



Cruz Roja Colombiana

Seccional Cundinamarca y Bogotá

INFORME DE GESTIÓN 2021

#YoSoyCruzRoja



Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá

Presidente
Dr. Gabriel Camero Ramos

Director Ejecutivo
Dr. Ronald Prado de la Guardia

Director Administrativo y Financiero
Mauricio Yepes Plata

Directora de Salud
Lila Patricia Ramírez Gracia

Director de Educación (E)
Andrés Felipe Liñeiro Coronado

Director de Alianzas Estratégicas y Desarrollo Institucional
Andrés Felipe Liñeiro Coronado

Director Gestión del Talento Humano
Milton César Bautista Botello

Directora de Riesgos Corporativos
Patricia Mendoza Rodríguez

Jefatura de Gestión del Riesgo
Francisco Jose Sarmiento Sanchez

Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Alejandro Ramírez Moreno

Directora de Asuntos Humanitarios
Erika Cardona Patiño

Jefatura de Operaciones
Edwin Lara Jiménez

Jefatura de Marca y Comunicaciones
Jose Alfredo Lozano Rey

Jefatura de Voluntariado, Doctrina y Construcción de Paz
Francisco Jiménez

Gestión de la Calidad
Diana Uribe Bustamante

Agradecimientos

Junta Directiva Seccional: Drs. Truddy Martínez de Ruiz, Jorge David Páez Monroy, Omar Ferreira Rey, Emmanuel Antonio Cáceres de Kerchove de Denterghem, Nancy Edelmira Delgado Romero, María Clara Jaramillo Jaramillo, Juan José Botero, Fabiola Sojet Borrero, Santiago Barragán Fonseca y Jhon Jairo Bedoya Parra. Equipo directivo, voluntarios, colaboradores, aliados estratégicos, socios, cooperantes, usuarios y beneficiarios.

Diseño y diagramación

Jefatura de Marca y Comunicaciones

CONTENIDO

Palabras Presidente

Línea Misional

Gestión de Alianzas.....

Gestión Voluntariado.....

Gestión del Riesgo y Cambio Climático

Gestión de Asuntos Humanitarios

Líneas de Sostenibilidad

Gestión de Bienestar, Recreación y Deporte

Gestión de Educación.....

Gestión de Salud

Gestión de Salud Intramural

Gestión de Salud Extramural.....

Áreas de Apoyo

Gestión Administrativa y Financiera

Gestión del Talento Humano

Gestión de Marca y Comunicaciones

Gestión de Tecnologías de la Información

Gestión de Riesgos Corporativos.....

Gestión de Operaciones

Gestión de Calidad

PALABRAS PRESIDENTE

LEI 2021 ha sido un año atípico para el mundo como tal. Colombia no ha sido la excepción, pues tras la crisis sanitaria, el país empezó a moverse de forma gradual mientras intentaba recuperar algo de la normalidad que ya habíamos perdido. Esto, por supuesto que nos recuerda que los problemas de la vida siempre pueden tomar formas que no nos imaginamos, pero que con esfuerzo hemos sacado adelante.

Diferentes aspectos nos movieron. La “nueva normalidad” trajo consigo un sin número de alternativas que nos permitieron configurar la forma en la que ofrecíamos nuestros servicios y la manera en la que hacíamos nuestro trabajo. Entendimos que como Cruz Roja debíamos adaptarnos a los nuevos tiempos para cumplir sin desmayo con nuestra Misión Humanitaria. De esta manera, la realidad del país, nos impulsó a ser más rigurosos con nuestro trabajo para poder llegar a cada una de las personas que más lo necesitaban, aliviando así el sufrimiento humano.

Las movilizaciones ciudadanas nos abrieron un nuevo espectro para ayudar a quienes resultaban afectados en medio de la protesta social. Si bien presentamos inconvenientes con quienes lamentablemente desconocían la independencia de la Cruz Roja como Institución, esto nos sirvió para darnos ánimo unos a otros, para poder cumplirles a los colombianos, y no dejarlos solos cuando más les era indispensable una sincera mano amiga.

El incremento de las acciones armadas –generadas por el conflicto–, la ola invernal y otras situaciones del contexto nacional, también marcaron nuestro accionar, velando así por generar una respuesta inmediata a las dificultades que se presentaron durante el año. Eso no nos hizo parar en nuestra atención a migrantes y desplazados por la violencia y por el cambio climático; de la protección de las familias y de los más indefensos; de las carencias básicas y de la violencia contra un pueblo que solo busca paz.

Todos los aspectos anteriormente mencionados, fueron causantes de la generación de retos importantes para la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá, que influyeron en el desarrollo de las operaciones y las finanzas de la institución. Ciertamente, los factores antes descritos generaron el cierre temporal de actividades en los servicios de diversas áreas, los cuales, por estar altamente enfocados en la atención presencial, sufrieron afectaciones significativas en cuanto a sus ingresos. Sin embargo, nunca permitimos darnos por vencidos. Han sido los médicos, el personal de enfermería, los voluntarios, los trabajadores, y los propios directivos institucionales, quienes han acordado seguir en medio de la tormenta.

Como Institución humanitaria, hacemos frente a los sentimientos de condolencias compartidos entre los pueblos a raíz de las pérdidas que hemos padecido en estos tiempos de nueva normalidad que atravesamos. En especial, nos permitimos honrar la memoria de los

cruzrojistas que nos han dejado prematuramente durante este período, sin olvidar a los familiares y amigos de los colaboradores, beneficiarios y donantes que también han partido con anticipación. Los recordamos con fe y esperanza.

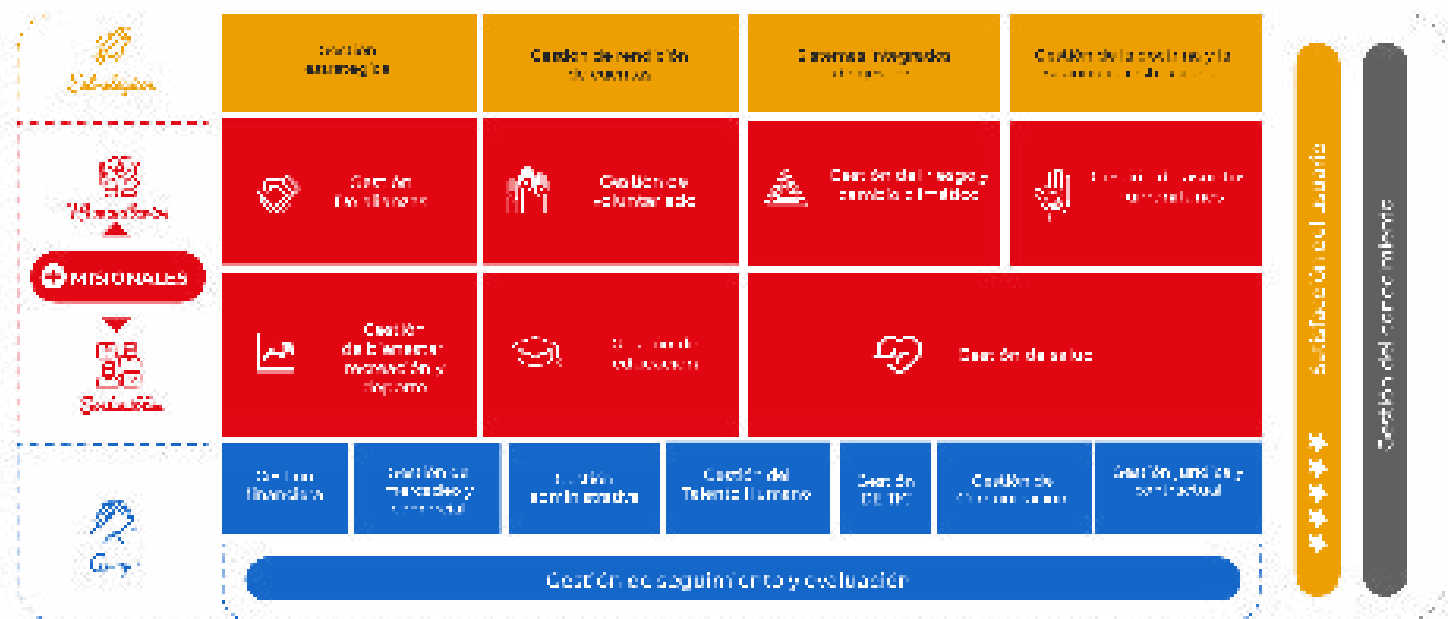
Hoy más que nunca, queremos dejar claro que seguimos trabajando sobre lo aprendido. Estamos siempre a la vanguardia para desarrollar más y mejores acciones frente a las diferentes problemáticas en todo el territorio, sin descuidar a nadie. Nuestra Misión Humanitaria se ha mantenido presente y así se mantendrá a pesar de la adversidad.

Seguiremos trabajando sin desfallecer.

Gabriel Camero Ramos

Presidente Cruz Roja Colombiana
Seccional Cundinamarca y Bogotá

MAPA DE PROCESOS



LÍNEA MISIONAL



GESTIÓN DE **ALIANZAS**



GESTIÓN DE ALIANZAS

Lograr el posicionamiento de la CRCSCB mediante una planeación estratégica, el fortalecimiento y creación de alianzas y la consecución de recursos extraordinarios para el desarrollo de la misión.

LINEAS DE ACCIÓN

La Dirección de Alianzas Estratégicas y Desarrollo Institucional, cuenta con las siguientes líneas de trabajo y objetivos:

1. Consecución de alianzas:

Articular acciones con aliados para el trabajo conjunto, consecución de recursos y realización de actividades.

2. Consecución de donaciones:

Fortalecer e incrementar la red de donantes de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá, potencializando las donaciones en efectivo y en especie.

3. Movilización de recursos fundraising:

Fomentar e incrementar la consecución de recursos extraordinarios por medio de la estrategia fundraising, para apalancar el desarrollo misional.

4. Área de Planeación y Formulación de Proyectos.

Formular y gestionar proyectos institucionales, encaminados al fortalecimiento institucional y la búsqueda de recursos.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Se buscó diversificar nuestra red de posibles socios y aliados que tuvieron una posición positiva durante la pandemia, los cuales, pueden llegar a ser grandes donantes de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.
- Se diseñaron campañas para poder llegar a las empresas y organizaciones, y con ellas a sus empleados, para que motiven la donación al interior de las mismas.
- Se fortaleció nuestra estrategia de fidelización y presentación de informes de rendición de cuentas, a nuestros donantes y aliados estratégicos.
- Se gestionaron alianzas con socios y donantes, para la movilización de recursos y el fortalecimiento institucional de la CRCSCB.
- Se formularon proyectos estratégicos orientados al fortalecimiento de la acción misional y desarrollo institucional de la CRCSCB.

DEBILIDADES

- Debido a la crisis generada por la pandemia, muchas de las empresas no lograron su reactivación, por lo que no se concretó gran parte de las donaciones que se habían estipulado para el 2021.

- No se logró mantener vigente el proyecto de fundraising in house como se había estipulado por las directivas de la Institución.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

Los proyectos planteados eran la consecución de nuevos donantes, a través de nuevas alianzas, convenios, contratos y/o cartas de entendimiento, con una proyección de doce alianzas.

En cuanto a los proyectos misionales, la Dirección de Alianzas y Desarrollo Institucional dio apoyo y acompañamiento a las demás áreas de la Institución, con la realización de sus proyectos.

Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días

En el año 2021 la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, apoyó a la CRCSCB con las siguientes donaciones:

Descripción	Valor
Mercados y elementos de aseo	\$ 69.401.000
Elementos de protección personal	\$ 14.700.000
Mercados - Kit de aseo y bioseguridad	\$ 11.000.150

Fundación Bolívar Davivienda:

La Fundación Bolívar Davivienda realizó la siguiente donación en efectivo, para apoyar las acciones de asistencia a población vulnerable:

Descripción	Valor
Efectivo	\$ 100.000.000

Banco Davivienda:

El Banco Davivienda realizó la siguiente donación en especie a la CRCSCB:

Descripción	Valor
Sillas	\$ 40.000.000

Samsonite:

Descripción	Valor
Productos de marca	\$ 251.846.705

Postobón Gaseosas de Colombia:

La compañía Postobón realizó donación con el fin de apoyar los diferentes proyectos que benefician a nuestra población vulnerable.

Descripción	Valor
Bebidas	\$ 14.427.736
Bebidas	\$ 4.822.721
Bebidas	\$ 1.782.042
Bebidas	\$ 3.377.039

Primax:

La empresa Primax realizó una donación en efectivo con la que se pudo redimir bonos de compra de combustibles, para los vehículos de grupo de apoyo y movilización de personal asistencial y logístico:

Descripción	Valor
Donación en efectivo para bonos gasolina	\$ 100.000.000

Productos Ramo S.A.S:

El aliado estratégico de Productos Ramo realizó la donación con un destino específico, para el apoyo de población vulnerable, afectada por la ola invernal:

Descripción	Valor
Productos alimenticios	\$ 5.317.500
Productos alimenticios	\$ 2.690.012
Productos alimenticios	\$ 2.910.409
Productos alimenticios	\$ 7.595.068
Productos alimenticios	\$ 6.006.927
Productos alimenticios	\$ 17.739.598
Productos alimenticios	\$ 37.732.056

RESULTADOS

Indicador	Resultado	Meta	%Cumplimiento
Alianzas	10	12	83,333%
Donaciones efectivo	\$ 220.943.661	\$ 1.260.000.000	17,535%
Fundraising	\$ 84.531.000	\$ 240.000.000	35,221%
Especie	\$ 3.929.549.425	\$ 8.325.189.456	47,201%

ENFOQUE

Los proyectos más destacados en ciudades, municipios y/o poblaciones fueron:

- **En alianza con la Fundación Bolívar Davivienda**, se prestó atención humanitaria a población migrante y a víctimas del conflicto armado y de la ola invernal, donde se realizaron donaciones representadas en mercados y kits de bioseguridad. Adicionalmente, se adecuaron puntos de desinfección en el hospital local. Estas actividades se lograron gracias al apoyo de la Alta Gerencia, la Dirección de Voluntariado, la Jefatura de Marca y Comunicaciones y la Dirección de Alianzas Estratégicas y Desarrollo Institucional. Durante la jornada se atendieron:
 - **3.960 personas**
 - **3.000 personal médico asistencial**

- **Por solicitud del Consejo de Recicladores de la localidad de Barrios Unidos**, con apoyo de las organizaciones de Productos Ramo S.A. y la Iglesia de Jesucristo de los Últimos Días, se pudo impactar a la población que agrupa este consejo, representado en niños, niñas, adolescentes y madres cabeza de hogar, quienes recibieron refrigerios y mercados. Esto se logró con el apoyo de la Dirección de Voluntariado, la Dirección de Alianzas Estratégicas y Desarrollo Institucional y la Jefatura de Marca y comunicaciones.
 - **80 familias impactadas aproximadamente.**
 - **3 personas por núcleo familiar: 240 Personas**

- **Entrega de ayudas humanitarias en el municipio de Guayabetal** por la afectación de la ola invernal y los deslizamientos de tierra, donde se vieron afectadas aproximadamente 66 familias. Con el apoyo de las donaciones recibidas por parte de la Iglesia de Jesucristo de los Últimos Días, y otros donantes, se logró beneficiar a la población de este municipio con mercados, kits de bioseguridad, kits de aseo, agua potable, ropa y otros elementos requeridos por la institucionalidad para atender a la población.
- **Como consecuencia de las movilizaciones sociales, generadas el 28 de abril de 2021** y el paro de los transportadores, la Alcaldía Mayor de Bogotá, en liderazgo de la Secretaría de Gobierno, nos solicitó apoyar con ayuda alimentaria a los gestores de

convivencia, miembros de la Policía y personal de la Secretaría, que atendía directamente las manifestaciones. Todo esto se logró en coordinación con las empresas Productos Ramo y Productos Postobón. Se beneficiaron a más de 4.130 personas.

- **La Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá, lanzó su campaña de cierre de fin de año #DonarCambiaVidas**, donde se pretende llegar a más de 1.200 niños, niñas y adolescentes que hacen parte de las actividades misionales de nuestra organización. El objetivo principal de esta campaña es la consecución de recursos, a fin de posibilitar un entorno seguro y actividades de bienestar para la niñez más vulnerable, durante las fechas especiales de Navidad y fin de año.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

Convenio o Contrato	Entidad	Objeto	Valor	Estado
Contrato	La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Alianza para fortalecer la colaboración, asistencia técnica y articulación institucional para la atención humanitaria de la población en condición de vulnerabilidad afectada por emergencias.	\$ 69.401.000	Finalizado
Contrato	Fundación Bolívar Davivienda y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Donación en efectivo para apoyar las acciones de asistencia a población vulnerable	\$ 100.000.000	Finalizado
Contrato	Samsonite y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Donación en especie para apoyar población vulnerable infantil y adolescente de bajos recursos.	\$ 251.846.705	Finalizado

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

Convenio o Contrato	Entidad	Objeto	Valor	Estado
Carta de entendimiento	Primax Colombia S.A. y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Donación de combustible para los vehículos que apoyan las operaciones misionales	\$ 100.000.000	En curso
Convenio	Sociedad colombiana de cirugía ortopédica y traumatología y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Ejecutar acciones encaminadas al fortalecimiento de líneas de actuación de las partes, pendientes a suplir necesidades institucionales.	N/A	En curso
Carta de entendimiento	Artolution y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Implementación de programas bajo el marco de educación en emergencias y apoyo general a niños, niñas y adolescentes (NNA) en arte, educación y desarrollo profesional.	N/A	En curso
Convenio	Asooccidente y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Articular y ejecutar acciones de cooperación mutua, desarrollar acciones orientadas a la creación de valor, excelencia y sostenibilidad, organizar actividades académicas como procesos de capacitación mutua, foros, seminarios, cursos, talleres, identificar y desarrollar procesos de investigación conjunta en temas de mutuo interés.	N/A	En curso
Contrato	Avia Marketing S.A.S. y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	La vinculación para presentar ofertas de bonos, combos, entradas o cupones para diferentes programas de fidelización a sus páginas web.	No definido	En curso
Convenio	Iberoamericana y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Aunar esfuerzos y fortalezas institucionales, académicas e investigativas, así como adelantar acciones conjuntas y que fomenten y permitan la cooperación y coordinación entre las partes que lo suscriben para desarrollar planes y actividades.	N/A	En curso
Convenio	Unidad de Restitución de Tierras y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.	Aunar esfuerzos y recursos, humanos y técnicos, que permitan articular y ejecutar acciones de cooperación mutua, contribuyendo al logro de los objetivos comunes y a la promoción de sus valores, mediante la realización de acciones orientadas a la creación de valor, excelencia y sostenibilidad.	N/A	En curso

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Desde la Dirección de Alianzas y Desarrollo Institucional se apoyó con la consecución de recursos como kits de bioseguridad, refrigerios y elementos de protección personal para el bienestar de los funcionarios y/o personal que se encontraba en misión.

PROYECCIÓN 2022

1. Movilización de recursos:

- Desarrollo de al menos 3 campañas institucionales de recolección de fondos, a través de la estrategia fundraising.
- Implementación y consolidación de nuevos canales de donación.

2. Alianzas y donaciones:

- Búsqueda y gestión de alianzas institucionales con la red de aliados y donantes de la CRCSCB.
- Búsqueda de nuevos donantes para la consecución de recursos, tanto en especie como en efectivo.

