RESULTADO	META
2018	43116		28581	14535	<=24000 m3
2019	42893		43116	-223	<=24000 m3
2020	35374		42893	-7519	<=10000 m3
2021	38300		35374	2926	<=10000 m3
2022	43403.5		38300	5103.2	<=80%


Fuente oficina Ingeniería Ambiental

PORCENTAJE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA					
FÓRMULA	Período Actual	Kw	Período anterior	RESULTADO	META
2018	499787		487101	12680	<=50000 Kw
2019	546472		499787	46685	<=50000 Kw
2020	530147		546472	-16298	<=16000 Kw
2021	643064		530147	112890	<=16000 Kw
2022	815787		643064	126%	<=80%

Fuente oficina Ingeniería Ambiental

Frente a la campaña ECOAMIGOS para el año 2021 se obtiene el resultado de material reciclado así: Red Norte: 10 kg, Red Sur: 203 kg, Red Oriente: 40 kg, Red Occidente: 299 kg y la Sede Administrativa: 36 kg.

Frente a la campaña ECOAMIGOS para el año 2022 se obtiene el resultado de material reciclado así: Red Norte: 8 kg, Red Sur: 102 kg, Red Oriente: 40 kg, Red Occidente: 300kg y la Sede Administrativa: 20 kg.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	136

El desarrollo de la política de Cero Papel se obtuvo los siguientes resultados:

Gasto de Resmas de Papel Oficio:

AÑO	CANTIDAD RESMAS USADAS EN EL PERIODO
2021	650
2022	500
<b>DIFERENCIA</b>	150 diciembre 2022
<b>AHORRO</b>	\$ 1.936.950

*Fuente Almacen general*

Gasto de Resmas de Papel Carta Total Empresa:

AÑO	CANTIDAD RESMAS USADAS EN EL PERIODO
2021	4132
2022	2900
<b>DIFERENCIA</b>	\$ 15. 908.816

*Fuente Almacen general*

La diferencia a diciembre de 2022 es de 1232 resmas, lo anterior puede ser resultado de la alta facturación llevada a cabo dentro de este periodo entre otros

Número de impresiones sede administrativa:

AÑO	CANTIDAD IMPRESIONES
2021	2645517
2022	2592081
<b>DIFERENCIA</b>	53.436


*Fuente Almacen general*

Teniendo en cuenta que el costo por unidad de impresión corresponde a \$22 pesos m/cte. se determina en el período en mención un ahorro en impresión de \$1.175.592 respondiendo de manera gradual a la implementación de la política de cero uso de papel. El ahorro total hasta la fecha corresponde a \$7.611.309.

En el año 2022 la empresa se postuló para pertenecer a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables la cual es integrada por hospitales, sistemas de salud y organizaciones profesionales y académicas dedicadas a reducir la huella ambiental del sector y a promover la salud de la población y la salud ambiental, logrando en el mes de agosto se recibe la certificación como MIEMBRO ACTIVO manifestando el compromiso para reducir su huella climática y promover la salud ambiental pública, además de comprometerse a trabajar en los siguientes objetivos: Energía | Residuos.

Con el fin de garantizar ahorro en el consumo de energía, fue necesario realizar una intervención en el transformador principal del Hospital Santa Mónica cuya acometida provisional estaba conectada a red de baja tensión de manera directa, sin ningún tipo de filtro y transformaciones internas que permitieran generar una energía de baja tensión regulada, la conexión provisional directa a baja tensión estaba originando un consumo



	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	137

mensual de aproximadamente \$ 15.000.000, con la intervención se realiza la conexión definitiva con la instalación reguladores de energía y en el consumo del mes de enero de 2023 se evidencia una disminución a \$ 8.000.000.

#### INSTALACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DE ENERGIA EN EL HOSPITAL SAN VICENTE




Fuente: Infraestructura

Pasto Salud E.S.E cuenta con el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y Otras Actividades PGIRASA PL-GIR, formulado y actualizado. Este plan identifica el accionar en el componente interno y externo para el adecuado manejo de residuos generados en las diferentes sedes de la E.S.E. desde su segregación hasta su disposición final para lo cual se contrata los servicios con una empresa certificada en su manejo (EMAS) empresa que garantiza cumpliendo con todas las licencias ambientales vigentes expedidas por las entidades ambientales y de salud correspondientes tomando medidas de carácter preventivo o de control previas al cese, cierre, clausura o desmantelamiento de su actividad con el fin de evitar cualquier episodio de contaminación que pueda representar un riesgo a la salud y al ambiente.

El programa de Gestión ambiental PG-GA, propende por reducir los impactos negativos al medio ambiente y dentro de él se establece acciones para reducir los residuos generados, disminución de costos por disposición final, correcta separación de los residuos y material reciclable para su reutilización.

El PGIRASA define acciones de identificación, clasificación, separación de desechos en la fuente y disposición final y lineamientos respecto a elementos de protección personal y normas de bioseguridad para el manejo de desechos hospitalarios.

La segregación en la fuente se realiza adaptado al código universal de clasificación de acuerdo a la normatividad vigente Resolución 2148 de 2019, todos los contenedores para disposición de residuos están identificados con el logo institucional, cuentan con señalización que describe el tipo de residuos que se debe depositar en cada contenedor y cada uno cuenta con la bolsa de igual color, adicionalmente se cuenta con un código QR, que facilita la identificación del contenido de cada tipo de contenedor.

	<b>BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023</b> <b>INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	138



El material recuperado para reciclaje es donado a cooperativas independientes dedicadas a la recolección de estos residuos impactando positivamente a la comunidad y aportando a la responsabilidad social de la empresa.


El personal que manipula los residuos en la empresa cuenta con los elementos de protección según el riesgo identificado en esta labor, en coordinación con el área de seguridad y salud en el trabajo se hace seguimiento a los terceros con el fin de garantizar la dotación de elementos de protección personal.

Para evitar contaminación cruzada en la atención, se tienen establecidos horario y rutas para la circulación de residuos, que a su vez se transportan en contenedores cerrados, para minimizar el riesgo de IAAS, las rutas de evacuación de residuos se establecieron del material menos contaminado al más contaminado, al igual que los residuos peligrosos se le realiza una previa desactivación de baja eficiencia, se cuenta con cuartos de almacenamiento temporal en cada sede y tiene una periodicidad de 8 días, son recolectados con frecuencia diaria en aquellas sedes que cuentan con el servicio de urgencias y de hospitalización y en las demás sedes se hace recolección acorde a sus horarios de atención.

Adicionalmente desde ambiente físico se verifica en las sedes la adecuada segregación de residuos y se evalúa la adherencia del personal a la segregación de desechos hospitalarios.

El despliegue de vídeos educativos en salas de espera se constituye como una estrategia de educación con el paciente, sus familias y otros grupos de interés; esto se implementó en las sedes desde el año 2018 y se actualizan los videos según los cambios en la normatividad y aplicación.

Como estrategia orientada a fortalecer el programa, el personal de servicios generales es encargado de vigilar desde la fuente la correcta separación de los residuos en el contenedor que corresponda, realizar la respectiva revisión y separación del material reciclable para su donación en la zona de almacenamiento.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	139

Con el fin de garantizar el transporte, tratamiento y disposición final de los residuos, se realiza trazabilidad a la empresa contratista desde la salida de los residuos de las diferentes sedes hasta la entrega de los mismos en la ciudad de Manizales, el seguimiento a la empresa EMAS by VEOLIA se ha realizado anualmente y se registra constancia de disposición y tratamiento final de los residuos peligrosos.