3. Propuestas y proyectos

- Diseño y gestión del proyecto orientado a la brecha digital y educativa con NNA.

- Gestión y ejecución de proyecto orientado a la atención de los Flujos Migratorios Mixtos con aliado internacional (FHI 360).

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

Indicador	Meta 2021
Nuevas alianzas	13
Millones en donaciones*	\$767.136.100

*Donaciones en especie certificadas, o con constancia, y donaciones en efectivo hechas por empresas y particulares.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Para el año 2021 se fortaleció y se dio continuidad al proceso de trámite de las donaciones, dando una respuesta rápida y oportuna. Así, se mejoró en los tiempos de respuesta al donante y la gestión interna.
- De igual manera, este año se fortaleció la estrategia de fidelización de donantes, con la que se busca generar un vínculo de continuidad en la relación CRCSCB – donante. Con esto se permitió aumentar la red de aliados para la movilización de recursos y capacidades para las acciones misionales.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- La Dirección de Alianzas y Desarrollo Institucional promovió la iniciativa de visitas a empresas, con el fin de recepcionar donaciones tanto en especie, como en efectivo. De esta manera se generó conciencia a cada una de ellas, mostrando la importancia de la ayuda humanitaria para la población más vulnerable.
- La Dirección también lidera el fortalecimiento de la estrategia de donaciones uno a uno. En un contexto de innovación y cambio en las fuentes de financiación y búsqueda de recursos, la CRCSCB ha implementado campañas comunicativas en medios digitales, promoviendo acciones misionales para movilizar recursos de personas particulares.
- Estos desarrollos permiten captar proyectos y acciones misionales ejecutadas por la institución, al tiempo que divulga y promueve la misión de la CRCSCB.
- **Canales de donación:** Buscando consolidar la estrategia de donaciones fundraising, se sigue trabajando y fortaleciendo en los nuevos mecanismos de transferencia para la realización de donaciones. Los canales que permiten la consecución de recursos son:
 - Página web.
 - Call center.
 - Davipuntos Davivienda.
 - Código QR Bancolombia.

GESTIÓN DE **VOLUNTARIADO**



GESTIÓN DE VOLUNTARIADO

Fortalecer la gestión del voluntariado en Cundinamarca y Bogotá, impulsando su liderazgo a través de la ejecución de acciones humanitarias que promuevan el cumplimiento de la misión, manteniendo el compromiso y el espíritu humanitario de los voluntarios, bajo los principios y valores de la Institución.

LÍNEAS DE ACCIÓN

- 1. Coordinación administrativa del voluntariado**
Orientar la gestión administrativa y estratégica de la Dirección de Voluntariado.
- 2. Coordinación de desarrollo escolar**
Contribuir al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes de las instituciones educativas, públicas y privadas de Cundinamarca y Bogotá, a través de brigadas educativas y de servicio social.
- 3. Coordinación de desarrollo municipal**
Incentivar estrategias de proyección, gestión y fortalecimiento de los grupos de apoyo en el departamento, con el fin de acrecentar la presencia institucional.
- 4. Coordinación de bienestar**
Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los voluntarios, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar

a través de programas que fomenten el desarrollo integral del componente humano del voluntariado.

5. Soporte operativo del voluntariado

Apoyar el desarrollo operativo y logístico de los programas misionales de la Dirección del Voluntariado.

GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Socorrismo: la agrupación de Socorrismo es un grupo voluntario nacional que hace parte de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana. Fue instituido mediante la Ley 49 de 1948 y reglamentado por el decreto número 4231, con el ánimo de asumir las acciones de asistencia en caso de emergencia. Conformada por hombres y mujeres adultos comprometidos con la filosofía institucional y un gran sentido de solidaridad, que ejecutan en el país acciones operativas en atención en salud, búsqueda y rescate en emergencias y desastres. Apoya la divulgación de la doctrina institucional, el derecho internacional humanitario y la transformación pacífica de conflictos. Cuenta con los programas de Seguridad Vial, Búsqueda y Rescate (SAR), con sus especialidades K-SAR, M-SAR, W-SAR y el proyecto U-SAR.

Damas Grises: la agrupación voluntaria Damas Grises está conformada por personas mayores de 18 años, con ocupación definida, gran dosis de sensibilidad, carisma, responsabilidad y ética; con vocación de servicio y

capacidad de liderazgo. Las Damas Grises, son parte del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana a partir de su constitución en 1962. Apoyan todas las labores humanitarias de la Institución, respondiendo a las necesidades de las comunidades más vulnerables del país. Enfocan su labor, especialmente, en procesos de desarrollo comunitario, orientados a mejorar la calidad de vida y capacidades de las comunidades más vulnerables, así como al apoyo y cuidado de los adultos mayores.

Juventud: la agrupación de la Juventud, en la Cruz Roja Colombiana, es un espacio de jóvenes para jóvenes, punto de encuentro de niños, niñas, adolescentes y adultos jóvenes entorno a la acción humanitaria y la oportunidad para ejercer un rol como joven voluntario, dirigente o recibir la asistencia de la Cruz Roja como miembro de la comunidad, convirtiendo a la agrupación en el semillero más destacado del voluntariado.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Participación activa y apoyo del voluntariado en los programas misionales.
- Innovación en nuevas prácticas y metodologías para el desarrollo del accionar humanitario.

La estructura del área no sufrió grandes alteraciones frente a las dificultades financieras de la Institución, desarrollando el accionar humanitario en su totalidad.

- Se fomentó la participación del voluntariado en la consolidación de nuevos programas misionales y en la estructuración de los programas en ejecución.
- Implementación y sistematización de procesos y procedimientos de los programas misionales, así como de la articulación de las agrupaciones voluntarias y el área administrativa.

DEBILIDADES

- Se logró generar una adaptación en los procesos de formación y servicios misionales a través de la virtualidad, sin embargo, no se contó con la calidad esperada por la dificultad en la interacción, práctica y continuidad en los procesos, debido a las restricciones presentadas.
- La Dirección de Voluntariado actualmente no cuenta con los recursos logísticos, locativos, humanos y financieros para lograr dar cobertura a los procesos formativos, de acuerdo a la alta demanda existente.
- No se cuenta con un espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades propias del accionar voluntario: planeación, bienestar, formación, entre otros.

- Dualidad entre la planeación no enfocada a las necesidades del contexto del voluntariado y de las comunidades; esto dificulta la socialización y visibilización del accionar voluntario, ya que no se encontraba dentro del plan de trabajo.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. Programa de brigadas educativas y servicio social.
2. Conformación de equipos comunitarios en los municipios de Cundinamarca, enfocados a la preparación y fortalecimiento de capacidades instaladas de respuesta y prevención.
3. Desarrollo del programa de atención humanitaria a población migrante en tránsito, en Cundinamarca y Bogotá.
4. Acompañamiento a caravanas humanitarias, asistencia en salud y ejercicios de mediación y abogacía en los corredores viales, durante la protesta social en Cundinamarca y Bogotá.
5. Ejecución de la iniciativa local 'Ambiente y Paz' en el barrio Santo Domingo, localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá. Estuvo enfocada en el desarrollo comunitario, la salud mental, los primeros auxilios, la mitigación del cambio climático, el agua y el saneamiento y la gestión ambiental.

6. Vinculación de instituciones universitarias para el desarrollo de iniciativas comunitarias y de formación del voluntariado universitario.
7. Formación de voluntariado base, universitario y prejuveniles.
8. Programas de formación continua y especializada.
9. Programas de bienestar y fortalecimiento institucional para el voluntariado de Cundinamarca y Bogotá.

RESULTADOS

1. Vinculación de 2.095 estudiantes al programa de Servicio Social y 1.101 en brigadas educativas en Cundinamarca y Bogotá.
2. Vinculación de 113 instituciones educativas en Cundinamarca y Bogotá.
3. Conformación de equipos comunitarios en Cundinamarca, con la participación de 90 personas en los municipios de Cajicá, Tocancipá y Fusagasugá.
4. Desarrollo del programa de 'Caminantes', que impactó a 2.135 personas: 451 mujeres, 18 madres gestantes, 192 niñas, 1223 hombres y 251 niños.
5. En los corredores viales, durante la protesta social en Cundinamarca y Bogotá, se acompañó a 123 caravanas humanitarias y se realizaron 488 asistencias en salud, ejercicios de mediación y abogacía.

6. Ejecución de la iniciativa local 'Ambiente y paz' en el barrio Santo Domingo, localidad Ciudad Bolívar, con la participación de 100 personas.
7. Vinculación de 3 instituciones universitarias para la formación de voluntariado y proyectos comunitarios en Cundinamarca y Bogotá.
8. Formación de 412 voluntarios base en Bogotá y 98 en Cundinamarca, distribuidos en 18 municipios, 18 prejuveniles y 115 universitarios.
9. Desarrollo de 10 procesos de formación continua y especializada, con la participación de 600 voluntarios. Apertura de la especialidad de seguridad vial, telemática, rescate acuático, K-SAR, programa social canino y M-SAR con la participación de 130 voluntarios en Cundinamarca y Bogotá.
10. Desarrollo de 7 actividades para el fortalecimiento institucional y bienestar del voluntariado en Cundinamarca y Bogotá, a través de jornadas de integración y procesos de formación.

ENFOQUE

1. En los corredores viales, durante la protesta social en Cundinamarca y Bogotá, se acompañó a 123 caravanas humanitarias y se realizaron 488 asistencias en salud, ejercicios de mediación y abogacía.
2. Vinculación de 2.095 estudiantes al programa de servicio social y 1.101 en brigadas educativas en Cundinamarca y Bogotá.

3. Formación de 412 voluntarios base en Bogotá y 98 en Cundinamarca distribuidos en 18 municipios, 18 prejuveniles y 115 universitarios.
4. Desarrollo de programa de escuela Monserrate y 20 de Julio, beneficiando a 1.750 personas en Bogotá.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

FUSAGASUGÁ

- Conformación de equipos comunitarios
- Marzo a diciembre
- Alcaldía de Fusagasugá
- \$129.000.000
- Estado: en ejecución

TOCANCIPÁ

- Conformación de brigadas educativas, formación del voluntariado, dotación institucional y conformación de equipos comunitarios.
- Julio a diciembre
- Alcaldía de Tocancipá
- \$48.000.000
- Estado: en ejecución

CAJICÁ

- Conformación de brigadas educativas, formación del voluntariado, dotación institucional y conformación de equipos comunitarios.
- Julio a diciembre
- Alcaldía de Cajicá
- \$26.000.000
- Estado: en ejecución

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MONSERRATE

- Alianza cooperativa para la formación de voluntarios universitarios y desarrollo de proyectos comunitarios.
- Plazo: 4 años
- Estado: en ejecución
- Valor: N/A

IGLESIA 20 DE JULIO DIVINO NIÑO

- Alianza para la atención primaria en salud, búsqueda, recreación y atención a la comunidad.
- Plazo: anual
- Estado: en ejecución
- Valor: \$3.000.000

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

En los corredores viales, durante la protesta social en Cundinamarca y Bogotá, se acompañó a 123 caravanas humanitarias y se realizaron 488 asistencias en salud, ejercicios de mediación y abogacía

PROYECCIÓN 2022

1. Fortalecimiento institucional a través del desarrollo de procesos de formación básica, continua y especializada para el voluntariado que responda a las necesidades del contexto y la Institución.
2. Desarrollo de programas misionales en Cundinamarca y Bogotá, acorde a las líneas y accionar de las agrupaciones voluntarias.
3. Fortalecimiento del programa de servicio social en Cundinamarca y Bogotá, favoreciendo la participación de la comunidad estudiantil y la vinculación de instituciones educativas.
4. Consolidar los procesos y procedimientos de los turnamente a las necesidades del contexto.
5. Impulsar la estrategia de captación, vinculación y formación del voluntariado en Cundinamarca y Bogotá, incrementando la participación de la comunidad en las diversas modalidades del voluntariado.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Consolidar la estrategia de vinculación de voluntariado tradicional y otras modalidades.
2. Incentivar la participación del voluntariado en los programas misionales, servicios y distintas líneas de intervención en Cundinamarca y Bogotá.
3. Incrementar el impacto institucional en las comunidades a través del desarrollo de programas misionales.
4. Fortalecer las capacidades del voluntariado en Cundinamarca y Bogotá (formación, equipos, logística, planeación, entre otros).

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Adecuación de los programas y servicios institucionales para la participación del voluntariado, garantizando la bioseguridad del personal.
- Implementación de nuevas herramientas virtuales para la formación y participación del voluntariado en escenarios online, dando continuidad a los programas misionales.
- Implementación de la plataforma para el registro y sistematización de la participación del voluntariado, en articulación con la Sociedad Nacional.

- Creación de un canal de comunicación (Telegram) para la difusión de las actividades, inscripción e interacción del voluntariado de Cundinamarca y Bogotá.
- Estructurar los procesos y procedimientos para el fortalecimiento de los programas misionales.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Implementación de herramientas y plataformas virtuales para la formación y participación del voluntariado.
- Sistematización de procesos y procedimientos en articulación con el área de Gestión de la Calidad.
- Desarrollo de nuevos programas y servicios misionales.

DIRECCIÓN DE VOLUNTARIADO EN CIFRAS

BASE	APOYO
Juventud: 101	Universitarios: 115
Socorrismo: 297	Desarrollo escolar (brigadistas): 1.101
Damas Grises: 107	Servicio social: 2.095
Prejuveniles: 18	

Total: **3.834 voluntarios**

Voluntarios en formación: **549**

GESTIÓN DEL **RIESGO Y** *CAMBIO CLIMÁTICO*



GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO

Diseñar, desarrollar e implementar procesos de gestión del riesgo de desastres y cambio climático, que beneficien de manera directa e indirecta a la comunidad de Cundinamarca y Bogotá.

LINEAS DE ACCIÓN

1. **Coordinación de Manejo:** prepararse para desastres y coordinar la respuesta a emergencias. Tiene a cargo al supervisor logístico y a la CITEL. Durante emergencias se articula con el sistema y coordina a los voluntarios que responden.
2. **Coordinación de Proyectos:** se encarga de administrar diferentes proyectos productivos y misionales.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Experiencia y nivel técnico del recurso humano contratado y voluntario, lo que permite proyectarnos como líderes.
- El compromiso de los empleados permite cumplir metas a pesar de las limitaciones en talento humano del área.
- Las intervenciones realizadas durante los problemas de orden público, presentados en 2021, llevaron al reconocimiento por los entes territoriales del departamento y locales de la ciudad.

DEBILIDADES

- La parte misional no tiene definido un presupuesto ni en la dirección, ni en la Institución. Esto afecta los procesos de gestión del riesgo de desastres para respuesta interna o externa.
- No se tiene actualizado el RUP de la Seccional, por lo que hemos perdido la adjudicación de contratos.
- No se lograron las metas financieras y se sostuvo un déficit financiero sostenido.
- Falta de tecnología y equipamiento para responder a los aspectos misionales.
- La inadecuada oportunidad del flujo de los procesos.
- La rotación de equipo y posterior falta de personal para responder a todas las necesidades de la comunidad.
- El área estuvo sin un líder durante varios meses.
- Se reestructuró el área para adaptarse a la reducción de personal.
- Afectación a la reputación de la Seccional, debido a los problemas mediáticos generados a raíz de los contratos de la pandemia. Esto afectó la asociación con alcaldes locales.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. Desarrollo del Centro de Investigación de Gestión del Riesgo de Desastres con la Universidad la Sabana.

2. Estructuración de la propuesta de intervenciones comunitarias.
3. Gestión para posicionar a la CRCSCB a nivel departamental, en un nivel técnico, con base en la innovación tecnológica en Gestión del Riesgo de desastres en sistemas de alerta temprana y preparación comunitaria ante desastres.
4. Se respondió a movilizaciones sociales en Cundinamarca y Bogotá; además, se realizaron acompañamientos a nivel nacional, generando soluciones innovadoras a problemas urgentes.
5. La respuesta a desastres nacionales (San Andrés y Providencia) y departamentales (Ej. Guayabeta).
6. Se trabajó con la Dirección de Voluntariado en el establecimiento de líneas base y la estructuración de nuevos programas y especialidades.
7. Se respondió a múltiples emergencias.

RESULTADOS

1. Se cuenta con un convenio, en proceso, con la Universidad de la Sabana para la creación del Centro de Investigación de Desastres y Cambio Climático. Se viene adelantando un proyecto de investigación conjunta en Gestión del Riesgo de Desastres en el municipio de Cajicá.
2. Las 5 localidades con las que hemos presentado proyectos en el 2021, aceptaron el modelo presentado por Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá para preparativos comunitarios.

3. El avance en el posicionamiento departamental y local de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá ha permitido que nos hayan tenido en cuenta, nuevamente, en convocatorias de Gestión del Riesgo de desastres a este nivel. Permite, además, una proyección diferente en las localidades para los próximos años.
4. La respuesta a problemas de orden público generó un amplio reconocimiento de la CRCSCB por parte de diferentes actores públicos, privados y comunitarios.
5. La respuesta a desastres fortalece la moral de los voluntarios, así como su conocimiento y experiencia. Motivados por lecciones aprendidas en estos eventos, hemos generado proyectos comunitarios y de alojamientos temporales.

ENFOQUE

1. Se invirtió gran parte del tiempo avanzando en el proceso de acreditación de Fondo Verde para el Clima y el proyecto Para-nos que fue llevado a cabo en Sumapaz.
2. Se han presentado múltiples propuestas y licitaciones públicas en Bogotá y Cundinamarca, lo que implica diferentes acciones de diseño, seguimiento, retroalimentación y comunicación con los responsables.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

Convenio o Contrato	Entidad	Objeto	Valor	Estado
Convenio	Universidad de la Sabana y Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá	Desarrollo del CIDEC (Centro de Investigación de Desastres y Cambio Climático)	N/A	En proceso
Convenio	Universidad del Rosario	Rotación de residentes de medicina de emergencias en proyectos del área.	N/A	En proceso
Contrato	Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca	Prestar el servicio de atención prehospitalaria y realizar una campaña de seguridad vial.	\$500.000.000	En proceso

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Se realizó la atención de heridos tras las movilizaciones sociales generadas a partir de abril, así como el acompañamiento de vehículos y mediación, protegiendo la misión médica (ambulancias, personal de salud, oxígeno, órganos, químicos para potabilización de agua, vacunas) a través de los bloqueos.

Retos:

- El trabajo coordinado y acompañamiento con otras seccionales no fue fácil dadas sus limitaciones operacionales e intereses.
- Equipos de Cruz Roja de otras seccionales que escoltaron caravanas, que no solo transportaban elementos de misión médica, afectaron la confianza de los

diferentes actores. No obstante, esta situación llevó a un exitoso plan de difusión de la misión médica por parte de 6 voluntarios y un vial empleado de la CRCS-CB, en los departamentos de Cundinamarca, Tolima, Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo.

PROYECCIÓN 2022

1. Descentralizar los procesos de Gestión del Riesgo de Desastres y cambio climático, mejorando así el posicionamiento local, municipal y departamental de la Seccional.
2. Avanzar en los requisitos para aplicar al Fondo Verde para el Clima.
3. Aumentar en la Seccional la capacidad de respuesta a emergencias y desastres en un nivel local, departamental, nacional e internacional.

4. Mejorar la capacidad de la Seccional y del Distrito apoyados en el financiamiento por medio del proyecto de Acuerdo con el Distrito.
5. Mejorar la participación del voluntariado en los diferentes procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Generar un proceso en el tiempo, a 10 años, para mejorar la sostenibilidad financiera del área.
2. Mejorar la capacidad de respuesta a desastres de la Seccional, a través de diferentes acciones de preparación organizacional para la respuesta (Ej. entrenamientos, recursos, acuerdos, procedimientos, planes, organización).
3. Posicionar y preparar a la Seccional para hacer parte de las estrategias de respuesta departamental, municipal y local.
4. Desarrollar proyectos ambientales que sirvan como evidencia para el Fondo Verde para el Clima.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Se reevaluaron los procesos de preparativos comunitarios y se han ajustado a las realidades de las comunidades, con base en necesidades evidenciadas en diferentes estudios.

- Se convocó a expertos internos y externos para construir el Centro de Investigación.
- Se contó con un equipo interdisciplinario que permitía aportar a diferentes proyectos.
- La importancia de un proceso continuo de aprendizaje y adaptación a las necesidades reales. Se desarrollaron procedimientos de seguridad operacional y de respuesta a problemas evidenciados durante la respuesta a las movilizaciones sociales.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Centro de Investigación de Desastres y Cambio Climático.
- Proyecto de preparativos comunitarios para desastres.
- Desarrollo de protocolos de seguridad en terreno, acciones de abogacía y mediación en conflictos sociales.

GESTIÓN DE ASUNTOS **HUMANITARIOS**



GESTIÓN DE ASUNTOS HUMANITARIOS

Contribuir al desarrollo misional mediante procesos de inclusión social y desarrollo de programas sostenibles y sustentables.

LINEAS DE ACCIÓN

Objetivo general: Fortalecer los servicios humanitarios de la Institución en Cundinamarca y Bogotá.

1. Implementar acciones con población infantil:

- Situar una infraestructura física en Bogotá para la implementación de un espacio protector que aloje a 60 niños y niñas.
- Poner en funcionamiento dos espacios móviles para la atención de niños y niñas, en el departamento de Cundinamarca.
- Crear una bolsa económica al interior de la Seccional que permita la financiación de acciones propias enfocadas a la niñez.
- Desarrollar e implementar un modelo de intervención propio, basado en la protección para niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

2. Fortalecer la atención a víctimas de diferentes formas de violencia (VCA, VBG, DF, VTP):

- Tecnificar los procesos y reportes de información, que permitan dar mejora a la prestación del servicio, a nivel operativo, de alojamiento temporal a la víctimas.
- Incrementar el número de beneficiarios atendidos a través de unidades móviles con atención integral y equipos transdisciplinarios.
- Desarrollar 10 campañas de prevención y 10 de visibilización de las situaciones de violencia, de las cuales, una será disruptiva y permitirá la recaudación de fondos.
- Realizar una articulación con entidades públicas como secretarías distritales y departamentales, así como entidades privadas (ONG's y OIG) para el desarrollo de planes de atención coordinados

3. Fortalecer comunidades vulnerables (VCA, VBG, migrantes, DDHH, VTP) incluidas en redes empresariales:

- Fomentar 5 iniciativas de padrinazgo para la vinculación laboral de víctimas.
- Incrementar los escenarios de capacitación (habilidades blandas y competencias técnicas) de forma virtual, con al menos 2 cursos.
- Lograr el financiamiento de 10 iniciativas productivas establecidas que trabajen con víctimas.
- Crear un programa de desarrollo económico y social sostenible para población vulnerable.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Mantener la sostenibilidad de la Dirección de Asuntos Humanitarios en un contexto de crecimiento económico y desarrollo, afectado por el Covid-19.
- Aportar a la buena gobernanza en cumplimiento de la ley, respeto del medio ambiente y ayuda a las comunidades donde opera la Dirección.
- Desarrollo de asociaciones interagenciales que representan oportunidades para el diseño de formas de cooperación innovadoras y diversificadas para la resiliencia y adaptabilidad social.
- Tecnificación de los procesos y servicios de los proyectos orientados a promover la innovación institucional.
- Implementación de espacios de atención diferenciales a niños, niñas y adolescentes.
- Talento humano profesional cualificado en atención desde modelos de enfoque diferencial, acción sin daño y derechos humanos.

DEBILIDADES

- Aportar como Dirección a las problemáticas que trascienden a nivel nacional: la prosperidad económica, la inclusión y la cohesión social, la sostenibilidad ambiental y la buena gobernanza por parte de los principales actores (gobiernos y empresas).

- Desarrollar líneas de atención con financiamiento propio en el que se pueda afianzar la misionalidad institucional

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. Situar una infraestructura física en la ciudad de Bogotá para la implementación de un espacio protector para niños y niñas.
2. Desarrollar e implementar un modelo de intervención propio basado en la protección para niños y niñas en situación de vulnerabilidad.
3. Tecnificar los procesos y reportes de información que permitan mejorar la prestación de servicio a nivel operativo de los proyectos.
4. Realizar articulación con entidades públicas, como secretarías distritales y departamentales, así como entidades privadas (ONG's y OIG) para el desarrollo de planes de atención coordinados.
5. Lograr el financiamiento de iniciativas productivas establecidas que trabajen con víctimas.

RESULTADOS

Balance social de la Dirección de Asuntos Humanitarios 2021

Fuente: Área de monitoreo y evaluación – Dirección de Asuntos Humanitarios a octubre 2021

Total beneficiarios por grupo etario	Consolidado
Primera infancia	5.432
Infancia	5.025
Adolescencia	3.098
Adulthood	20.380
Persona mayor (60 años o más) envejecimiento y vejez	577
	34.512

Total grupo poblacional	Consolidado
Víctimas de conflicto armado	6044
Víctimas de trata de personas (VTP)	162
Víctimas de violencias basadas en género / VIF	368
Flujos mixtos migratorios	23.978
Defensores de DDHH y LGBTI	154
Niños, niñas y jóvenes	2103
Vulnerables (AHE)	1703
	34512

Total grupo poblacional	Consolidado
Colaboradores por temporal	320
Total personas sin discapacidad	34.192
	34.512

Fuente: Dirección de Gestión Humana

Consolidado talento humano	Consolidado
Colaboradores por temporal	84
Colaboradores de Planta	2
Aprendiz de HSE	1
Aprendiz del área financiera	1
Pasante de trabajo social de la Universidad Nacional	1
Pasante intercambio con la Universidad Javeriana	1
	90

ENFOQUE

Proyectos o iniciativas Dirección de Asuntos Humanitarios					
Proyecto	Recursos asignados	Logros significativos	Lugar de la acción	Socio estratégico	Población impactada
Casa Volver Solferino – Alojamiento temporal para víctimas del conflicto armado (VCA).	\$181.705.200	Atención a sistemas familiares remitidos por la ruta establecida entre ACPVR y CRCSCB, para alojamiento en condiciones dignas, alimentación, elementos de aseo y atención psicosocial.	Bogotá.	Alta Consejería para las Víctimas.	6.044
Atención a víctimas de trata de personas (VTP).	\$377.947.499	Apoyar la línea de emprendimiento y empleabilidad para mejorar condiciones de vida de las sobrevivientes.	Cundinamarca y Bogotá.	IFRC y Direcciones de derechos humanos Alcaldía de Bogotá.	162
Casas de acogida para víctimas de violencias basadas en género/VIF.	\$1.037.468.600	Enrutamientos y protocolos de protección. Campañas de prevención para disminuir su impacto.	Cundinamarca.	Gobernación de Cundinamarca.	368
Casa Volver Normandía y Casa Volver Soacha	\$3.402.375.828	Apertura de un nuevo escenario que en Cundinamarca brinda atención a población migrante y un esquema de protección.	Bogotá y Soacha.	OIM.	9.355

Proyecto	Recursos asignados	Logros significativos	Lugar de la acción	Socio estratégico	Población impactada
Centro Integral de Atención y Desarrollo (CIAD)	N/A	Fortalecimiento y coordinación de diferentes actores que se encuentran en Soacha y brindan atención en diferentes líneas de acuerdo a las necesidades de la población, logrando generar un escenario articulador.	Soacha.	Heartland and Alliance HAI Save the Children IRC DRC NRC Acción Contra el Hambre ACH JSR Universidad cooperativa OIM FUPAD Aids Healthcare Foundation (AHF)	4.296
Colombia Diversa (LGBTI)	\$123.120.000	Atención de población LGBTI bajo medidas de protección especial y diferenciada.	Bogotá	Colombia Diversa.	17
SuperCADE Social Terminal de Transportes	N/A	Entrega de ayudas humanitarias que permiten la atención inicial a la población migrante en estado de vulnerabilidad social.	Bogotá.	N/A	2.290
Unidad Móvil de Atención Integral a Migrantes (OIM)	\$460.633.818	Mejoramiento de la infraestructura para brindar atenciones, incluido un sistema de energías limpias.	Cundinamarca y Bogotá.	OIM.	5.885

Proyecto	Recursos asignados	Logros significativos	Lugar de la acción	Socio estratégico	Población impactada
Unidad Móvil de Atención Integral a Migrantes voluntariado	N/A	Atención a población migrante en tránsito con ayudas inmediatas.	Cundinamarca.	N/A	2.135
Defensores de DDHH.	\$384.653.680	Orientación y referencia.		Secretaría de Gobierno.	154
Generaciones étnicas.	\$162.317.600	Fortalecimiento de identidades culturales y sociales.	Bogotá	ICBF.	1.208
Espacio amigable para niños y niñas	N/A.	Creación de espacios para de exploración y aprendizaje para los niños y las niñas, que les permita reconocer su entorno y adquirir herramientas para su protección y desarrollo integral.	Bogotá.	Fundación PLAN, y OIM.	895
Asistencias humanitarias	N/A	Atención a población vulnerable.	Bogotá.	N/A.	1.703

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

No Convenio - Contrato	Nombre del convenio	Objeto	Socio	Estado	Valor inicial del convenio
-	Población LGB- TI y migrante.	Establecer las bases del servicio de asistencia humanitaria a población LGBTI y migrante, retornada y/o de acogida, que son vulnerables o han experimentado violencia, explotación, abuso o discriminación y que no han recibido respuesta a sus necesidades.	Colombia Diversa.	Liquidado.	\$123.120.000
298-2021	Casa acogida.	Aunar esfuerzos administrativos, técnicos y financieros para el funcionamiento de dos casas de acogida para mujeres, con sus hijos e hijas, víctimas de violencias, en el departamento de Cundinamarca.	Gobernación Cundinamarca.	En ejecución.	\$1.037.468.600
005-022	Unidad móvil.	Incrementar el acceso a los servicios especializados de orientación, referenciación, asesoría legal o enfermería, atención psicosocial y/o entrega de ayudas humanitarias para a la población migrante proveniente de Venezuela o comunidades de acogida en Cundinamarca y Bogotá.	OIM.	Liquidado.	\$230.700.000
005-012	Alojamiento temporal.	Brindar asistencia humanitaria en alojamiento temporal para la atención de la población migrante proveniente de Venezuela que se encuentra en la ciudad Bogotá D.C.	OIM.	Liquidado.	\$900.000.000

No Convenio - Contrato	Nombre del convenio	Objeto	Socio	Estado	Valor inicial del convenio
ICBF	Generaciones étnicas.	Promover la protección integral y proyectos de vida de las niñas y los niños que pertenezcan o se autoreconozcan como parte de una comunidad étnica, a partir de su empoderamiento como sujetos de derechos y del fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad, y el estado. Esto con el fin de propiciar la consolidación de entornos protectores para la niñez, el fortalecimiento de la cultura, la participación y el gobierno propio.	ICBF.	En ejecución.	\$162.317.600
019-2021	Alojamiento temporal.	Brindar asistencia humanitaria en alojamiento temporal a la población vulnerable (migrantes venezolanos, colombianos retornados) en los municipios de Bogotá y Soacha, Cundinamarca.	OIM.	En ejecución.	\$2.502.375.828
019-024	Unidad móvil.	Incrementar el acceso a los servicios especializados de orientación, referenciación, asesoría legal o enfermería, atención psicosocial y/o entrega de ayudas humanitarias para a la población migrante proveniente de Venezuela y/o comunidades de acogida en Cundinamarca y Bogotá.	OIM.	En ejecución.	\$460.633.818
964-2021	Albergue.	Prestar los servicios de la medida de ayuda humanitaria inmediata, de alojamiento transitorio en la modalidad albergue y atención a emergencias humanitarias a las víctimas del conflicto armado, en el marco de lo establecido en la ley 1448 de 2011 y demás decretos reglamentarios.	Alta Consejería para la Víctimas.	En ejecución.	\$181.705.200

FLUJOS MIXTOS MIGRATORIOS

- Manejo de estructuras satélites que permitieron dar cobertura y atención a la población con los estándares mínimos humanitarios.
- Gestión de casos con otra oferta institucional.
- Fomento de unidades móviles para brindar atención.
- Transformación de las atenciones, pasando de la asistencia humanitaria básica a procesos de recuperación y desarrollo.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

- Mantener las operaciones 24 horas, lo que implicó cambios de horarios y rutinas. Con esto se dio sostenibilidad a las atenciones de la población vulnerable
- Mantenimiento de forma remota de las acciones de coordinación y manejo de casos.
- Virtualización de atenciones para población vulnerable en crisis, foco de atención de la dirección

PROYECCIÓN 2022

1. Consolidar espacios de atención a población vulnerable y fortalecer las redes interinstitucionales.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Fortalecimiento de capacidades para la atención de población vulnerable e incrementar número de atenciones.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- La implementación de protocolos de bioseguridad en los programas de atención a la población beneficiaria de intervención, por parte de la Dirección de Asuntos Humanitarios, en un ejercicio diferencial de autocuidado y con el objetivo de minimizar de riesgo personal y colectivo.
- Generar acciones de trabajo colaborativo que permitan una acción sin daño en las comunidades atendidas.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Energías limpias en unidad móvil.
- Trabajo con plataformas offline para registro y administración de casos.

LÍNEAS DE **SOSTENIBILIDAD**



GESTIÓN DE BIENESTAR, **RECREACIÓN** *Y DEPORTE*



GESTIÓN DE BIENESTAR, RECREACIÓN Y DEPORTE

Brindar servicios, programas y acciones que contribuyan en un eje transversal de la calidad de vida y la formación integral de la comunidad, en ámbitos de tenencia responsable animal, natación, prácticas deportivas y servicios especializados.

LINEAS DE ACCIÓN

1. **La primera está enmarcada en el Centro Canino**, el cual tiene como objetivo formar ciudadanos y caninos ejemplares, contribuyendo hacia el desarrollo emocional, afectivo, y psicológico del individuo y la familia multiespecie, enmarcado en la salud pública y la tenencia responsable animal..
2. **La segunda es el Centro de Salvamento Acuático**, el cual tiene como objetivo formar para salvar vidas en ámbitos de prevención, esparcimiento, deporte, bienestar individual, comunitario y de responsabilidad social.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Transformación de servicios: frente al cambio de dinámicas sociales y económicas vividas en el país, la Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte estableció crear nuevas líneas de negocio como alquiler de espacios

para eventos, yoga, taekwondo acuático, obediencia a domicilio, caminatas ecológicas caninas, entre otras. Esto permitió crecer, flexibilizar y empoderar servicios nuevos con alcance reputacional, misional y financiero.

- Flexibilidad para lograr entender la necesidad de la comunidad y clientes: esto llevo a que la Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte estableciera en sus líneas funcionales más flexibilidad y la creación de escenarios, además de la gestión de crisis hacia nuevas oportunidades que conllevaran a estabilizar los servicios en ámbitos de bioseguridad y protección.
- Disrupción de estados de confort: idear escenarios poco explorables, desafiantes, y con pilotos disruptivos llevo a la Jefatura de Bienestar, Deporte y Recreación a que prosperara en otros ámbitos que no le hubieran permitido lograr sostenibilidad en medio de la crisis económica. Con nuevas sedes, alianzas, servicios innovadores y mejoramiento de atención al cliente, las vulnerabilidades se convirtieron en oportunidades.

DEBILIDADES

- El cierre por los aislamientos preventivos y las cuarentenas obligatorias ocasionó que los servicios tanto del Centro Canino como el Centro de Salvamento Acuático no se prestaran de forma definitiva y periódica.
- El invierno y el cambio climático provocó que los usuarios y clientes no usaran los diferentes servicios en campo abierto como guardería, hotel y obediencia canina. Además, en algunas ocasiones evacuaron

la piscina por tormentas eléctricas.

- Los cambios en las dinámicas sociales y económicas, por la pandemia COVID-19, ocasionó que muchos de los gastos establecidos anteriormente para esparcimiento, deporte y caninos fueran cambiados para lograr sostenibilidad frente a las necesidades básicas de la canasta familiar. Esto afectó en algunos aspectos las líneas financieras de productos y servicios como guardería, hotel canino, cursos de piscinas y eventos.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

Frente a iniciativas y aspectos representativos se establecieron los siguientes:

Centro Salvamento Acuático:

1. Al comienzo de la pandemia se realizó un protocolo de bioseguridad acertado, rápido y pertinente, lo que nos permitió ser la primera piscina de Bogotá y Cundinamarca en operar y en generar cultura de autocuidado y confianza reputacional en medio de la incertidumbre nacional.
2. Se crearon programas nuevos para poder solventar la baja afluencia por la pandemia: taekwondo acuático, yoga, matronatación, práctica libre, apnea, triatlón, entre otros.
3. Se aprendió a manejar grupos, equipos, nadadores y niños en espacios controlados pro prevención CO-

VID-19. Esto determinó confianza, apropiación y activación del uso de la piscina.

4. Se activaron programas vacacionales como Salvaviditas, con el cual, a través de estaciones, se les enseñó a los niños y niñas cómo actuar frente aspectos de prevención en ahogamiento, salvamento y primeros auxilios básicos.
5. Participación del equipo de natación infantil y juvenil en el interligas de Cundinamarca, quedando así en el primer puesto como campeones y estableciendo visibilidad en aspectos de clubs y competencias en natación.

Centro Canino

1. Se activaron servicios nuevos como la Ruta Canina, de la cual contamos con dos móviles que transportan alrededor de 52 caninos en la ciudad de norte a sur. Esto contribuye a la visualización institucional de la tenencia responsable canina.
2. Se expandió el Centro Canino hacia una sede en el norte de la ciudad, gracias a un convenio con la Escuela Colombiana de Rehabilitación-ECR. Actualmente se tienen más de 320 clientes en diferentes niveles de obediencia canina, en tres pistas de entrenamiento y un consultorio veterinario.
3. Organización y participación de la primera feria canina Emprendipet con PetProducción, en el Centro Canino. Más de 30 emprendimientos, 2.300 visitantes y 850 caninos visitaron las instalaciones. Se obtuvieron ventas

en servicios por alrededor de 42 millones de pesos y un reconocimiento de la comunidad y emprendedores, apoyando así la reactivación económica del país.

4. Optimización y recuperación de escenarios, pistas y áreas abiertas e internas del Centro Canino.
5. Activación de Centro Canino en ámbitos de redes sociales, comunidad canina y participación de encuentros live interactivos periódicos.
 - Participación y organización activa en 11 ferias caninas.
 - Participación **Feria Pet Outlet Factory**. Allí la Dirección de Educación y la Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte ofrecieron los portafolios de servicios.
 - Participación en la **Feria Emprendipet II** Virgilio, 14 de agosto (carpa comercial y veta de productos centro canino).
 - Inauguración del **Centro Canino Norte ECR, Comercial**, emprendimientos y participación de instructores.
 - **Feria Centro Comercial Metrópolis DogFest**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino.
 - **Feria Día Internacional del Animal**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino.
 - **Feria Agrocampo**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino.