Desde el componente ambiental se realiza capacitación al personal en temas como PGIRASA, Protocolo de limpieza y desinfección en diferentes superficies, sostenibilidad ambiental, gestión integral de residuos, para lo cual se observan resultados que se mencionan a continuación en donde se muestra cumplimiento de la meta propuesta e invita a seguir en el proceso de difusión de los diferentes temas de interés y evaluación de la apropiación de los mismos.

INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2020						
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta
Gestión integral de residuos	436	398	362	91%	83%	Mayor o igual a 80%

*Fuente Gestión Ambiental*


INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2021						
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta
Pgirasa	354	332	320	94%	96%	80%

*Fuente Gestión Ambiental*

INFORME DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PIC 2022						
Temas	Población objetivo	Personas que presentaron el examen	Personas que aprobaron el examen >3.5	Porcentaje de cobertura	Porcentaje de eficacia	Meta
PGIRASA	500	450	445	90%	99%	80%
Limpieza y desinfección	325	322	290	99%	90%	80%
Manejo de residuos cortopunzantes	325	319	319	98%	100%	80%

*Fuente Gestión Ambiental*

Con los controles implementados en el manejo de residuos, rondas de inspección y con la capacitación frecuente a trabajadores, usuarios y visitantes se logra en el año 2020 apego a la segregación de residuos del 95.3%, mediciones e indicadores de capacitación, permitiendo así un control en eventos adversos y para el año 2021 un resultado del 99,3%.


	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	140

CARACTERIZACIÓN ACTIVIDAD	FUENTE DE LA GENERACIÓN DEL ASPECTO	VALORACIÓN INICIAL IMPACTO	VALORACIÓN RESIDUAL IMPACTO
Recepción, almacenamiento y distribución de sustancias químicas, insumos y elementos de oficina y equipos industriales, biomédicos y de cómputo	Se generan residuos ordinarios como: empaques de insumos con recubrimientos metálicos o plásticos que no puedan ser reciclables	ALTO	BAJO
Recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos.	Se generan residuos ordinarios como: empaques de medicamentos o insumos médicos con recubrimientos metálicos o plásticos que no puedan ser reciclables	ALTO	BAJO
Recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos.	En el servicio de generan residuos reciclables tales como: cartón, caja de medicamentos, papel periódico, envase de alcohol glicerinado, empaque de jabón, sobre de manila, empaque primario y secundario de guantes, empaque primario de bolsa de suero, empaques plásticos	ALTO	BAJO
Actividades de planeación y seguimiento de los sistemas de gestión, los programas institucionales, los proyectos, los recursos financieros, tecnológicos y de infraestructura y el talento humano	Adecuación de áreas, puestos de trabajo, construcción de espacios para archivos o puestos de trabajo generan residuos como: escombros	ALTO	BAJO
Procesos de atención a la salud humana	Generación de residuos no reciclables en la atención médica de pacientes, alimentación de paciente y visitantes: toallas de papel, empaques, desechables	ALTO	BAJO
Procesos de atención a la salud humana	Generación de residuos peligrosos en la atención médica: biosanitarios, corto punzantes y fármacos	EXTREMO	BAJO
Esterilización de elementos	En el servicio de generan residuos reciclables tales como: cartón, papel, empaque de gasas sin contaminar, envase de alcohol glicerinado, empaque de jabón, sobre de manila, empaque primario y secundario de guantes, empaques plásticos.	MODERADO	BAJO

Fuente: Matriz GAF-AIA 396

El personal de servicios generales tercerizado DII EZ SAS lleva los registros de los residuos generados peligrosos y no peligrosos al igual que el gestor externo la empresa EMAS entrega mes a mes las actas de incineración de los residuos peligrosos garantizando que cada kg generado es dispuesto de manera correcta evitando la contaminación al medioambiente y daños a la salud con esta información el Profesional Universitario de Gestión Ambiental hace el reporte a los entes de control. Adicionalmente se realiza control sistemático a los indicadores del programa y se definen acciones de mejora frente a desviaciones observadas. Se tiene establecido indicadores para la destinación de incineración y relleno sanitario, que indican el porcentaje de recolección mensual.