- **Feria AgroHalloween**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino y equipo de comunicaciones.
- **Feria Nos Damos Garra**, en el Parque de la 93. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino y equipo de comunicaciones.
- **Halloween ECR**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino.
- **Halloween Centro Canino**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino y equipo de comunicaciones.
- **DogFest Navidad**. Participación de entrenadores y promoción de portafolio Centro Canino.

6. Expansión y construcción de una pista de entrenamiento canina, en el CIGER Tabio Cundinamarca, 780 m2.
7. Se creó una línea especializada en etología canina (comportamiento animal), que atendió alrededor de 207 caninos con sus familias y empresas. Esto representa \$27 millones de ventas en este servicio, hasta el mes de noviembre.

RESULTADOS

1. De enero a noviembre se vendieron 2.519 cursos de obediencia canina equivalentes a 717 millones de pesos, con sus respectivas inscripciones.

2. Venta de 6.342 días de guardería, con un promedio de recibimiento de 65 caninos diarios, esto equivalente a \$181 millones en ventas en el año.
3. Venta de 366 cursos en especialidades de agility, canicross y búsqueda deportiva, equivalentes a 74 millones de pesos.
4. Alquiler para eventos, caminatas ecológicas y talleres, equivalentes a 14 millones de pesos.
5. Venta de carnets y certificaciones por alrededor de 10 millones de pesos. Se pudieron atender más de 400 clientes y carnetizarlos promoviendo así la identificación canina.
6. La Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte ha fortalecido la convocatoria de aspirantes y voluntarios a los servicios de apoyo del Centro de Salvamento Acuático y Centro Canino; es así, que en el año 2021, se han realizado 37 convocatorias y la participación de más de 78 personas en diferentes servicios los fines de semana, (monitores, atención al cliente, movilidad, admisiones, control de accesos, distanciamiento social y apoyo).
7. La Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte, consiguió la donación de 40 bultos de zapatos que fueron entregados al voluntariado, con el fin de ser entregados en la ruta de atención a migrantes que sale a los corredores viales de Bogotá y municipios de Cundinamarca, así se contribuyó al apoyo de esta actividad.
8. Se logró la Gestión de la Donación de 1.800 millones en

Tapabocas por parte del Grupo Corona proceso adelantado y acompañado con la Dirección de Riesgos, los cuales fueron establecidos entregar para el sector salud del país y la donación directa a la Seccional de 200 millones en tapabocas, lo cual aportó en ámbitos de necesidades de dispositivos de protección al personal de salud y áreas administrativas y operativas.

ENFOQUE

La Jefatura de Bienestar Deporte y Recreación, en el ámbito de austeridad en el gasto, decidió establecer estrategias de restauración de elementos para evitar compras. Se ampliaron sedes con obstáculos y pistas que se tenían en el Centro Canino; el gasto frente al sostenimiento operacional fue el único que se destacó.

Dentro de la focalización se puede establecer que la expansión realizada hacia el norte de la ciudad del Centro Canino, con convenio con la Escuela de Rehabilitación ECR, es uno de los proyectos que, con una inversión de aproximadamente \$12 millones, se han podido generar ganancias por encima del 65% neto y la atención de más de 320 familias en cursos de obediencia, generando así \$75 millones de ventas en cursos de obediencia.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

Con la Gobernación de Cundinamarca se adelantó un convenio, que está en proceso de ejecución, sobre Capacitación Comunitaria a representantes de los 116

municipios del departamento sobre bienestar y tenencia responsable animal, con énfasis en primeros auxilios básicos. Este se dictará en Bogotá y equivale a 71 millones de pesos para ejecutarlos.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Retos:

Que los clientes no llegaran a las clases del Centro Canino y Centro Salvamento Acuático, bloqueando el uso de las instalaciones y el desarrollo de las líneas de atención y aspectos financieros.

Respuesta:

- Nace la Ruta Canina.
- Caminatas Ecológicas Caninas Dirigidas, para llevar nosotros mismos los caninos a Tabio.
- Entrenamientos a domicilio.
- Clases virtuales en cursos.
- Etología canina.
- Campañas de recuperación de confianza y acompañamiento para que se reactivara el uso de las instalaciones.

ROYECCIÓN 2022

Centro Salvamento Acuático:

1. Expansión de la piscina a la sede occidente calle 26 con avenida Ciudad de Cali, gracias a un convenio con

Avianca. También una piscina en otro sector de Bogotá, donde se podrán trasladar servicios especializados y de gran formato para abrir espacios más comerciales en la sede de la carrera 60 Salvamento Acuático.

2. Establecer un club de natación que permita generar participaciones departamentales, nacionales e internacionales.
3. Innovar en tecnología y revolución industrial que permita establecer rendimientos deportivos con inteligencia artificial, recreativos y de esparcimiento con drones subacuáticos, y así crear una nueva línea de negocio de video, fotografía y seguimiento a las técnicas de aprendizaje básico y especializado.
4. Crear una línea de cursos virtuales interactivos de Salvamento Acuático, primeros auxilios acuáticos, adultos mayores, zumba acuática, entre otros.
5. Crear la venta y el uso de dispositivos electrónicos como chips para los gorros o gafas electrónicas inteligentes, usados por los usuarios y que transmiten una señal al reloj inteligente o tablet del socorrista. Esto permite localizar su posición en todo momento, reduciendo la posibilidad de ahogamiento de los bañistas en las piscinas y también generando seguimientos en tiempo real, recogiendo datos, desafíos y records personales para maximizar la experiencia y dar trazabilidad y seguimiento.

Centro Canino

1. Búsqueda de expansión del Centro Canino hacia el sur de Bogotá, con el fin de establecer visibilidad y atención en un sector donde hay gran afluencia canina.
2. Ampliación del servicio de ruta canina, estableciendo la obtención de un tercero y cuarto vehículo para tener una flotilla que pueda accionar un búfer de atención hacia los 4 puntos cardinales de la ciudad y transportar alrededor de 200 caninos hacia la guardería canina.
3. Crear una nueva línea de negocio deportivo canino DiscDog.
4. Establecer la construcción de una piscina de entrenamiento, tratamiento y rehabilitación canina.
5. Establecer una línea de eventos especializados en caninos como cumpleaños caninos, encuentros de razas, aniversarios de marcas, emprendimientos, entre otros.
6. Crear una exploración sobre el proyecto Jaula Interactiva Felina JIF, sobre guardería y entrenamiento felino.
7. Transformar la guardería canina.
8. Volvernos certificadores de ámbitos de DogFriendly en Cundinamarca y Bogotá.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Ampliar en un 25% las líneas comerciales y de productos del Salvamento Acuático y Centro Canino.
2. Subir la capacidad de captación de clientes en un 30%.
3. Generar un rendimiento económico de aumento en un 20% generando 3.000 millones de pesos en caninos y piscina.
4. Tener más reconocimiento en redes sociales y comunidad virtual diversificada, teniendo como meta llegar a 10.000 seguidores.
5. Organizar una feria canina y felina masiva en el Centro Canino.
6. Organizar un festival acuático y reto 24 horas para ayudas humanitarias.
7. Generar 3 alianzas que permitan crecer el nicho de negocio y visualización institucional.
8. Tener una transformación digital en ámbitos de admisiones, cursos y guardería, para hacer procesos sistemáticos y rápidos.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- La Jefatura de Bienestar, Recreación y Deporte no tiene un desarrollo tecnológico que le permita ir a la vanguardia de la velocidad y realidad en la que vive el mundo, en relación con la pandemia.
- En este sentido, con la Dirección de TIC se trabajó durante 6 meses para sistematizar y transformar el proceso de admisiones del Centro Canino, el cual es uno de los que más desgastan la parte operativa y generan riesgo reputacional.

- Es así que, en el mes de noviembre, se comenzó el pilotaje del mismo para madurar este proceso y realizar la primera transformación tecnológica en el Centro Canino y reducir este proceso a la mitad del tiempo gastado actualmente.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

Sistematización del proceso de admisiones en el Centro Canino (6 meses de desarrollo). Actualmente en ejecución de pilotaje.

GESTIÓN DE **EDUCACIÓN**



EDUCACIÓN

Aportar al desarrollo de la misión institucional desde el fortalecimiento en educación.

LINEAS DE ACCIÓN

1. **Coordinación de programas:** Su misión fundamental es realizar todas las acciones académicas y administrativas para el desarrollo de los programas de educación. Cuenta con tres analistas:

- Analistas para Educación Continuada, encargada de la planeación y ejecución de las capacitaciones en salud y emergencias en comunidad y empresas.
- Analista de Educación para el trabajo y desarrollo humano tiene a cargo los programas técnicos en Auxiliar de enfermería y Salvamento Acuático.
- Analista de Educación virtual, encargada de la administración de las plataformas virtuales que maneja el Instituto de Educación

2. **Coordinación de Educación en Gestión del Riesgo:**

Se enfoca en articular con áreas técnicas y operativas el desarrollo de los procesos formativos a personal externo o interno en la Institución.

Coordinación de proyectos de divulgación y preparación en gestión del riesgo de desastres a comunidades en áreas de influencia de amenazas de diferente índole.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Institución ampliamente reconocida.
- Identificación del emblema con capacitación en salud y gestión del riesgo.
- Equipo de trabajo comprometido para lograr los objetivos del área.
- Infraestructura habilitada para el desarrollo de las actividades de educación.
- Registro y aprobación de programas de educación.
- Programas en modalidad virtual que cumplen con las exigencias del mercado.
- Reconocimiento nacional y visibilización ante la comunidad. Esto, apoyó el rápido posicionamiento en la modalidad virtual.
- Docentes idóneos, competitivos y con formación interdisciplinar.
- Estrategias comerciales en ventas y visibilización de los programas educativos

DEBILIDADES

- Carencia de certificación institucional de calidad.
- Alto nivel de rotación en el call center y desconocimiento de los productos y servicios del Instituto.

- Falta de una estrategia de posicionamiento que impulse la marca del Instituto en el ambiente virtual.
- Ausencia de una estrategia comercial unificada para el Instituto y sus programas.
- Contratos obra labor y prestación de servicios para el personal docente.
- Deficiencia de interactividad de la plataforma Q10.
- Restricción de sitios de prácticas para el programa técnico Auxiliar de Enfermería.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. En el segundo año de pandemia el área de educación ha visto como la capacitación virtual ha tenido una mayor relevancia en el proceso educativo de la Seccional. Los grandes retos que se han tenido que afrontar han permitido el desarrollo de nuevos programas que anteriormente se habían venido realizando en forma presencial y que ahora se desarrollan en forma virtual, permitiendo un mayor margen de utilidad dentro de los ingresos al área.
2. En el segundo semestre al volver a la presencialidad prácticamente en todas las áreas académicas y económicas, se ve como se han podido realizar las certificaciones o graduaciones de los estudiantes de los programas técnicos con la presencia de los estudiantes y un acompañante, respetando el aforo permitido y las condiciones de bioseguridad.

3. Se realiza la certificación del programa técnico de Salvamento con 40 estudiantes y tres promociones del programa técnico de Auxiliar de Enfermería con 90 estudiantes.

RESULTADOS

1. Se realiza la certificación del programa técnico de salvamento con 40 estudiantes y tres promociones del programa técnico de auxiliar de enfermería con 90 estudiantes.
2. Alianza estratégica con la Escuela Colombiana de Rehabilitación, se han desarrollado los programas de Acompañante Domiciliario y técnico Auxiliar de Enfermería.
3. La plataforma virtual ha permitido la capacitación masiva y entrenamiento en diferentes temas, como por ejemplo Primeros Auxilios para empresas de una ARL, lo que ha permitido la capacitación de cerca de 20.000 trabajadores.
4. Proyecto CENIT: capacitar en los planes de contingencia asociados al transporte de hidrocarburos a 1260 personas de 63 comunidades de los siguientes municipios:
 1. Bogotá.
 2. Funza.
 3. Madrid.
 4. Mosquera.

- 5. Facatativá.
- 6. Villeta.
- 7. Albán.
- 8. Guaduas
- 9. Puerto Salgar.
- 10. Guachetá.

ENFOQUE

- Convenio con la Escuela Colombiana de Rehabilitación. Firma del convenio y la elaboración de los dos documentos maestros para el programa técnico Auxiliar de Enfermería y de Acompañante Domiciliario para presentarlos a la Secretaría de Educación; el impacto a nivel institucional es reconocimiento a nivel educativo.
- Dar a conocer el programa técnico Auxiliar de Enfermería a través de las plataformas digitales. Se ha dado a conocer el Instituto de Educación a la comunidad ya que la mayoría de personas inscritas no conocía que existía.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

Resaltar que los convenios que tenía el área de Educación tenían vigencia de 10 años, los cuales se vencían en el año del 2021 y actualmente están en proceso de renovación:

- Fundación San Pedro Claver.

- Hogar Luz y Vida.
- Hospital Simón Bolívar. (Se cancela convenio)
- Hospital de la Samaritana.

Convenios nuevos:

- Convenio Sub Red Norte.
- Convenio Banco de Alimentos. (En proceso)
- Convenio Hogar Cuidarte.

PROYECCIÓN 2022

1. Generar 2 grupos nuevos de salvamento acuático y 3 de auxiliares de enfermería
2. Generar el convenio con SURA (dos (2) programas Primeros auxilios y Brigadas de emergencia), manteniendo el número de estudiantes del 2021
3. Estandarizar la documentación que le genere valor al macro proceso de Gestión de Educación e identificar las oportunidades de mejora
4. Realizar los 85 cursos programados de educación ofertados a la comunidad. Registrar ante Secretaría de Educación (Auxiliar de Enfermería y Acompañante domiciliario) en convenio con la ECR
5. Lograr con las empresas constructoras, las lonjas y empresas inmobiliarias, la conformación de brigadas para prestar el servicio. (Asesoría en el plan de emergencia y la capacitación)

RESULTADOS 2022

1. Crecimiento en ventas en 10%
2. Consolidación del modelo virtual de educación
3. Ampliación de cobertura y usuarios atendidos
4. Mejoramiento del margen financiero

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

Respuesta oportuna a las necesidades actuales mediante la implementación, creación de guías y protocolos dirigidos a los diferentes programas que permitieron continuar el curso normal de las actividades de los programas de educación en salud.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Estandarización de parámetros de calificación.
- Creación y modificación de las asignaturas en la plataforma Q10.
- Digitalizar las notas de los estudiantes por semestre, llevando registro en físico y digital.
- Dar a conocer el programa técnico Auxiliar de Enfermería con videos y material audiovisual en las redes sociales.
- Implementación de medios virtuales para la atención del programa (interacción con los estudiantes y docentes).

GESTIÓN DE **SALUD** *INTRAMURAL*



GESTIÓN DE SALUD INTRAMURAL

Brindar servicios de salud en red en el ámbito de urgencias ambulatorias de I y II nivel de complejidad con oportunidad, resolutiveidad y cumplimiento de estándares de calidad, según la normatividad vigente y excelencia técnico-científica, aportando a la sostenibilidad financiera de la institución, a través de márgenes de rentabilidad.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Objetivo: Brindar servicios de salud de urgencias en baja y mediana complejidad a la población que lo solicite, en la ciudad de Bogotá, en un modelo de servicio en red, altamente resolutiveo y de costo efectivo.

Atención Integral de urgencias modelo S.A.M.U.: urgencias de baja y mediana complejidad ambulatoria.

Consulta externa: medicina general y especializada (ortopedia y cirugía plástica).

Imágenes diagnósticas: radiología convencional y ecografías. Laboratorio clínico.

Servicio farmacéutico de baja complejidad.

Consulta prioritaria pediatría, en alianza con Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt.

Hospitalización COVID (sede calle 145, desde febrero hasta agosto):

El objetivo fue brindar servicios de hospitalización de baja complejidad para paciente Covid-19, con una capacidad hospitalaria de 20 camas, en el marco de la pandemia, para aquellos pacientes con necesidad de extensión hospitalaria de medicina interna, derivado de los S.A.M.U.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Recurso humano comprometido, dispuesto y capacitado.
- Traslado y operatividad exitosa de sede S.A.M.U. calle 145 a nueva sede calle 134.
- Plan de respuesta para la contingencia de picos Covid-19.
- Desarrollo de un programa de salud mental para personal asistencial.
- Implementación del servicio de hospitalización por medicina interna Covid-19.
- Operatividad en el servicio de medicina interna en modalidad telemedicina.
- Fortalecimiento del modelo de Microredes con el asegurador principal.
- Satisfacción de los usuarios superior al 95%, durante todo el año.
- Ejecución del Plan de Estandarización de Procesos.

- Fortalecimiento del Programa de Seguridad de Paciente.
- Implementación de medidas de contingencia para garantizar la disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos.
- Interoperabilidad del software en salud con el software de laboratorio clínico de Compensar y radiología.

DEBILIDADES

- Limitaciones en infraestructura y mantenimiento para lograr el cumplimiento normativo.
- Contratación del personal médico por prestación de servicios.
- Afrontar la escasez y los sobrecostos de los medicamentos y dispositivos médicos.
- Alta rotación de personal por sistemas de contratación.
- Falta de implementación en las estrategias de continuidad de negocio, en respuesta a contingencia de fallas en la funcionalidad del software salud.
- Limitantes en los procesos de referencia y traslado asistencial por suficiencia de la red hospitalaria.
- Restricciones presupuestales en el plan de inversión en salud.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. Implementación del servicio de hospitalización de baja complejidad Covid-19.
2. Plan de vacunación contra el Covid-19 en sedes S.A.M.U. para personal de salud institucional.
3. Aprobación e inicio de los proyectos S.A.M.U. Quiroga y S.A.M.U. Kennedy.
4. Participar en el programa de Fortalecimiento Institucional para servicios de salud de la Sociedad Nacional de la CRC, para la renovación de equipos biomédicos y mobiliario hospitalario.

RESULTADOS

1. Atención de pacientes año 2021: 333.658
2. Pacientes hospitalizados año 2021: 380
3. Colaboradores vacunados TH: 1.311
4. Procedimientos cx plástica: 7.493
5. Procedimientos de ortopedia: 12.607
6. Exámenes de laboratorio: 305.124
7. Imágenes diagnósticas: 70.239
8. Número de equipos médicos recibidos por donación: 54

9. Número de elementos de mobiliario recibidos por donación: 52

10. Cumplimiento presupuestal año 2021:

11. Ingresos 87%

ENFOQUE

1. Respuesta a la demanda de servicios de urgencias por patología Covid-19.

- Garantizar la prestación de servicios de urgencias a la población de Compensar EPS y demás aseguradores, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud para paciente Covid-19.
- Contar con el talento humano en salud requerido, con el fortalecimiento en programas de capacitación y bienestar.
- Adecuar la infraestructura existente para responder a las exigencias de atención durante la pandemia.
- Contar con los EPP, medicamentos y dispositivos médicos necesarios para la prestación de los servicios frente a las dificultades en costo y adquisición.
- Implementación de hospitalización de baja complejidad en pacientes Covid-19.
- Adecuación de áreas.

2. Implementación de nuevo modelo de servicio con inscripción y habilitación ante la SDS.

- Consecución del talento humano calificado.
- Generación de guías de manejo hospitalario.
- Establecer una alianza estratégica para el soporte especializado de Medicina Interna en la modalidad de Telemedicina.
- Garantizar los servicios de apoyo, necesarios para la hospitalización (alimentación, aseo, vigilancia).

3. Plan de Acción Proyectos S.A.M.U. Quiroga y S.A.M.U. Kennedy.

- Aprobación final del Plan Médico Arquitectónico para cada uno de los proyectos.
- Definición y aprobación de la dotación.
- Elaboración de las fichas de diseño arquitectónico para cada espacio.
- Participación en mesas de trabajo para el diseño arquitectónico y aprobación final del mismo.
- Evaluación y aprobación del modelo financiero y condiciones contractuales.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

ÍTEM	TIPO DE TERCERO	CONTRATISTA	FECHA SUSCRIPCIÓN	DURACIÓN	ESTADO
1	Cliente	Alkosto S.A	1/11/2010	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
2	Cliente	AlianSalud	1/06/2012	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
3	Cliente	Cruz Roja y Compensar Caja de Compensación	15/05/2019	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
4	Cliente	UT Cruz Roja Compensar Y EPS Compensar	19/09/2013	7 años 6 meses prorrogable automáticamente.	Activo
5	Proveedor	LABORATORIO - Cruz Roja - Compensar	2/03/2015	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
6	Proveedor	Laboratorio - UT Cruz Roja - Compensar	27/10/2020	5 años prorrogable automáticamente.	Activo
7	Cliente	AXA Colpatria	(5 años)	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
8	Cliente	Colmena ARP	1/12/2019	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
9	Cliente	Seguros La Equidad	6/01/2017	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
10	Cliente	ARL Positiva	16/07/2018	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
11	Cliente	Seguros Bolívar	12/08/2021	1 año	Activo
12	Cliente	Sura	19/06/2015	1 año hasta el 31/01/2022	Activo
13	Cliente	Mapfre	06/09/2021	1 año prorrogable automáticamente.	Activo

ÍTEMS	TIPO DE TERCERO	CONTRATISTA	FECHA SUSCRIPCIÓN	DURACIÓN	ESTADO
14	Cliente	Liberty	05/09/2022	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
15	Cliente	La Previsora	por 5 años 05/09/2026	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
16	Cliente	Seguros del Estado	15/11/2012	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
17	Cliente	I-161/2013	1/05/2020	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
18	Cliente	Seguros del Estado	18/11/2016	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
19	Cliente		2/09/2013	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
20	Cliente	I-059/2012	17/08/2012	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
21	Cliente	Solidaria	26/04/2002	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
22	Proveedor	Sanitas	26/08/2009	2 años.	Activo
23	Proveedor	Salitre Mágico	01/08/2019	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
24	Cliente	Portal 80	1/09/2015	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
25	Proveedor	Instituto Roosevelt Alianza CR	1/03/2017	1 año prorrogable automáticamente.	Activo
26	Proveedor	Nutrifood S.A.S	1/03/2014	8 meses	Activo

GESTIÓN EN ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

Durante el año 2021 hubo tres picos de la pandemia por Covid-19. Esto requirió de una rápida adecuación de las áreas con el apoyo de la Jefatura de Operaciones, generando la respuesta en ajustes de infraestructura, dotación de equipos biomédicos y áreas de servicio. Desde Talento Humano se obtuvo apoyo en la vinculación del personal de salud requerido como soporte a la ampliación de la capacidad instalada, así como implementación de actividades de bienestar y salud mental, teniendo en cuenta la alta rotación por incapacidades y afectaciones en salud mental por sobrecarga emocional derivado de la pandemia.

De igual forma se presentó desabastecimiento y sobre costo en medicamentos, dispositivos médicos e insuficiencia de equipos para el manejo del paciente crítico, lo que derivó en esfuerzos importantes de las áreas de compras, biomédica, transportes, servicios farmacéuticos y área financiera.

Debido a la criticidad de los casos, la estancia en urgencias fue superior al estándar de 48 horas presentado en el año 2020, siendo necesaria una revisión y ajuste de los paquetes tarifarios para los meses de mayo, junio y julio del 2021, con facturación adicional promedio de 700 millones por mes.

Desde Gestión Clínica y mejoramiento se realizó un esfuerzo importante en la adaptación de Guías Clínicas y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, así como el seguimiento a la racionalidad técnico-científica de las conductas tomadas con los pacientes en los servicios.

PROYECCIÓN 2022HSE

1. Formalización laboral de la totalidad de los médicos generales en los S.A.M.U..
2. Aumentar el número de pacientes atendidos por mes.
3. Mejora continua de los tiempos de oportunidad en la atención.
4. Fortalecimiento de los servicios particulares de laboratorio clínico.
5. Fortalecer el desarrollo del Programa de Experiencia de la Atención y Seguridad del paciente.
6. Participar en las mesas de trabajo de los proyectos S.A.M.U. Quiroga y S.A.M.U. Kennedy.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Reducir la demanda insatisfecha en los servicios de urgencias.
2. Disminuir la rotación del personal médico y lograr cumplimiento de las metas de productividad.
3. Cumplimiento del 95% de la proyección presupuestal.
4. Mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios.
5. Seguimiento al cumplimiento de los cronogramas de ejecución de los proyectos.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Eficiencia en el uso de recursos logrando un servicio de costo efectivo.
- Capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes del entorno, en el marco de la pandemia Covid-19.
- Medición detallada de la operación y costo de los servicios para la toma oportuna de decisiones.
- Articulación con el aliado estratégico para implementar rutas de atención, mejorando la resolutiveidad de los servicios (cirugía ambulatoria de ortopedia y atención de urgencias de salud mental).

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Servicio de hospitalización.
- Implementación de modalidad de servicios de telemedicina.

GESTIÓN DE **SALUD** *EXTRAMURAL*



GESTIÓN DE SALUD EXTRAMURAL

Prestar servicios de salud en empresas, comunidades y familias desde la modalidad extramural, dando cumplimiento a los estándares de calidad, con el objeto de promover, mantener y recuperar la salud de las personas, considerando los principios y valores de la Cruz Roja en su entorno local y departamental.

LINEAS DE ACCIÓN

1. Salud Familiar

- **Salud domiciliaria:** el servicio brinda asistencia integral en salud a los pacientes que se benefician al continuar su tratamiento en el domicilio. Busca reducir los riesgos inherentes a una hospitalización prolongada y fortalece el entorno familiar y social.
- **Vacunación:** este servicio está diseñado para el control de enfermedades inmunoprevenibles, a través de la administración de vacunas disponibles en el mercado. Cuenta con altos estándares de calidad, seguridad y confianza en los inmunobiológicos.

2. Salud Laboral

- **Medicina preventiva:** el servicio forma parte del sistema integrado de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Oferta servicios de consulta

médica ocupacional y asesorías de acuerdo a la necesidad de la empresa; promueve la salud de los trabajadores, el control de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo mediante la gestión integral de los riesgos a los que se encuentran expuestos.

- **Unidades de salud:** brinda respuesta integral en salud a las necesidades empresariales in situ, a través de un equipo multidisciplinario que cumple los lineamientos de la normatividad vigente y estándares de calidad, aliviando de manera oportuna patologías agudas.
- **Salud comunitaria:** brinda atención médica a población en condición de vulnerabilidad, a través de jornadas de salud en Bogotá y Cundinamarca. Favorece la accesibilidad y la oportunidad en la atención.

3. Salud APH

- **Ambulancias:** presta servicio de traslados asistenciales, en ambulancia básica o medicalizada, a pacientes en situaciones de urgencia y emergencia, cumpliendo los estándares de calidad y garantizando un acceso oportuno a la atención médica hospitalaria, minimizando riesgos durante este proceso.
- **Zona protegida:** constituye un modelo de atención oportuna a situaciones de emergencias y

urgencias a nivel pre hospitalario en los ambientes comerciales y empresariales. Esto, con la articulación del servicio de ambulancias y el sistema de emergencias distrital y departamental.

- **Referencia:** es el servicio de soporte técnico continuo para ambulancias y zonas protegidas que, mediante los procesos, actividades técnicas y administrativas, permite ubicar al paciente de acuerdo al nivel de complejidad que requiera en pro de mejorar su estado de salud.

4. Higiene y Salud

- **Puntos de primeros auxilios:** creación y prestación de servicios, en la atención de primeros auxilios, a establecimientos comerciales y empresariales, generando beneficio para los trabajadores y clientes; apoyando el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con la realización de actividades de seguridad industrial, promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Mantenimiento de clientes y contratos vigentes pese a la afectación económica.
- Continuar la atención de necesidades en el contexto social y empresarial.

- Innovación de servicios.
- Rápida adaptación de capacidades instaladas, dotación y recurso humano.
- Logística para la ejecución de los servicios.
- Estrategias corporativas según requerimientos.
- Recurso humano comprometido.
- Resolutividad con el cliente y combinación de productos.

DEBILIDADES

- Rotación del personal asociado a modelos de contratación.
- Falta de una estrategia comercial y de ventas para el área.
- Adaptar herramientas tecnológicas que permitan transformar y actualizar los servicios. Definición y continuidad en la ejecución de planes estratégicos.
- Restricción para la inversión.
- No hubo cumplimiento al 100% en estándares de los servicios de habilitación.
- Falta de simplicidad en procesos transversales que favorezcan la agilidad de la Institución y mejoren la satisfacción del cliente interno y externo.
- No se cuenta con un nicho de mercado establecido para ofertar productos y servicios actuales.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. **Vacunación Covid-19:** participación en el convenio tripartita con la Secretaría de Salud Distrital y la EPS Compensar para vacunación contra el Covid-19.
2. **Siemens:** creación y aprobación de nueva unidad de salud que permite dar continuidad a la atención médica empresarial, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
3. **IPS Administrativa:** implementación de una sede administrativa propia para los servicios extramurales desde la sede principal, ampliando la capacidad instalada en la ciudad de Bogotá.
4. **IPS Cundinamarca:** extender a Cundinamarca la prestación de servicios de ambulancia, Zonas de vida, salud domiciliaria y el desarrollo del servicio de APH.
5. **Apertura de nuevos convenios con centros:** ampliación de servicios de ambulancias y primeros auxilios en centros comerciales como Plaza Claro, Centro de Alta Tecnología, Salitre y Av. Chile.
6. **Unicentro:** ampliación de objeto del contrato con ciudadela comercial Unicentro para la prestación del servicio de Zona Protegida.
7. **IPS vacunación Unicentro:** Presentación y aprobación del proyecto para mejorar la infraestructura del punto de vacunación.

8. **Corredores viales:** Se inicia la prestación del servicio en convenio con ICCU generando presencia en corredores viales del departamento con el servicio de traslados asistenciales básicos.

9. **INPEC:** en proceso.

RESULTADOS

Se lleva a cabo un análisis de la gestión realizada por la Dirección de Salud Extramural, donde se logran identificar los servicios de mayor impacto dentro de los programas de cada coordinación y su comportamiento durante el año 2021.

Teniendo como resultado que dentro del programa de Salud APH, los servicios con mayor demanda son (Traslados Asistenciales y Casos, gestionados en la central de referencia), en Salud Laboral nos encontramos con 2 programas que se clasifican de mayor a menor impacto con relación al servicio, los cuales son, unidades prestadoras de salud empresariales y medicina preventiva, donde se realizaron actividades de seguridad y salud en el trabajo, gimnasia laboral, exámenes de laboratorio y exámenes médicos laborales con su respectiva certificación.

En Salud Familiar tenemos salud domiciliaria y vacunación descritas según el impacto del servicio donde se realizaron procedimientos en el domicilio del paciente y se administraron una cantidad considerable de vacunas y, así mismo, se tuvo impacto en la red nacional de vacunación, con relación a la coordinación de higiene y salud, los programas existentes son: Primeros Auxilios Empresariales,

donde se realizan las actividades de promoción y prevención; Seguridad y Salud en el Trabajo y Prestación de Primeros Auxilios, en el programa de brigadas de salud su impacto está vinculado con las atenciones en campamento Compensar.

Para finalizar tenemos el programa de vacunación Covid-19, donde se realizó la administración de vacunas Covid.

ENFOQUE

1. Salud Familiar: en esta línea de trabajo el proyecto en el que se focalizó la mayor parte de tiempo fue vacunación Covid-19, donde se obtuvo como logro la participación activa en el Plan Nacional de Vacunación Covid-19. Dicho proyecto tuvo como lugar los hogares geriátricos, campamento de vacunación Bosa, S.A.M.U. Av. 68 y S.A.M.U. Alquería; se contó con unos aliados estratégicos los cuales fueron SDS, Compensar, Aliansalud, Ferrocarriles y algunas IPS, con el fin de lograr un impacto por medio de la administración de 54.111 dosis.

2. Higiene y salud: en esta línea se cuenta con dos iniciativas:

- Teleorientación Empresa Claro, donde se buscó generar innovación, reconocimiento y posicionamiento del servicio teniendo como aliado la empresa Claro, realizando 14.989 seguimientos a la población, se cuenta con una Sede administrativa con cobertura nacional donde se brinda la atención.

- Proyecto Iniciativa (Homecenter, Funza), busca darle continuidad a la negociación previamente establecida con el cliente y así mismo tenerlo como aliado junto con las ambulancias, con el fin de brindar el servicio en los municipios de Funza, Tenjo, Madrid, Mosquera, realizando 864 atenciones y 23.269 actividades PIP.

3. Salud Laboral : se cuenta con 4 proyectos descritos a continuación:

- Siemens: donde se tuvo como fin realizar la implementación de una nueva unidad de salud con estándares de habilitación en el municipio de Tenjo, realizando 340 atenciones.
- Línea Covid-19: se buscó continuar con la negociación pactada con Compensar, donde se realizó la atención de 27.043 personas en el CUR Compensar- Bogotá.
- Brigadas extramurales SST: se tuvo un impacto de la ampliación en el ingreso económico del área, donde se atendieron a 958 personas en Cundinamarca y Bogotá, teniendo como aliados estratégicos a empresas en los municipios antes mencionados.
- Salud Comunitaria: se realizó una atención de 2.258 personas en Cundinamarca y Bogotá, contando con OIM como socio y aliado, con el fin de aumentar la población atendida.

4. **Salud APH:** se cuenta con el proyecto de corredores viales, el cual busca tener una ampliación del servicio de traslados asistencial básico en Cundinamarca, teniendo como socio estratégico ICCU, generando un impacto en la creación de 4 corredores viales.

GESTIÓN CONTRACTUAL

Durante el año se realizaron 56 convenios con la dirección de salud extramural, donde se generó un total de ingresos anuales de \$10.210.372.317. Dentro de los contratos, 44 de ellos se encuentran activos actualmente.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

- Se dio continuidad con la misión médica.
- Sortear las dificultades de orden público para continuar con la prestación de servicios.
- Continuar con la prestación de los servicios garantizando la seguridad de los trabajadores.
- Modificación de horarios para el cubrimiento de los servicios de la Dirección.
- Auxilios de transporte para facilitar la movilización.

GESTIÓN EN ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

Desde la DSE se dio continuidad a los programas de alto riesgo, bajo riesgo, toma de muestra, valoración paciente postmortem y traslados asistenciales, adicional a esto

se estableció la vacunación en modelo extramural para algunos prestadores dando la posibilidad de contratar, capacitar y mantener personal.

- Con relación a la información que reposa en el reporte CITEL 2021, se realiza un consolidado que extrae la información más relevante.
- Otras actividades covid-19 (teleconsultas): (38.673 valoraciones).
- Personas que realizan acciones de atención y orientación – aeropuerto: (3.972 personas).
- Acumulado de atención y orientación vía telefónica: (140.535).
- Personas que realizan la teleorientación: (4.100).
- Toma de muestras centro móvil: (22.979).
- Toma de muestras domiciliaria: (5.538).
- Traslado asistencial básico o medicalizado covid-19: (1.956).

PROYECCIÓN 2022

1. Habilitación de IPS Cundinamarca.
2. Continuar la operación de los corredores viales en conjunto con el ICCU y la Gobernación de Cundinamarca, ampliando la operación a 5 corredores viales.

3. Iniciar la prestación de servicios extramurales de manera integral en municipios de Cundinamarca.
4. Profesionalización de la central de referencia, generando por etapas una consolidación como central de orientación y referencia institucional, en el soporte técnico para los servicios de salud extramural.
5. Instalación de IPS vacunación (Unicentro) cumpliendo la resolución 3.100.
6. Habilitación de unidad de salud Siemens y Peldar.
7. Fortalecimiento de la vacunación regular domiciliaria.
8. Servicios integrales y transformación digital.
9. Explorar nuevos nichos de mercados para la prestación de servicios.
10. Fortalecer y generar rentabilidad en salud domiciliaria.
11. Mejorar la infraestructura de los puntos de vacunación localizados en centros comerciales.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Mejorar rentabilidad y extendernos en la prestación de servicios de salud extramurales en Cundinamarca.
2. Determinar los componentes y servicios tecnológicos de hardware y software necesarios para la implementación y desarrollo del programa para la transformación digital.

3. Realizar el análisis de factibilidad del programa para la transformación digital, de acuerdo con los componentes financieros, de riesgo corporativo, jurídico y de mercado.
4. Garantizar el cumplimiento normativo en el 100% de los servicios habilitados de la dirección extramural.
5. Contar con la IPS Cundinamarca habilitada, con la identificación de los aspectos jurídicos y financieros y de riesgos para su funcionamiento.
6. Creación de un nuevo modelo de salud domiciliaria que genere rentabilidad.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

Lecciones aprendidas

- Claridad en la planificación del proyecto antes de su ejecución.
- Seguimiento continuo del PYG de los servicios con el fin de tomar decisiones oportunas.
- Fortalecimiento en la articulación de las áreas de la Dirección con el fin de satisfacer las necesidades nuestros clientes.
- Se requiere personal exclusivo para los servicios extramurales (habilitación y calidad).
- Necesidad de software funcional que mejore los tiempos de procesamiento de las actividades, evitando procesos manuales software.

Buenas Prácticas

- Control y seguimiento del recurso humano (administrativo y operativo).
- Dar cumplimiento a cabalidad con los lineamientos de vacunación Covid-19.
- Oportunos, eficaces y rápidos abordando las necesidades de los clientes.
- Continuo protocolo de bioseguridad para los usuarios y funcionarios.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Creación de nuevos modelos de atención para la vacunación Covid-19 que permitieron dar respuesta a las necesidades de los clientes.
- Aplicativo digital para la gestión de seguimiento y control de la operación de ambulancias.
- Uso de plataformas digitales para los procesos de formación continuo del recurso humano.

ÁREAS DE **APOYO**



GESTIÓN **ADMINISTRATIVA** *Y FINANCIERA*



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La dirección tiene como fin gestionar y supervisar los recursos económicos y financieros de la Seccional, para poder trabajar con las mejores condiciones de costo, liquidez, rentabilidad y seguridad.