DESTINACIÓN INCINERACIÓN				
FÓRMULA	Kg Residuos incinerado	Kg Total Residuos Generados	RESULTADO	META
2018	20573	46103	45%	45%
2019	23769	49590	48%	
2020	22615	48708	46%	
2021	33286	69925	48%	

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	141

<b>2022</b>	37750	81386	46%
-------------	-------	-------	-----

Fuente Gestión Ambiental

SEGREGACIÓN EN LA FUENTE				
FÓRMULA	Ítems que cumplen con la segregación	Total de ítems evaluados	RESULTADO	META
2018	3123	3732	84%	+80%
2019	3460	3732	93%	
2020	3659	3732	98%	
2021	4019	4320	93%	
2022	4086	4320	95%	

Fuente Gestión Ambiental

La empresa realiza anualmente una evaluación a la empresa contratista frente al servicio de recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y disposición final desde el año 2018 a 2021 se realizó la visita del Parque Tecnológico La Esmeralda ubicado en la ciudad de Manizales, el cual está compuesto por un relleno sanitario, una planta de esterilización y un incinerador con la mejor tecnología para este procesos y la capacidad suficiente para cualquier contingencia, la empresa Tecniamsa S.A E.S.P. es la compañía líder en la gestión integral y disposición final de Residuos Peligrosos y Especiales, de tipo industrial y biomédico. Con más de 10 años de investigación y Desarrollo (I+D) es pionera en el uso de la más alta tecnología, enfocada a minimizar las consecuencias negativas de contaminación para el medio ambiente y la salud humana.

Los residuos peligrosos enviados por Pasto Salud E.S.E han sido hasta la fecha desactivados e incinerados debidamente por el tratamiento de la Planta del Parque Tecnológico La Esmeralda y dispuesto en el relleno sanitario cumpliendo con todo el proceso de disposición final, esto también se soporta por las actas de incineración que se recibe mes a mes.

Frente a los resultados del material reciclado se presenta esta trazabilidad:


DESTINACIÓN DE RECICLAJE				
AÑO	Kg RECICLAJE	Kg TOTALES	PORCENTAJE DE RECICLAJE	META
2018	11449	46313	25%	20%
2019	12749	51485	25%	
2020	10828	48707	22%	
2021	16135	69925	23%	
2022	17609	81386	22%	

Fuente Gestión Ambiental

Con el propósito de dar a conocer las actividades efectuadas en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE enmarcadas en la Responsabilidad Social Empresarial, se realizará un proceso de divulgación que comprende la información y vinculación de los grupos de interés, así como los referentes de cada componente del presente programa a que conozcan de los avances que realiza Pasto Salud ESE como Empresa socialmente Responsable y se articulen en la ejecución de los mismos.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	142


Estas actividades propenden por informar, divulgar y motivar a través de los canales de comunicaciones disponibles en la Empresa, el objetivo principal es lograr fortalecer el conocimiento, la implementación y posicionamiento del programa de responsabilidad Social empresarial, para lo cual determinara diversas estrategias como desarrollo de banner y/o espacio en página web institucional del desarrollo de las diferentes actividades de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a las dimensiones identificadas, dichas acciones se llevarán a cabo con la Oficina Asesora de Comunicaciones y sistemas, articulación en la semana de la calidad y la publicación de las mismas en las diferentes redes sociales de la empresa.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	143

## 7 RECONOCIMIENTOS

Pasto Salud E.S.E ha recibido las siguientes certificaciones, reconocimientos y premios:

- ✓ Certificación del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 con ICONTEC
- ✓ Pasto Salud E.S.E, cuenta con la implementación de la estrategia en las 22 sedes que la conforman, y la logrado la certificación emitida por el Instituto Departamental de Salud de Nariño como institución amiga de la mujer y de la infancia con enfoque integral (IAMII).
- ✓ Reconocimiento a los avances de la organización en la gestión y mejoramiento sistemático de los procesos de atención y de los resultados de salud que entregan a las personas, pacientes, y comunidades que atienden en el marco de la estrategia de atención primaria en salud, por parte del Premio Nacional a la calidad de la atención integral en salud con enfoque en la atención primaria en salud (APS) – Ministerio de salud y protección social, noviembre 2022.
- ✓ El Ministerio de salud y protección social en el marco del plan nacional de mejoramiento de la calidad en salud reconoce la gestión y su experiencia exitosa denominada “Desarrollo integral de Pasto Salud E.S.E orientada a mejorar las condiciones de salud, la percepción de los usuarios y la sostenibilidad financiera”, mediante la cual promueve mejores desenlaces en salud y el bienestar de los pacientes a través de la prestación de servicios de salud con calidad, junio 2019.
- ✓ Por parte de la revista CORREO DEL SUR se hace el reconocimiento regional al programa radial “RadioSalud ESE” como programa radial institucional más destacado en el suroccidente colombiano en el año 2021. Lo que permite visibilizar el impacto y la cercanía de los procesos comunicativos de la institución con la comunidad en general, noviembre 2021.
- ✓ Participación como speaker para compartir la experiencia exitosa en el webinar “Estrategias encaminadas en brindar asesoría farmacológica a pacientes ambulatorios” de la asociación colombiana de farmacovigilancia, marzo 2022.
- ✓ Participación para compartir la experiencia exitosa sobre farmacia comunitaria, seguimiento y educación a la comunidad en el manejo de uso adecuado de medicamentos, ante la oficina de control de medicamentos y el Plan de intervenciones colectivas del Instituto Departamental de salud de Nariño, julio 2021.
- ✓ Pasto Salud E.S.E en reconocimiento a las experiencias exitosas que se desarrollan desde el programa de farmacovigilancia fue invitado por el ente de control Instituto Departamental de Nariño IDSN como expositor en el 4 encuentro departamental de farmacovigilancia comunitaria.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	144

- ✓ Bienvenida a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables como miembro activo, comunidad internacional entusiasta y en pleno crecimiento integrada por hospitales, sistemas de salud y organizaciones profesionales y académicas dedicados a reducir la huella ambiental del sector y a promover la salud de la población y la salud ambiental.




Con la participación en el Premio Nacional de Calidad, con enfoque en atención primaria en salud 2022, organizado por el Ministerio de Salud, la USAID, y la Organización para la Excelencia de la Salud, OES, la Empresa Social del Estado, Pasto Salud ESE, recibió el reconocimiento por el fortalecimiento de la Rutas Integrales de Atención en Salud, enfocadas a la atención materno perinatal, enfermedades crónicas no transmisibles y la prevención de cáncer de cuello uterino, mama y próstata.

Con el desarrollo de la convocatoria del Premio Nacional de Calidad, participaron 69 instituciones del país, de las cuales, 36 clasificaron para la evaluación final, entre ellas, la Empresa Pasto Salud ESE, al demostrar una gestión integral en los ítems requeridos, cumplimiento y manejo en la promoción y mantenimiento de la salud, para garantizar altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud, brindando los cuidados y atención que se requiere en el manejo de la enfermedad y garantizar mejores condiciones de vida, e incluso prevenir el registro de patologías.



 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	145

Con el resultado obtenido y el reconocimiento otorgado desde el orden Nacional, la Empresa Pasto Salud ESE, viene demostrando y fortaleciendo la prestación de servicios con altos estándares de calidad, mediante la implementación y la mejora de manera sistemática y continua de la política del sistema de gestión de calidad, que se ve reflejado en el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención brindada, el mejoramiento en las condiciones de salud y calidad de vida de usuarios y comunidad en general.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	146


## 8 INDICADORES

Para cada dimensión se presenta un reporte periódico de indicadores que se relacionan a continuación y sus respectivos resultados pueden ser consultados en la plataforma INFOMEDIC que es la fuente principal de información estadística y en el sistema de información MiIPS, para su uso, gestión y análisis de la información en los diferentes procesos.