LINEAS DE ACCIÓN

La Dirección Administrativa y Financiera se divide en dos líneas de trabajo:

1. **Administrativa:** comprende las áreas de Gestión del Talento Humano, Tecnologías de la Información y Operaciones. Está línea de trabajo tiene como objetivo dar el soporte para el funcionamiento de las áreas humanitarias y productivas de la Seccional, garantizando la disponibilidad de los recursos, el personal, la tecnología, entre otras para el óptimo funcionamiento de la Institución.
2. **Financiera:** comprende las áreas de Planeación Financiera, Tesorería, Cartera, Facturación, Contabilidad y Compras. Está línea de trabajo tiene como objetivo administrar los recursos financieros de la Seccional, garantizando la liquidez para el funcionamiento de la operación, los proyectos de inversión, el servicio de la deuda, la inversión en Asuntos Humanitarios, entre otros.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Durante el 2021 la pandemia del COVID-19 siguió desarrollándose, y como institución se tuvo que afrontar dos picos de pandemia que, ante una posición de caja debilitada por el resultado del 2020, hubo que enfrentar un mayor consumo de medicamentos, oxígeno, compra de equipos médicos, contratación de talento humano, entre otros que nuevamente presionaron la liquidez y la operatividad de los servicios.

DEBILIDADES

- Aunque se tuvo recuperación en áreas como Educación y Recreación y Deporte, donde se reversó la pérdida bruta obtenida en el 2020 de -\$1.011 millones de pesos, a un excedente bruto de \$1.445 millones de pesos, esta recuperación no se vio reflejada en las áreas de salud Intramural y Extramural, quienes disminuyeron aún más el excedente bruto en comparación al 2019 y 2020.
- Esta disminución del EBITDA de las unidades productivas, sumado a la estructura fija administrativa y la inversión misional, la cual fue de \$1.825 millones en el 2021, genera un margen EBITDA negativo de -5,17%.
- Este margen nuevamente pone en riesgo la sostenibilidad de la institución, la cual debe empezar a replantear su estructura administrativa, financiera y de unidades de negocio para el 2022.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

Enfrentando un panorama económico adverso, la liquidez nuevamente fue el proyecto a cuidar en el 2021, ya que las operaciones y actividades de la Institución no podían cesar. Para tal fin se enfocaron los esfuerzos en tres frentes:

1. Aliviar el servicio de la deuda:

Se cerró una operación con el Banco de Bogotá, reestructurando la deuda actual que se tenía apalancada con Findeter por \$3.659 millones, logrando un periodo de gracia por 6 meses. Esto generó un alivio en caja para el 2021 cercano a los \$1.343.

2. Apalancamiento con proveedores:

Se adelantaron negociaciones con proveedores para aumentar la rotación de pago. Estas lograron tener un impacto en caja positivo cercano a los \$2.700 millones.

3. Operaciones de crédito de corto plazo:

A pesar de los resultados contables adversos, se logró negociar un crédito de tesorería por \$1.000 millones con Davivienda. Esto permitió el cubrimiento de las obligaciones contractuales para el último trimestre del 2021.

RESULTADOS

1. Se facturó más del 97% de la causación de los servicios prestados durante el 2021.

2. Se recaudó más del 98% de la facturación emitida durante el 2021.
3. La rotación de inventarios no superó los 15 días establecidos como meta en el 2021.
4. Se presentó la información contable y financiera del 2021 sin hallazgos que afectaran la opinión del revisor fiscal.

ENFOQUE

Para el desarrollo de la estrategia de crecimiento de los S.A.M.U., se cerró la operación de financiación de la construcción del S.A.M.U. Quiroga por \$18.000 millones y el S.A.M.U. Kennedy por valor de \$21.000 millones, los cuales consolidarán dicha estrategia y estarán funcionales en el 2023.

PROYECCIÓN 2022

En el 2022 se adelantará un proyecto de reestructuración operacional, administrativa y financiera que permita alcanzar un EBITDA de \$6.400 millones, que permita cubrir el servicio de la deuda de \$4.076 millones en el próximo año y financiar un plan de inversión que dé continuidad al plan estratégico y operativo por \$2.300 millones.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Generar un EBITDA neto de \$6.400 millones.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Se estableció un espacio en el comité directivo para discutir con los directores de unidades productivas, misionales y administración la situación de sostenibilidad y liquidez de la Seccional, estableciendo metas conjuntas, seguimientos y propuestas para garantizar la continuidad de la operación en el 2021.

GESTIÓN DEL **TALENTO HUMANO**



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Dirección Gestión del Talento Humano está enfocada en garantizar el desarrollo humano integral en todos los voluntarios y colaboradores mediante la incorporación de políticas unificadas para la vinculación, evaluación, desarrollo de competencias, bienestar, estímulos y compensaciones de todos los colaboradores de la Seccional.

La filosofía de trabajo está orientada en dos palabras: **solo ganar.**

Solo: se enfocaron en salir a dar la batalla cada día con la convicción de que vamos a ganar.

Ganar: lucharon por hacerlo realidad y somos conscientes de que lo más importante es dar un buen servicio a todos los voluntarios y colaboradores de la Seccional.

Misión: garantizar a todos los voluntarios, colaboradores y a las diferentes áreas asertividad y tranquilidad, con soluciones rápidas y adecuadas, con calidez y sentido social, para contribuir al éxito de la Seccional, garantizando siempre la mejor experiencia y asegurando desde la Gestión del Talento Humano una rentabilidad sostenible.

Visión: ser una dirección valorada por voluntarios, colaboradores y sus familias por aportar a su bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente, innovadora y rentable.

LÍNEAS DE ACCIÓN

La dirección se especializa en tres líneas o coordinaciones de trabajo:

1. **Coordinación de Gestión de Talento Humano:** desarrollar y hacer seguimiento y control de las políticas, planes, programas, procedimientos y relaciones entre los trabajadores y la Seccional, mediante una eficaz y eficiente gestión a través de la planificación, dirección y control de las actividades involucradas en los procesos de selección, bienestar y formación.
2. **Coordinación de Nómina y relaciones laborales:** gestionar administrativa y operativamente los procesos de nómina garantizando el pago idóneo de salarios y prestaciones a todos los colaboradores de la Seccional, así como el buen proceder en legislación laboral para minimizar cualquier tipo de riesgo inherente.
3. **Coordinación de HSE:** asegurar el establecimiento y cumplimiento efectivo de las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Gestión Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente mediante la implementación de los planes, programas, procedimientos y acciones propios de los componentes HSE y la práctica regular de monitoreo, seguimientos, evaluaciones y controles; motivando, capacitando e estimulando al personal a ejecutarlos con el fin de generar esfuerzos y recursos para el mejoramiento continuo y certificar el cumplimiento de las normas legales aplicables.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

Gestión del Talento Humano

- Oportuna y eficaz respuesta en la consecución y cubrimiento de vacantes.
- Adaptabilidad de los procesos de inducción institucional de acuerdo con las necesidades de los servicios.
- Actividades de salud mental alineadas a los servicios asistenciales y administrativos.
- Entendiendo la situación financiera de la Seccional, se lograron eficiencias presupuestales para seguir llevando bienestar a todos los colaboradores.

Nómina y relaciones laborales

- Control riguroso de la liquidación de la nómina para garantizar eficacia en el proceso de pago y liquidación.
- Supervisión y control en cada uno de los centros de costos para garantizar eficacia en la ejecución del presupuesto.
- Efectividad en el proceso de cobro de incapacidades, teniendo en cuenta que en el 2020 hubo un índice alto de incapacidades por Covid-19, de las cuales, a la fecha de la ocurrencia, aún no se encontraba regulado el proceso para el reconocimiento económico por parte de las ARL. En el 2021 se logró recaudar

como recuperación de estos costos \$131.000.000 de las ARL y de las diferentes administradoras de salud.

- Implementación nómina electrónica: entrando en vigencia la Resolución de la DIAN 0013 de febrero de 2021, se regula para las empresas con más de 250 trabajadores la entrega del primer reporte de nómina electrónica en las plataformas destinadas por la Dian el día 29 de octubre de 2021, para lo cual, el área sin incrementar el costo de personal logró sacar adelante el proyecto y cumplir con la implementación, pruebas y entrega del primer reporte antes de la fecha límite dispuesta, proceso que a partir de esa fecha se ha generado sin ningún contra tiempo.

HSE

- Las actividades enfocadas en la prevención realizada nos permitió garantizar resultados positivos en el cuidado del personal de la Seccional.
- Cubrimiento constante en todas las sedes y lugares de trabajo de la Seccional para garantizar el cumplimiento e implementación de las medidas de bioseguridad del personal.
- Cumplimiento de estándares mínimos del SG SST en 94.75%.
- Control presupuestal.
- Habilidad en la atención de visitas de entes de control y requerimientos solicitados.

DEBILIDADES

Gestión del Talento Humano

- Baja receptividad por parte de las áreas para participar en las diferentes actividades de bienestar.
- Poca iniciativa en las actividades de formación y entrenamiento.
- No se logró realizar el 100% de lo planeado en actividades de bienestar, formación e implementación de pruebas psicotécnicas debido al recorte presupuestal.

Nómina y relaciones laborales

- Pasivo vacacional: a cierre de año faltaban 15 colaboradores que tienen acumulados más de 15 días de vacaciones, lo que genera eventuales sobrecostos por incrementos salariales legales para el año 2022. De igual forma las áreas internas de la Institución retrasan los ceses de contratos.
- Proceso de Paz y Salvos: en el año 2020, con la pandemia, se logró digitalizar el proceso de Paz y Salvo, optimizando tiempos de respuesta de las diferentes áreas involucradas y optimización de papel. Actualmente, consideramos que hay debilidades en el proceso debido a la falta de gestión y seguimiento en la consecución de los activos fijos de la Institución, proceso que recae sobre el área de nómina al momento

de procesar el pago de la liquidación ya que se evidencia que no hay gestión por parte de las áreas internas en la consecución de estos.

HSE

- Bajo compromiso por parte del personal en el autocuidado de condiciones de salud.
- Falta de seguimiento desde el área de calidad de la Institución, dado que no se ha implementado un sistema de auditoría interna al área HSE bajo los criterios del decreto 1072 y demás normatividad legal vigente.
- Deficiente seguimiento y compromiso en los hallazgos identificados en las diferentes sedes de la Seccional por parte de los responsables directos.
- Cierre de hallazgos identificados en las inspecciones HSE que involucran como responsables áreas transversales a la Institución.
- Actualización de procedimientos del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

Gestión del Talento Humano

1. Se implementa el modelo por competencias.

2. Se construye el formato de evaluación de periodo de prueba bajo el modelo de competencias de la Institución para comenzar el proceso de aplicación.
3. Se implementa proceso de selección por competencias para la evaluación de los candidatos interesados en pertenecer a la Institución.
4. Se actualizan perfiles de cargo bajo el nuevo formato por modelo de competencias.
5. Se implementa la página web de inducción institucional para todo el personal asistencial y extramural, para así poder garantizar la ejecución y cumplimiento de esta.
6. Se implementa el envío de mensaje de bienvenida a todos los nuevos colaboradores de la Institución bajo tres modelos: asistenciales, administrativos y prestadores.
- 7.
8. Se implementa la evaluación de aprendices y pasantes de la Institución.
9. Se inició el proceso de digitalización de las carpetas de personal al programa Midasoft.

Nómina y relaciones laborales

1. Implementación de nómina electrónica
2. Reducción significativa de la deuda presunta de Colpensiones desde el 2000 hacia 1987:

3. Formalización laboral directa por CRCSCB en el año 2021 de 50 personas.
4. Gestión y trámite en el proceso de resolución de pensiones de nuestros colaboradores.
5. Aprobación por parte del Ministerio del Trabajo del permiso de horas extras en la Seccional.

A Corte	Deuda Presunta con intereses	Deuda Real
2019	\$129.350.000	\$3.540.219
2021	\$35.531.000	\$3.002.919
DISMINUCIÓN	73%	15%

HSE

1. Proyecto para la mitigación y compensación de la huella de carbono institucional.
2. Eficiencia en el presupuesto HSE 2021.
3. Ampliación de la cobertura del plan de capacitaciones.

4. Conformación de brigadas de emergencias institucional en la sede administrativa, DAH, albergues CSA y CEC y Educación.
5. Programas de Gestión Ambiental y SST sobre riesgos prioritarios.
6. Revisión y aprobación por la Alta Dirección al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente bajo los lineamientos del decreto 1072 de 2015.

RESULTADOS

Selección:

1. 80% de efectividad en los procesos de selección.
2. Implementación del proceso de entrevista por competencias, lo que permite seleccionar candidatos más adecuados a las necesidades del cargo.
3. Se implementa proceso de validación de los candidatos de manera oportuna para mitigar procesos no aptos. Bienestar
4. Se cumplió en un 80% con el cronograma de bienestar.
5. Todas las actividades realizadas durante el 2021 se realizaron también de manera virtual para dar alcance a las personas que no están en las sedes propias de la Seccional.

6. Se ejecutó el 64% del plan de mejora clima laboral (algunas no se pudieron realizar por cancelación del presupuesto asignado).

Formación

1. 90% del personal vinculado a la Institución cuenta con inducción institucional, las cuales se realizan de manera virtual y presencial.
2. 228 colaboradores asistenciales han realizado el curso de atención a víctimas de ataque con agente químico, como beneficio y para el cumplimiento de la nueva resolución de habilitación de la Secretaría de Salud.
3. 313 colaboradores administrativos han realizado el curso de primeros auxilios como beneficio por pertenecer a la Institución y con el objetivo de que sepan responder ante una emergencia.
4. Implementación del modelo de gestión por competencias.
5. Actualización de los perfiles de cargo bajo el modelo.
6. Creación e inicio de seguimiento de aprendices y/o pasantes bajo el modelo.
7. Creación del formato de evaluación de periodo de prueba.

Archivo

1. Se da inicio al proceso de digitalización de archivos laborales para facilitar el proceso de consulta de estos ante auditorías.

ENFOQUE

Gestión del Talento Humano

1. Ejecución de actividades de salud mental al personal asistencial y administrativo.
2. Proceso de selección y vinculación de todas las vacantes solicitadas de acuerdo a las necesidades de cada una de las unidades de negocio.

Nómina y relaciones laborales

1. Implementación de nómina electrónica antes de la entrada en vigor del decreto aplicable para la CRCSCB, logrando el proceso de cargue exitoso de la información.

HSE

1. Elaboración y divulgación de planes de emergencia y contingencia de las diferentes sedes y planes hospitalarios de emergencia, desarrollo de simulacros con el fin de fortalecer las habilidades para la preparación y atención de emergencias.
2. Planeación y ejecución de la Semana de Bienestar Ambiental y la Semana de la Salud, con el fin de desarrollar actividades que generen sensibilización hacia el cuidado del medio ambiente y un impacto sobre la prevención de accidentes y enfermedades.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

1. Convenio del 20% de descuento en productos seleccionados de Popsy.
2. Convenio del 10% de descuento en Café San Juan Colombia.
3. Convenio del 10% de descuento en los restaurantes del Food Hall 72.
4. Convenio del 10% de descuento en Nacua.
5. Convenio de descuento en diferentes academias de conducción para obtener la licencia como Motor GT, Nápoles, Master Cars y Grand Prix.
6. Participación en las jornadas de reciclación liderada por la Secretaría Distrital de Ambiente para el aprovechamiento y adecuada disposición final de residuos posconsumo.
7. Donación de 60,2 kilogramos de material aprovechable (botellas eco amigables) a la Fundación Botellas de Amor.

PROYECCIÓN 2022

Gestión del Talento Humano

1. Estructurar el modelo por competencias ampliándolo al proceso de evaluación de desempeño.
2. Estructurar la Universidad Cruzrojista.
3. Implementar el plan de beneficios de salario emocional.

Nómina y Relaciones Laborales

1. Continuar con la formalización laboral de 152 cargos que aún se encuentran con secuencias de contratos en misión.

HSE

1. De acuerdo con la aprobación presupuestal, se espera implementar una de las alternativas propuestas dentro del proyecto de huella de carbono institucional.
2. Continuar con la medición de la huella de carbono institucional para 2022.
3. Incluir dentro de los nuevos proyectos institucionales la implementación de tecnologías limpias.
4. Participar en el programa de gestión ambiental empresarial liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente.
5. Implementación de estrategias para incentivar al personal asistencial a reportar actos y condiciones inseguras, que tendrá como objetivo la disminución de accidentes de trabajo.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Robustecer el modelo de gestión por competencias dando alcance a todos los procesos.
2. Generar un proceso de capacitación continua a todos los colaboradores para potencializar las competencias institucionales en cada uno.

3. Control del HeadCount y costos de las áreas administrativas de la Seccional.
4. Cumplir con el 100% de los estándares mínimos establecidos en la resolución 0312 de 2019.
5. Fortalecer el plan de capacitaciones HSE a través del uso de herramientas tecnológicas.
6. Desarrollar las competencias de la brigada de emergencias para mejorar la respuesta ante una eventual emergencia.
7. Reconocimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente por el desempeño de gestión ambiental empresarial de la Institución.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

Buenas prácticas

- Tiempos de respuesta oportunos.
- Adaptación efectiva a las necesidades de todos los servicios de la Seccional.
- Validación y seguimiento a contratistas.
- Aumento de la cobertura y accionar de la Dirección de Gestión del Talento Humano en las distintas sedes de la Institución.

- Manejar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente por centro de trabajo, identificando las necesidades específicas de cada uno.
- Fortalecimiento de controles internos para el manejo de la dotación institucional.

Lecciones aprendidas

- Hacer visible la gestión del área frente a las actividades desarrolladas.
- Control y trazabilidad de la información.
- Identificar las habilidades y conocimientos de cada uno de los miembros del equipo.
- Fortalecer el proceso de selección para generar vinculaciones laborales con personas que se encuentren alineados a los principios de la Seccional.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Formato de aprendices y/o pasantes.
- Formato Evaluación de periodo de prueba.
- Evaluación de candidatos bajo el modelo por competencias.
- Actualización de perfiles de cargo.
- Inducción institucional virtual por plataforma web.
- Correo de bienvenida con toda la información de interés para los nuevos cruzrojos.

- Proceso de digitalización de historias laborales.
- Plataforma de capacitaciones HSE virtual por herramienta online Google Sites.

INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA SECCIONAL CON CORTE A 30 NOVIEMBRE

Contratos	Femenino	Masculino	Total
Directos Cruz Roja	192	82	274
Empresa de servicios temporales	430	198	628
Prestación de servicios	134	81	215

Nivel de cargo	No. personas
Asistenciales	744
Directivos	9
Profesionales	130
Técnicos administrativos	234
Total planta activa a 30 nov	1.117

**TOTAL COLABORADORES
PROMEDIO EN 2021**

1150

GESTIÓN DE MARCA Y **COMUNICACIONES**



GESTIÓN DE MARCA Y COMUNICACIONES

Contribuir a la creación de estrategias de comunicación, comerciales y de marketing con el fin de visibilizar las áreas misionales humanitarias y productivas de la Institución, para que por medio de estas, se genere un mayor impacto y permita llegar a quienes más lo necesitan.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. **Coordinación comercial:** incrementar los ingresos económicos por medio de las ventas al sector B2B y B2C para la consecución de nuevos clientes y fidelización de los actuales, a través de la ejecución de estrategias comerciales que potencialicen la gestión comercial.
2. **Coordinación de comunicaciones:** visibilizar el accionar humanitario y las diferentes líneas de negocio, mediante estrategias de difusión en canales digitales y medios de comunicación.
3. **Coordinación de diseño gráfico y marketing digital:** creación del contenido audiovisual de la Institución, conservando la unidad gráfica y dando apoyo a las diferentes líneas de negocio e ideando estrategias de contenido digital.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES FORTALEZAS

- Se consolidó un equipo humano con buenas capacidades en temas de edición y diseño, lo que permitió cumplir con el desarrollo de todas las piezas gráficas solicitadas por las diferentes áreas.
- Se logró mayor visibilización del portafolio de servicios desde la parte de comunicaciones, debido al acompañamiento en las diferentes actividades internas y externas.
- Se desarrollaron alianzas estratégicas (free press) con diferentes medios de comunicación, los cuales, nos entregaron espacios fijos para transmisión de contenido interno y divulgación del portafolio de servicios.
- Se incrementó la visibilización en los medios de comunicación y en las redes sociales.
- Se creó la red social del Centro Canino en Instagram, lo cual, permitió la interacción con un nuevo público objetivo.
- Con el fin de posicionar los servicios de la Institución, se desarrollaron los portafolios de servicios que requirieron las distintas áreas.