DIMENSIÓN	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA REPORTE
AMBIENTAL	Porcentaje de consumo de energía	$\frac{((\text{Periodo Actual}-\text{Kw Periodo anterior})/\text{Periodo Actual}) * 100}{}$	SEMESTRAL
AMBIENTAL	Porcentaje de consumo de agua	$\frac{\text{Periodo Actual}/\text{m}^3 - \text{periodo anterior}/\text{m}^3}{}$	SEMESTRAL
AMBIENTAL	Destinación reciclaje	$\frac{(\text{Kg Residuos Reciclables}/\text{Kg Total Residuos Generados}) * 100}{}$	TRIMESTRAL
AMBIENTAL	cumplimiento de la segregación en la fuente	$\frac{(\text{ítems que cumplen con la segregación}/\text{total de ítems evaluados}) * 100}{}$	TRIMESTRAL
SOCIAL	Efectividad del proceso de Inducción	Número de personas con evaluación superior a 8/Número total de personas evaluadas en la inducción	TRIMESTRAL
SOCIAL	Efectividad del proceso de re inducción	Número de personas con evaluación superior a 8/Número total de personas evaluadas en la re inducción	ANUAL
SOCIAL	Nivel de efectividad de las capacitaciones	Número de metas cumplidas en indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación/Número total de metas para indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación	ANUAL
SOCIAL	Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRSF	Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de presentación de la PQRSF y la fecha de respuesta / Total de PQRSF Presentadas en el	MENSUAL



		periodo.	
SOCIAL	Proporción de usuarios satisfechos	Cantidad de usuarios satisfechos (muy buena / buena) // Cantidad de usuarios encuestados	TRIMESTRAL
SOCIAL	Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	Número de usuarios que respondieron afirmativamente (SI) / Total de usuarios encuestados	TRIMESTRAL
SOCIAL	Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido	Número de usuarios satisfechos (satisfechos / muy satisfechos) / Total de usuarios encuestados	TRIMESTRAL
ECONÓMICA	Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras electrónicas	Valor total de medicamentos y material Médico quirúrgico realizadas mediante mecanismos de compras conjuntas a través de cooperativas de la ESE y/o mecanismos electrónicos / Valor total de adquisiciones de la ESE por medicamentos y material Médico quirúrgico	SEMESTRAL
ECONÓMICA	Cumplimiento Plan Anual de Adquisiciones	Valor ejecutado del Plan Anual de Adquisiciones / Valor aprobado Plan Anual de Adquisiciones	SEMESTRAL
ECONÓMICA	Oportunidad en la Entrega de compras planificadas	Entregas de compras planificadas realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de las solicitudes / Total de entregas de las compras planificadas	TRIMESTRAL
ECONÓMICA	Nivel de desempeño de proveedores	Promedio de proveedores evaluados con calificación bueno	SEMESTRAL
ECONÓMICA	Proporción de	Presupuesto ejecutado	ANUAL

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	148

	recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria	para el mantenimiento de infraestructura/Presupuesto asignado	
ECONÓMICA	Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas	Número de usuarios satisfechos/Número de usuarios encuestados	ANUAL
PIC	PGIRASA	Porcentaje de cobertura, porcentaje de aprobación de capacitación	ANUAL
PIC	Limpieza Y Desinfección	Porcentaje de cobertura, porcentaje de aprobación de capacitación	ANUAL
PIC	Responsabilidad Social Empresarial	Porcentaje de cobertura, porcentaje de aprobación de capacitación	ANUAL
RSE	Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	Número de indicadores con cumplimiento de las metas propuestas del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial/Número de Indicadores del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	ANUAL