DEBILIDADES

- Falta de presupuesto asignado para temas de merchandising, material POP, campañas y temas de pago de pauta.

- Falta de un miembro al equipo experto en temas de fotografía, pre-producción y post-producción audiovisual.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Se hizo todo el acompañamiento, gestión y divulgación de contenido en medios de comunicación, redes sociales y demás aliados de otras entidades territoriales.

Dentro de los principales retos que se enfrentaron durante esta protesta social, fue la disponibilidad de personal para cubrir esta situación, así como la seguridad en el momento de ingresar a las áreas afectadas, además del contacto directo y principal con los líderes de la protesta social para poder recolectar material audiovisual.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

Durante el año 2021 se realizaron los siguientes proyectos e iniciativas:

1. Se realizaron las siguientes campañas:

- Día de la Mujer.
- 9 de abril - Día de Víctimas.
- Trata de No Caer.
- Video Día de la Tierra.
- Video Día Mundial de las Abejas.
- 30 de agosto – Día Internacional de Víctimas de Desapariciones Forzadas.

- 10 de septiembre – Día Mundial para la Prevención del Suicidio.
- 21 de septiembre – Día Internacional de la Paz.
- Institucional – Cundinamarca y Bogotá, son Cruz Roja.
- Campaña para captación de nuevos voluntarios.
- Campaña por el respeto al Emblema y a la Misión Médica.
- Acompañamiento y visibilización en las emergencias sanitarias, caravanas y corredores humanitarios durante las protestas sociales y en la entrega de ayudas humanitarias.
- Creación y divulgación de contenido para las diferentes agrupaciones de voluntariado.

2. Se diseñaron y ejecutaron estrategias que conllevaron a la generación de ingresos establecidos.

- Campaña: Seamos Ayuda.
- Campaña vacunación sombrilla: Defiende tu Vida.
- Campaña de donación: Donar Cambia Vidas.

3. La realización de estas campañas se ve reflejada en el valor de \$ 1.627.077.283, producto de la acción comercial.

- Se diseñaron y ejecutaron estrategias y campañas de marketing relacional.
- Acompañamiento a las direcciones en el diseño y la de puesta en marcha de nuevos servicios.

RESULTADOS

1. Impactos en medios de comunicación locales, nacionales e internacionales: 396
2. Elaboración de piezas gráficas: 1.349
3. Videos: 56
4. Podcast: 16
5. Alcance en RRSS: 7.839.385 usuarios alcanzados
6. Consolidación de nuevos negocios/dinero con grandes empresas: \$ 1.627.077.283
7. Consolidación de identidad gráfica.
 - Aporte de ingresos por parte de BRM: \$ 629.117.918
 - Centro Canino: \$214.156.000
 - Centro Acuático: \$109.444.518
 - Educación: \$305.517.400
 - Aporte de ingresos área comercial (empresarial y particular): \$ 997.959.365
 - Clientes más relevantes a nivel corporativo:
 - Educación: Banco Agrario y Consejo Noruego Para Refugiados – NRC: \$ 109.938.000
 - Salud ocupacional y vacunación: Migración: \$ 45.000.000

ENFOQUE

La mayor parte del tiempo y recursos se evidenció en el desarrollo de las siguientes campañas:

- Día de la Mujer.
- 9 de abril- Día de Víctimas.
- Trata de No Caer.
- Institucional – Cundinamarca y Bogotá, son Cruz Roja.

Además, en la elaboración de piezas gráficas para las diferentes áreas de la Institución y desarrollo de contenido para redes sociales.

También se realizó el acompañamiento y visibilización en la emergencia de Guayabetal, caravanas y corredores humanitarios durante las protestas sociales (Cundinamarca y algunos territorios aledaños) y en la entrega de ayudas humanitarias en Girardot.

GESTIÓN CONTRACTUAL (CONTRATOS Y CONVENIOS)

El área, directamente, no adelantó ningún convenio. Sin embargo, dio apoyo en el desarrollo del contrato con el ICCU.

PROYECCIÓN 2022

1. Apoyar a las diferentes áreas de la Institución en la creación asistida de contenidos digitales, bajo un esquema de asesoramiento personalizado.

2. Contribuir a la sostenibilidad organizacional generando ingresos a partir de la gestión de estrategias comerciales y de marketing, coadyuvando a las áreas misionales.
3. Generar mayor visibilidad y posicionamiento del portafolio de servicios en los medios de comunicación y diferentes redes de apoyo comunicacional.
4. Análisis de datos e información que apoye la toma de decisiones institucionales.
5. Aportar al crecimiento de la organización por medio de la generación de ingresos derivados de la gestión del área comercial.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Incrementar el número de piezas gráficas desarrolladas, con sentido y objetivo.
2. Incrementar el número de publicaciones en redes sociales, basados en un plan y estrategia digital.
3. Mejorar las relaciones comerciales con los periodistas y canales de comunicación para incrementar los impactos en medios de comunicación.
4. Desarrollar convenios interadministrativos con el fin de generar ingresos para la entidad.

5. Ejecutar estrategias comerciales con enfoque empresarial.
6. Ampliar el alcance del BRM. Ofrecimiento de toda la bolsa de servicios.
7. Realizar estudios de mercado que permitan la toma de decisiones.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Relacionamiento con nuevos espacios en medios de comunicación que favorecieron la difusión de contenido y campañas de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá.
- La audiencia objetivo y la selección de contenido se definió para cada uno de los canales de comunicación de la Seccional.
- Se planificaron campañas y contenidos a través de las redes sociales, mientras mantuvimos las pautas operativas para mejorar el impacto, el alcance y la participación en la Seccional.
- Se desarrollaron diferentes tipos de contenido de modo que se innovó la manera de transmitir los mensajes, impulsando una imagen moderna y cercana de la organización.
- Se contó con herramientas que permitieron analizar el impacto de las acciones digitales de la Cruz Roja, así como se previeron y atendieron riesgos en redes sociales por medio del análisis de entornos digitales

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

Se realizó la actualización de la página web de la entidad en temas como el hosting, el dominio y contenido, así como la unificación del dominio con el Instituto de Educación, entre otras.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS **DE LA INFORMACIÓN**



GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Gestionar y proponer soluciones de innovación en cuanto a infraestructura tecnológica, desarrollo de sistemas de información, redes y comunicaciones, propendiendo por mantener la disponibilidad, confidencialidad y resguardo de los recursos e información tecnológica para aportar al óptimo desempeño de los procesos de la Seccional y cumplimiento de su misión.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. **Proyectos TIC:** liderar la implementación de proyectos catalogados como tecnológicos para todas las unidades de negocio de la Seccional, así como realizar el acompañamiento técnico que involucre aspectos de TIC en proyectos liderados por otras áreas.
2. **Aplicaciones y Desarrollo:** asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de información que operan en la Seccional, desarrollando soluciones a la medida y acompañando las implementaciones relacionadas con otros sistemas de información.
3. **Redes y Comunicaciones:** velar por la disponibilidad de los equipos activos que permiten la comunicación local y a nivel de sedes, procurando el mayor cubrimiento geográfico de la Seccional.

4. **Infraestructura Tecnológica:** velar por la correcta operación de los servidores, equipos de tecnología y demás dispositivos de hardware, necesarios para la operación de la Seccional.
5. **Procesos TIC:** articular los procesos de la Seccional con las soluciones tecnológicas actuales, o por implementar, para el mejoramiento de los procesos en los que la tecnología determina parte de su resultado.
6. **Mesa de Ayuda TIC:** atender y gestionar las necesidades del usuario final que tengan que ver con soporte técnico de nivel básico relacionadas con hardware y software.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

Dentro de las fortalezas más relevantes se destaca el hecho de lograr el paso a producción y la adherencia por parte de usuarios finales a muchos de los desarrollos de sistemas de información. Esto ha facilitado la operación de los diferentes procesos productivos y humanitarios de la Seccional, así como la culminación en la adaptación de soluciones tecnológicas a nivel de hardware y software que impactan de manera positiva no solo en la optimización de procesos, sino en la experiencia del cliente.

DEBILIDADES

En relación a las debilidades del periodo, se destaca el ajuste del presupuesto del plan de inversión de TIC establecido para el año 2021, el cual fue ejecutado dando prioridad a los componentes más urgentes e importantes, pero aplazando algunas iniciativas, que si bien no afectan notablemente la operación de la seccional, si se consideran de alto beneficio, puntualmente en lo que concierne a la seguridad de la información y la innovación.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

1. La implementación de integraciones de servicios de ayuda diagnóstica con el sistema de información clínico.
2. La entrada en operación de servicios de pago electrónico.
3. La implementación del sistema de gestión de Ambulancias.
4. El aprovechamiento de reportes basados en el concepto de inteligencia de negocios conectados en línea con el sistema de información clínico, administrativo y financiero.
5. El desarrollo de herramientas tecnológicas para facilitar la operación al interior del Centro Canino.
6. La implementación de sistemas de turnos y otras soluciones que optimizan procesos.

RESULTADOS

1. **Objetivo:** medir el cumplimiento la promesa de servicio (4 horas) en la solución de casos soporte nivel 1 y 2. **Descripción:** porcentaje de cumplimiento en la solución de casos soporte nivel 1 y 2 conforme a la promesa de servicio, la cual es 4 horas después de radicada la solicitud. Esto siempre y cuando se encuentre en el horario laboral (lunes a sábado de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.). **Proceso:** Mesa de Ayuda **Promedio:** 71,90% corte a octubre de 2021.
2. **Objetivo:** medir el grado de cumplimiento de las solicitudes de creación de usuarios en la plataforma Servinte. **Descripción:** porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de creación de usuarios en la plataforma Servinte de acuerdo a la promesa de servicio, la cual es 4 horas después de radicada la solicitud, siempre y cuando se encuentre en el horario laboral (lunes a sábado de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.). Se tomará en cuenta la fecha y hora del primer seguimiento realizado por Mesa de Ayuda referente a la creación del usuario en Servinte, lo anterior debido a que la creación de usuarios involucra a varias líneas en el área de TIC. **Proceso:** Mesa de Ayuda. **Promedio:** 87.4% corte a octubre de 2021.
3. **Objetivo:** medir el grado de cumplimiento en el alistamiento de equipos conforme a la promesa de servicio 24 horas de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.

Descripción: porcentaje de cumplimiento en el alistamiento de equipos conforme a la promesa de servicio 24 horas de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 9:00 p.m., a partir del momento en que Infraestructura Tecnológica realiza la entrega del equipo. **Proceso:** Mesa de Ayuda. **Promedio:** 80.7% corte a octubre de 2021.

4. **Objetivo:** medir el grado de cumplimiento de soportes de nivel 3 de Infraestructura Tecnológica. **Descripción:** porcentaje de cumplimiento de soportes de nivel 3 de Infraestructura, la cual es 4 horas después de radicada la solicitud, siempre y cuando se encuentre en el horario laboral (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.). **Proceso:** Infraestructura Tecnológica. **Promedio:** 90.4% corte a octubre de 2021.
5. **Objetivo:** medir la disponibilidad de servicios de Infraestructura Tecnológica. **Descripción:** porcentaje de disponibilidad de servicios de Infraestructura Tecnológica en el mes. **Proceso:** Infraestructura Tecnológica. **Promedio:** 99.3% corte a octubre de 2021.
6. **Objetivo:** medir el cumplimiento en la respuesta de los soportes del nivel 3 de Redes y Comunicaciones. **Descripción:** porcentaje de cumplimiento de soportes de nivel 3 de Redes y Comunicaciones, la cual es 4 horas después de radicada la solicitud. Esto siempre y cuando se encuentre en el horario laboral (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.). **Proceso:** Redes y Comunicaciones. **Promedio:** 71.1% corte a octubre de 2021.

7. **Objetivo:** medir la disponibilidad de servicios de RyC en la sedes de la Institución. **Descripción:** Porcentaje de disponibilidad de servicios de Redes y Comunicaciones. **Proceso:** Redes y Comunicaciones. **Promedio:** 99.5% corte a octubre de 2021.

8. **Objetivo:** medir el cumplimiento en la respuesta de soportes Servinte. **Descripción:** porcentaje de cumplimiento de soportes Servinte, el cual es de 4 horas como máximo para el registro del primer seguimiento, entendiendo este límite de horas dentro de la jornada hábil (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.). **Proceso:** Desarrollo y Aplicaciones. **Promedio:** 46.7% corte a octubre de 2021.

9. **Objetivo:** medir el cumplimiento en la respuesta de casos radicados para el/la coordinador/a y el/la auxiliar de Aplicaciones y Desarrollo. **Descripción:** Porcentaje de cumplimiento de casos radicados por el/la coordinador/a y el/la auxiliar de Aplicaciones y Desarrollo, el cual es un día laboral como máximo para el registro del primer seguimiento, entendiendo este límite dentro de una jornada laboral hábil de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. **Proceso:** Desarrollo y Aplicaciones. **Promedio:** 88.9% corte a octubre de 2021.

ENFOQUE

1. Implementación del sistema de información de gestión de traslados de ambulancias.

2. Implementación de la integración del sistema de información de laboratorio con el sistema de información clínico.
3. Plan de actualización y migración al Datacenter Local de la infraestructura (sin base de datos) del sistema de información clínico y administrativo y financiero Servinte.
4. Sistematización y automatización de procesos puntuales asociados a la gestión de salud Intramural.
5. Estabilización del módulo de suministros del sistema de información administrativo y financiero.
6. Definición de política y otros lineamientos asociados con Seguridad de la Información.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

El principal reto fue desarrollar una aplicación para facilitar el registro en sitio y monitoreo en sede de variables de interés para Sala Situacional.

PROYECCIÓN 2022

1. Asegurar alta disponibilidad del Sistema de Información Clínico, Administrativo y Financiero
2. Culminar la implementación de la integración del Sistema de Información de Laboratorio operado por Aldir con el Sistema de Información Clínico

3. Culminar la implementación de la integración del Sistema de Información de Radiología operado por Medicall con el Sistema de Información Clínico
4. Implementar los componentes de Infraestructura Tecnológica asociados a la continuidad de negocio
5. Desarrollar la herramienta para el registro y consolidación de cifras asociadas al documento institucional denominado Nuestra Huella
6. Implementar los canales de contacto virtuales para facilitar la gestión comercial en cuanto al acceso de clientes a los productos y servicios
7. Implementar solución para el diligenciamiento digital de la historia clínica de ambulancias
8. Desarrollar herramienta para la medición de la satisfacción del usuario
9. Desarrollar herramienta para el registro de FPQS (Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Solicitudes)

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Implementar desarrollos ya culminados o en un alto porcentaje de avance con el apoyo de los dueños de procesos, en pro de continuar fortaleciendo los procesos de la Seccional.

2. Apoyar la adherencia a herramientas tecnológicas que apoyen a la toma de decisiones del nivel estratégico de la Seccional.
3. Mejorar los indicadores de cada uno de los procesos del macroproceso de Gestión de TIC.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Mejorar la documentación de requerimientos.
- Involucrar a directores y jefes en la definición de requerimientos.
- Realizar acompañamientos en sitio en pro de conocer las realidades y expectativas de algunos procesos productivos y humanitarios.
- Establecer acompañamientos programados y dedicados tanto en la implementación como en la estabilización.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Atendiendo al concepto de innovación, que no es solo crear algo nuevo, sino poder modificar actividades o tareas que se hacían para crear un proceso nuevo y que este aporte en optimización y mejora del proceso impactando de forma significativa a nuestra institución se plantean los siguientes procesos de innovación a saber:

- Implementación del sistema de información de gestión de traslados de ambulancias.
- Implementación de integración de sistema de información de laboratorio con el sistema de información clínico (S.A.M.U. SUR Y CALLE 134)
- Sistematización de procesos del Centro Canino como inscripción y registro de atención veterinaria.
- Implementación del sistema de turnos en (S.A.M.U. CALLE 134 Y AV 68)
- Sistematización del envío de certificados de educación
- Y otras soluciones tecnológicas que optimizaron los procesos productivos y humanitarios de la seccional

GESTIÓN DE **RIESGOS** *CORPORATIVOS*



GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS Y AUDITORÍA INTERNA

La Dirección de Riesgos Corporativos y Auditoría tiene como misión identificar los riesgos que se pueden presentar dentro de la Institución en el desarrollo de los procesos de las áreas productivas, misionales y de apoyo, e implementar el plan que se llevará a cabo para mitigar y controlar los riesgos, teniendo en cuenta qué métodos y herramientas se utilizarán para establecer sus propias estrategias y que permitan, a través de auditorías, realizar el seguimiento y evaluación de los planes de mejora y acciones correctivas.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. **Riesgos Corporativos:** implementación de metodologías para la identificación, administración y mitigación de riesgos en cada uno de los subsistemas que estamos obligados a gestionar para dar cumplimiento normativo por la esencia de nuestras actividades institucionales.
2. **Auditoría interna:** vigilar el cumplimiento de los controles internos diseñados por la Alta Gerencia y agregar valor a la organización, dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos.

Las líneas de trabajo en Auditoría son: Planificación, Ejecución, Informe de auditoría y Seguimiento de las acciones correctivas.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Realizar el proceso de conocimiento de terceros al 99% de los vínculos comerciales de la Institución a todos los niveles.
- Lograr cumplir el plan anual de auditoría por encima del 33%.
- El uso masivo de la plataforma Almera para el seguimiento de los planes de mejora por las áreas auditadas.
- Fortalecimiento en los conocimientos de los miembros del equipo de la Dirección.
- Seguimiento a los planes de mejora generados por los hallazgos en las Auditorías de Revisoría Fiscal.

DEBILIDADES

- Pérdida del talento humano especializado en las áreas de Riesgos y Auditoría.
- Pérdida de aportes en el análisis de contextos por operatividad.

- Desarticulación de las áreas para la gestión del riesgo de continuidad de negocio.
- Dependier de las demás áreas en temas de información para poder desarrollar las actividades propias del proceso de riesgos.
- Tiempos de respuesta por parte de las áreas para responder a los planes de mejora.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

- Apoyo en la generación de políticas de seguridad de la información, ciberseguridad, tratamiento y protección de datos acordes a las necesidades institucionales y que corresponden a la normativa vigente.
- Apoyo a la gestión de identificación de riesgos del área de TIC's.
- Aplicación de jurisprudencia para el mejoramiento en los costos de áreas de salud.
- Gestión de riesgos en el 80% de los proyectos de la Seccional.
- Gestión del riesgo de SARLAFT a un 99%.
- Inicio de la implementación del BIA institucional como primera fase del riesgo de continuidad del negocio.
- Auditorías a procesos estratégicos de la Institución para fortalecimiento y mejoras en los mismos.

- Identificación de riesgos inherentes y residuales del área salud de extramural.
- Implementación al 100% de los seguimientos de los planes de mejora de auditorías en la plataforma Almera.

RESULTADOS

Riesgos Corporativos: para las líneas de trabajo en Riesgos, esta Dirección ha enfocado sus esfuerzos en el cumplimiento normativo y fortalecimiento de las políticas institucionales para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT-, como también la implementación de las instrucciones generales a nivel organizacional a través del cumplimiento de los dispuesto en el Código de Ética y Buen Gobierno y del sistema de Gestión de Riesgos y de cada uno de los subsistemas.

1. **SARLAFT:** este subsistema se logró consolidar en el último año y hace parte de los procesos transversales de la institución, consiguiendo, a través de las capacitaciones, establecerse como parte fundamental en el desarrollo del relacionamiento de la entidad con las partes interesadas a nivel interno y externo.

Para el año 2021, a corte de la información reportada, se alcanzó a dar concepto a 3.318 solicitudes de conocimiento de terceros, las cuales están representadas así: empleados 64%, voluntarios 20%, proveedores 10%, clientes 3%, donantes 3%.

De acuerdo a la segmentación anteriormente mencionada se emitió el concepto desde el área LAFT para: proveedores: 94%, clientes 87%, donantes 99% y los demás segmentos al 100% se las solicitudes.

Se cumplió con el 100% de los reportes exigidos por normativa a la UIAF sin novedades en los mismos, igualmente los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud, frente a los avances de ejecución y mejoras de a nivel entidad de SARLAFT.

2. **Riesgo de Continuidad de Negocio Fase I:** este subsistema se encuentra en un grado de implementación del 15%, teniendo en cuenta que a la fecha, se han realizado las sesiones correspondientes para cada una de las etapas de segregación en un trabajo conjunto con las diferentes áreas de la institución.
3. **Sistema Gestión de Seguridad de la Información:** la Dirección de Riesgos corporativos dentro de sus actividades desarrolladas en el año, apoyo al área de TICs en la generación de la Política de Seguridad de la Información y Siberseguridad con el cumplimiento de los lineamientos de la ISO 27.000 y sus derivadas, igualmente a la identificación de sus riesgos inherentes y residuales, definiendo un camino a seguir para la mejora continua y la continuidad de la operación de tecnología.

4. **Riesgos en Salud:** la institución tuvo un avance importante en la identificación de los Riesgos asociados a la prestación de los servicios de Salud Intramural con un 45% y extramural con el 60%, esto según la bitácora de seguimiento en las actividades programas y ejecutadas con las áreas.
5. **Riesgos Operativos:** en la identificación y tratamiento de riesgos SARO, se logró un avance del 25% en la Dirección de Asuntos Humanitarios, que se considera de una valiosa importancia por la concentración de procesos humanitarios que lleva a cabo esta dirección y que generan gran impacto en los resultados misionales de la Seccional.
6. **Riesgos de Fallas del Mercado de Salud:** se logró avanzar de manera consolidada un 15% según las actividades cumplidas en la bitácora de este subsistema, estableciendo propuesta del manual SARFM, el cual, plantea secciones específicas tales como: política del SARFM, metodología del ciclo de riesgo, niveles de aceptación del riesgo, estructura organizacional, y roles y responsabilidades, lineamientos para gestión del riesgos en el área comercial.

Auditoría Interna: para el Área de Auditoría Interna, el presente año, ha tenido como materialización de su gestión la implementación de los planes de mejora y su correspondiente subsanación y seguimiento en la plataforma Almera, correspondiente al 100% de los hallazgos generados en la Auditorías de los procesos, tanto de control interno como los de revisoría fiscal.

La ejecución del cronograma de auditorías se ha desarrollado a un 95%, a pesar de no contar con el talento humano requerido.

Resultado de la gestión realizada: se tiene identificados 456 hallazgos, distribuidos en 11 áreas auditadas, 456 observaciones generadas y 167 acciones de mejora propuestas, lo que permite dar un grado de avance del 37% por parte de los dueños de los procesos.

ENFOQUE

- Riesgos Corporativos: apoyo en gestión de riesgos a TICs, Salud Extramural, Proyectos y Continuidad del negocio.
- Auditoría Interna: apoyo en la generación de los estados financieros para llegar a un dictamen sin salvedad.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Trabajo en casa con el compromiso de seguir con la productividad máxima, pendientes de los cumplimientos doctrinales del personal misional que participó en estos eventos.

PROYECCIÓN 2022

Riesgos corporativos:

1. Implementación de las circulares externas 20211700000004-5 y 20211700000005-5 emitidas

por la Superintendencia Nacional de Salud con los cambios en Gobierno Corporativo, SARLAFT/FPADM y SICOE.

2. Consolidación del BIA institucional de riesgo de Continuidad de Negocio.
3. Gestionar los riesgos de acuerdo a los requerimientos de las áreas.

Auditoría Interna:

1. Seguir gestionando auditorías preventivas para fortalecer el control interno y seguir mejorando los resultados sobre auditorías externas y requerimientos de los entes de control.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

Riesgos Corporativos

1. Entrega de la documentación respectiva adaptada a la nueva normativa de SNS.
2. Sincronización de cambios normativos en la plataforma Almera.
3. Continuar con la socialización de las metodologías de identificación y gestión de riesgos adoptadas por la Institución.

4. Tener la identificación y priorización de productos y servicios de acuerdo a lo establecido por la norma para continuar con las estrategias de continuidad de negocio.
5. Matrices e informes de riesgos según los requerimientos de las áreas.

Auditoría Interna:

1. Concientización de las áreas en la gestión de los planes de mejora que permiten que los procesos sean eficientes.
2. Mejora continua en los procesos reflejándose en la optimización de tiempos y costos.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

Ser persistentes y resilientes a la situación de la Institución, ayudando a identificar los posibles riesgos para la toma de decisiones así como la gestión en el cumplimiento de los diferentes requerimientos de los entes de control.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Generación de una herramienta a través de Excel y Visual para la gestión de riesgos.
- Utilización de Almera al 100% para el seguimiento en Auditoría Interna.

GESTIÓN DE **OPERACIONES**



GESTIÓN DE OPERACIONES

Desarrollar estrategias de apoyo a la CRCSCB de manera oportuna, confiable y con criterios de calidad para la ejecución de la operación de la Institución.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. **Infraestructura:** diseñar, ejecutar y mantener infraestructuras físicas en las que se puedan desarrollar las operaciones. Articular las acciones de las áreas transversales para garantizar el cumplimiento de los proyectos.
2. **Ingeniería biomédica:** contribuir al uso seguro y racional de los dispositivos médicos, para la prevención de eventos o incidentes adversos.
3. **Transporte:** garantizar la disponibilidad de la flota vehicular para la prestación de servicios.
4. **Gestión documental:** realizar la centralización de operaciones de gestión documental.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Equipos de trabajo comprometidos, responsables y disponibles para las actividades que se desarrollaron.

- Optimizar los recursos de la Institución.
- Capacidad de adaptación.
- Empatía con la misión de la Institución.
- Trabajo en condiciones de estrés.
- Creatividad en solución de problemas.
- Descubrimiento de habilidades y capacidades de los miembros de equipos de trabajo.
- Agilidad en tiempos de respuesta.
- Cumplimiento del 100% de los servicios solicitados para la operación logística y extramural de la CRCSCB.
- Aumento de capacidad instalada de equipos biomédicos.

DEBILIDADES

- Ausencia de herramientas tecnológicas que permitan la optimización de actividades operativas.
- Falta de conocimiento del alcance de cada cargo por parte de la organización.
- Deficiencias en la disposición de los recursos necesarios para la realización de los objetivos.

- Carencia de conocimiento técnico específico necesario para el soporte de algunos requerimientos solicitados por la organización.

RESULTADOS 2021

Infraestructura	Cierre y traslado S.A.M.U. 145.
Infraestructura	Diseño S.A.M.U. Quiroga.
Infraestructura	Diseño S.A.M.U. Kennedy.
Infraestructura	Vacunación COVID-19.
Infraestructura	Farmacia Almacén general.
Infraestructura	Espacio recreativo calle 24.
Infraestructura	CAH Albergue Soacha.
Infraestructura	CAH Albergue Calle 63.
Infraestructura	IPS Administrativa.
Transportes	Incremento Ruta Canina.
Transportes	Unidad Móvil.

PROYECTOS E INICIATIVAS RESULTADOS

LINEA	DESCRIPCIÓN	ÍTEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Gestión Bodega Donaciones*.	Ingreso de activos fijos.		923	Und.
Gestión Bodega Donaciones*.	Salida de activos fijos.		545	Und.
Gestión Bodega Donaciones*.	Ingreso de donaciones.		1.884	Und.
Gestión Bodega Donaciones*.	Salida de donaciones.		55.663	Und.
Transportes.	Total flota vehicular.	Ambulancias.	22	Und.
Transportes.	Vehículos tipo camión.	Carro tanque y ruta canina (3).		Und.
Transportes.	Combustible consumido.	Flota vehicular.	28.926.753	Galones.
Transportes.	Nuestro recorrido.	Flota vehicular.	184.454.152	Kilómetros.
Transportes.	Valor combustible.	Flota vehicular.	\$318.577.363	Millones de pesos.
Transportes.	Nuestros servicios.	Servicios prestados.	2.046	Servicios prestados.
Transportes.	Mantenimientos preventivos y correctivos.	Flota vehicular.	\$168.246.552	Millones de pesos.
Transportes.	Conductores capacitados.		37	Conductores.
Biomédica.	Mantenimientos preventivos ejecutados.		3.046	Und.
Biomédica.	Renovación y adquisición de equipos.		161	Und.
Biomédica.	Actualización y creación de hojas de vida.		1.848	Und.

LINEA	DESCRIPCIÓN	ÍTEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Biomédica.	Calibración de equipos.		409	Und.
Biomédica.	Eventos adversos.		0	Und.
Biomédica.	Rondas preventivas realizadas.		305	Und.
Infraestructura.	Proyectos diseñados.	Planos	8.247	M2.
Infraestructura.	Proyectos diseñados.	Por direcciones	14	Proyectos.
Gestión documental.	Solicitudes de préstamos de documentos ubicados en el archivo central.		553	Expedientes.
Gestión documental.	Transferencia, organización e inventario de cajas de archivo.		1.040	Cajas.
Gestión documental.	Inventario y organización de historias clínicas en salud domiciliaria COVID-19 bajo riesgo.		32.344	Historias clínicas.
Gestión documental.	Envío de comunicaciones a entes externos.		724	Documentos.
Gestión documental.	Unificación de documentación CR en el Archivo Central.		4.993	Cajas X300.
Gestión documental.	Capacitación y acompañamiento a las áreas en Gestión documental.		32	Capacitaciones realizadas.
Gestión documental.	Disponibilidad en Almera de Contratos digitalizados de la Oficina Jurídica.		310	Expedientes.
Gestión documental.	Disponibilidad en formato digital de planillas de Seguros Social - GTH		307	Expedientes.

ATENCIÓN DURANTE EL PARO NACIONAL

Apoyo la gestión humanitaria de la Institución por medio de vehículos emblemados y personal operativo, quienes acompañaron en la entrega de insumos y medicamentos en Cundinamarca.

PROYECCIÓN 2022

1. Implementar el Sistema de Gestión Documental Electrónica – SGDE.
2. Desarrollar una herramienta tecnológica para la gestión de solicitudes de servicio.
3. Adecuación y adquisición de dotación biomédica, según Resolución 3100 a las infraestructuras de salud.
4. Ampliación de puntos de vacunación según Resolución 3100.
5. Diseño y construcción de la IPS Cundinamarca.
6. Construcción de los S.A.M.U. Quiroga y Kennedy.
7. Elaboración PESV 2022.
8. Adaptación de vehículo para Infraestructura.
9. Desarrollo de ruta circular entre las sedes CRSBC.
10. Seguimiento y ajuste a indicadores creados

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Cumplir con la habilitación (3100) y estar a la vanguardia de nuevas resoluciones en cuanto a las diferentes líneas que se desarrollan en el área.
2. Cumplir con los proyectos que se alineen al plan estratégico de la Institución.
3. Dar cumplimiento al 100% del plan de trabajo del área.
4. Gestionar el inventario de la bodega para dar respuesta a las necesidades de las áreas de la CRCSCB.

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Dedicar tiempo a la planeación de actividades, con el fin de tener una mejor capacidad de respuesta.
- Control y fortalecimiento del trabajo en equipo y capacidad de adaptación.
- Control de la gestión documental de los procesos.
- Mejorar la comunicación organizacional entre colaboradores y áreas.
- Control estricto del ingreso y salida de los elementos de activos fijos y donaciones.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Ajuste en la denominación del área a Jefatura de Operaciones acorde con los procesos ejecutados en ella.
- Cambio en el proceso de autorización de mantenimientos vehiculares.

GESTIÓN DE **LA CALIDAD**



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Promover la gestión integral de los procesos y cultura organizacional a través de la mejora continua, cumpliendo las expectativas de las partes interesadas bajo los principios de calidad en función de la misión institucional.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. **Transformación de procesos:** cambiar la gestión funcional a gestión por procesos dentro de la CRCSCB de forma institucional, liderando la construcción de los macroprocesos.
2. **Sistema de Gestión de la Calidad:** establecer los lineamientos basados en una estructura por procesos articulados, desde lo estratégico a lo operativo para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, además de aquellos requeridos para el control y gestión de la información documentada.
3. **Sistema de información - Almera:** implementación, administración y gestión de la información documentada para el control centralizado de manera institucional por macroprocesos.
4. **Estandarización de la documentación:** identificar, actualizar y apoyar con los líderes y gestores la elaboración de la información documentada requerida para el funcionamiento de la Seccional.

5. **Planes de mejora:** identificar las oportunidades de mejora para cada uno de los procesos de la Seccional con el fin de generar la mejora continua.
6. **Planeación:** apoyar a la alta dirección en el seguimiento de la estrategia y planeación operativa anual de la Seccional.
7. **Comunicaciones de Calidad:** promover la divulgación de la información generada en el área de gestión de la calidad de conocimiento general para la CRCSCB.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- Lograr definir, precisar y plasmar a través de la herramienta tecnológica los POA de la Seccional, con el fin de generar seguimiento de las actividades operativas de algunas áreas.
- Visibilización del área de Gestión de la Calidad para la gestión y apoyo en la estandarización y optimización de procesos.
- El área genera espacios para pasantes universitarios en el cual logran aprender en gestión de calidad.
- Lograr construir más de 5 políticas institucionales, las cuales dan los lineamientos para la gestión de procesos.
- Divulgación de los avances, resultados y gestión del área a través de los canales de comunicación de la Seccional.

DEBILIDADES

- Dificultad en la consecución de logros planeados para el 2021 con la reducción de personal en el área.
- Resistencia al cambio para la gestión por procesos de las algunas áreas.
- Resistencia al cambio para la cultura organizacional enfocado en la mejora continua.
- Dificultad para el suministro de información por áreas para la centralización de la documentación existente en el sistema de información-Almera.
- No todos los líderes de área están comprometidos con los seguimientos en la herramienta Almera a la planeación de sus POA.

RESULTADOS 2021

PROYECTOS E INICIATIVAS

El desarrollo del macroproceso de satisfacción del usuario, con el cual pretendemos unificar los procesos que se realizan en las diferentes áreas de la Seccional. El trabajo lo venimos adelantando de la mano con TIC.

El proyecto de la transformación de procesos en su fase II para la estandarización de documentos que le genera valor a los procesos.

RESULTADOS

1. **Transformación de procesos:** de las cuatro fases del proyecto, se logra el avance de todos los macroprocesos a la fase II.

Fase I: **100%.**

Fase II: **31%.**

Fuente: Project 2021

2. **Sistema de Gestión de la Calidad:** avance del 40%. Fuente: Project 2021.
3. **Sistema de información - Almera:** se genera la cultura institucional de utilizar el flujo de aprobación de documento a través de Almera.
4. **Estandarización de la documentación:** 133 documentos estandarizados.
5. **Planes de mejora:** 20 oportunidades de mejora que generó 50 planes de acción en 11 macroprocesos de 20 que tiene la Seccional.
6. **Planeación:** se logra centralizar en Almera 19 POA y se logra generar la cultura de seguimiento en 16 líderes de POA. Fuente Almera.
7. **Comunicaciones de calidad:** a través de los comunicados se logra visibilizar y estabilizar los Miércoles de Calidad.

ENFOQUE

1. **Transformación de procesos:** de las cuatro fases del proyecto, se logra el avance de todos los macroprocesos a la fase II.

Fase I: **100%.**

Fase II: **31%.**

Fuente: Project 2021

2. **Sistema de Gestión de la Calidad:** avance del 40%. Fuente: Project 2021.
3. **Estandarización de la documentación:** 133 documentos estandarizados.
4. **Planes de mejora:** 20 oportunidades de mejora que generó 50 planes de acción en 11 macroprocesos de 20 que tiene la Seccional.
5. **Planeación:** se logra centralizar en Almera 19 POA y se logra generar la cultura de seguimiento en 16 líderes de POA. Fuente Almera.

PROYECCIÓN 2022

1. Culminar el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Terminar la Fase II de la transformación de procesos.
3. Implementar el área de satisfacción al usuario.

4. Seguir trabajando en generar una cultura de cambio en la Seccional.

RESULTADOS 2022

RESULTADOS ESPERADOS

1. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en toda la Seccional.
2. Terminar la Fase II de la transformación de procesos, logrando estandarizar un poco más de 1.500 documentos que le aportarán valor a la Seccional en los diferentes procesos, a través de la mejora continua.
3. Implementar el área de satisfacción al usuario para que sea un proceso transversal en la Seccional alineado al Sistema de Gestión de Calidad.
4. Seguir trabajando en la cultura de cambio con cada uno de los miembros de la CRCSCB, lo cual nos ayudará a mejorar el desempeño general en la Seccional

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

- Resiliencia: la capacidad del líder del área está en adaptarse a los grandes cambios sufridos por las diferentes adversidades que vive la Seccional, logrando el manejo y control de todos los temas, lo cual hizo que de lo estratégico bajara a lo táctico y así mismo a lo operativo sin perder el control.

- Se debe seguir generando la construcción de los procesos para centralizar la información y generar valor en las iniciativas hacia el desarrollo sostenible.

PROCESOS DE INNOVACIÓN DESARROLLADOS

- Centralizar el manejo y seguimiento de información en los diferentes módulos de Almera, con el fin de que la información no dependa de las personas si no que pueda estar centralizada en esta herramienta para su control, manejo y análisis.
- Por lo anterior, poder tener los POA, la estrategia, la documentación y los diferentes procesos generan calidad y le da herramientas a la Alta Gerencia para la toma de decisiones.

INFORME DE GESTIÓN 2021

#YoSoyCruzRoja

📍 Carrera 23 # 73-19

☎ PBX: 746 09 09

✉ info@cruzrojabogota.org.co

🌐 www.cruzrojabogota.org.co

📱 @CruzRojaBogota



Cruz Roja Colombiana

Seccional Cundinamarca y Bogotá