Teniendo en cuenta las experiencias y buenas prácticas en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, Pasto Salud E.S.E identifica como oportunidad de mejora la importancia de iniciar con el período de transición hasta la vigencia 2024 en la evaluación e implementación de los indicadores ETHOS los cuales son una herramienta de autodiagnóstico empresarial, útil en materia de sustentabilidad y marca pautas para proyectar y dar seguimiento a las acciones de la empresa, establecen varias categorías en las cuales se relaciona lo siguiente:

**Consumidores, usuarios y/o clientes:** En este aspecto se valora la actuación de una empresa, en materia de política de comunicación comercial, la atención, el conocimiento y administración de los potenciales daños por la producción y distribución de los bienes y/o servicios.

**Competencia:** En este tema se consideran los elementos éticos con respecto a la cultura organizacional, la gobernabilidad corporativa, la relación que se tiene para con la competencia.

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	149

**Gobierno:** En este ámbito se analiza la existencia de contribuciones en campañas políticas, participación en iniciativas sociales en el gobierno del país, prácticas anticorrupción, así como políticas contra el soborno.

**Público interno:** En este elemento se valoran la diversidad, la seguridad en el trabajo, la atención a la salud, las políticas salariales, el desarrollo profesional y el empleo, las relaciones con los sindicatos, la forma en que se hacen los despidos y la preparación para la jubilación.

**Proveedores:** A este respecto le compete la evaluación de los métodos y parámetros utilizados en la selección de proveedores, desarrollo de proveedores, la inexistencia del trabajo infantil dentro de los proveedores, el trabajo forzado que se dé en los proveedores y las relaciones con servicios de terceros.

**Comunidad:** En este punto se analizan las relaciones con las organizaciones locales, el grado de involucramiento y financiamiento dirigidas a acciones sociales, el reconocimiento y apoyo del trabajo voluntario en los empleados, entre otros.

**Ambiente:** En esta materia se examina el impacto ambiental que tiene la empresa, sus compromisos como el ciclo de vida de los productos, y el manejo residual.

La aplicación de los indicadores Ethos también permite detectar oportunidades y riesgos, así como la gestión de procesos, políticas y estrategias. Esto se nota en el hecho de estar alineada con la ISO 26000 y también con la Iniciativa del Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés). Así como a los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS).


Ahora bien, la evaluación del cumplimiento y la implementación de los indicadores ETHOS, permite establecer prioridades, determinar metas y llevar a cabo acciones que incluyan a clientes, proveedores. Esto por supuesto, a través de su autorización para que sea posible acompañar acciones que además de mejorar la cadena de valor, promuevan la gestión de la responsabilidad social y la sustentabilidad.

Para lo anterior, se cuenta con la LISTA DE VERIFICACIÓN INDICADORES ETHOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, versión 6.0, código DE-VIE, mediante la cual se establece una evaluación general e identificación de etapas dentro del desarrollo de los diferentes procesos y su articulación con la Responsabilidad Social Empresarial y su respectiva priorización de acuerdo al desarrollo institucional.

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900091143-9</small>	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	150

## BIBLIOGRAFIA

Sarmiento Buitrago, P. (2020). *Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en la Empresa BQS con Base en los Requisitos de la GTC 180:2008 y la ISO 14001*. Universidad Santo Tom

	BALANCE SOCIAL PASTO SALUD E.S.E. 2017-2023 INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Secretaria General	IF-RSE	7.0	151

Fin del documento

ELABORADO POR:

PAOLA ANDREA SANTACRUZ BENAVIDES  
Contratista-Secretaria General

REVISADO POR:

JOSÉ ANDRÉS CHÁVEZ PAZ  
Secretario General

APROBADO POR:

ANA BELEN ARTEAGA TORRES  
Gerente