

**INFORME DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y
CONSTRUCCIÓN DE PAZ
ENERO - DICIEMBRE 2021**

MYRIAM BEJARANO PULIDO
Gerente

ABRIL 26 de 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 3

PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR 5

1 PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA 8

2 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA 9

3. ESPACIO DE INTERLOCUCIÓN CON LA COMUNIDAD: SESIÓN PREGUNTAS Y RESPUESTAS – INTERVENCIONES CIUDADANAS 13

 3.1 RECEPCION DE PREGUNTAS Y RESPUESTA POR PARTE DE LA GERENTE 13

 3.2 INTERVENCIÓN DE LOS CIUDADANOS: 15

4. ENCUESTA DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA 15

5 APOORTE DEL HOSPITAL A LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 17

6 ESCENARIOS DE DIÁLOGO HABILITADAS POR LA ENTIDAD EN EL MARCO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS (ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021) 18



INTRODUCCIÓN

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE es una entidad pública descentralizada del orden Departamental con patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaría de Salud Departamental del Quindío. Oferta servicios de salud de baja complejidad a los habitantes del municipio de Montenegro teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de los afiliados a los diferentes regímenes de la Seguridad Social en Salud.

El informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021, se realiza en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 en su artículo 78, a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, siguiendo los lineamientos del DAFP, con el propósito de contribuir al desarrollo de los principios constitucionales y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

El informe de Rendición de Cuentas basado en Derechos Humanos y con enfoque de Paz, incluye información sobre la gestión pública y sus resultados, dando razón de contenidos obligatorios inherentes a las responsabilidades asignadas al Hospital Roberto Quintero Villa ESE en la normativa vigente. El objetivo de este informe es que sea de uso y dominio para la comunidad en general, motivo por el cual es publicado a través de la plataforma web institucional, dando cumplimiento a las Políticas de Gobierno Digital, la Ley de Transparencia, el Derecho Digital y el derecho al acceso a la información Pública.

El día 26 de abril de 2022 se da inicio a la Audiencia de Rendición de cuentas siendo las 9:00 am contando con un registro de asistencia de 175 personas, las cuales realizaron su inscripción en el evento, seguido de la lectura del orden del día y la ejecución de lo planeado.

La exposición estuvo a cargo de la Gerente Myriam Bejarano Pulido, en un lenguaje claro, acorde a las características de los grupos de valor y de interés a los que va dirigida la información y da a conocer la gestión realizada en tres (3) áreas de gestión: Dirección y Gerencia, Administrativa y Financiera y Asistencial.

De igual manera, realiza su Rendición de Cuentas la representante de los usuarios ante la Junta Directiva del Hospital Roberto Quintero Villa, la Señora Gloria del Socorro Bermúdez.

PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR

La caracterización de la población objeto del Hospital Roberto Quintero Villa ESE Montenegro surge de la necesidad de diseñar una herramienta de planeación que permita conocer de forma precisa los grupos de interés, partes interesadas y grupos de valor; sus características, necesidades y expectativas con la Entidad, esto con el fin de establecer estrategias de mejora de los canales de comunicación, para lograr una participación activa de los grupos de valor frente a los objetivos institucionales.

Para el análisis de estos grupos se seleccionó una serie de variables recomendadas por la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, tales como características de los grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el Municipio de Montenegro y el Departamento del Quindío, a partir de los requerimientos realizados por los mismos, con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades y fortalecer la percepción de confianza hacia la Entidad.

A continuación, se presenta la matriz de partes interesadas y grupos de valor del Hospital Roberto Quintero Villa ESE:

PARTES INTERESADAS (ISO) GRUPOS DE VALOR (MIPG)	ANÁLISIS DE RELEVANCIA		REQUISITO/ NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATEGIA
	Influencia	Dependencia			
USUARIOS (PACIENTES Y FAMILIAS)	4	4	Prestación de los servicios con oportunidad y calidad	Atención de calidad y Gestión	*SGC *MIPG *Seguimiento a la satisfacción y acciones de mejora
ALTA DIRECCIÓN (GERENCIA-ASESORIA JURIDICA-ASESOR CONTROL INTERNO-ASESOR CALIDAD)	4	4	*Compromiso de los líderes y colaboradores *SGC EFICIENTE, EFICAZ Y EFECTIVO	Gestión, evaluación, control, Seguimiento, cumplimiento de las metas institucionales	*Proceso alta dirección. *MIPG *Planes de acción indicadores,

PARTES INTERESADAS (ISO) GRUPOS DE VALOR (MIPG)	ANÁLISIS DE RELEVANCIA		REQUISITO /NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATEGIA
	Influencia	Dependencia			
JUNTA DIRECTIVA	4	2	* Requisitos legales *Calidad en la prestación del servicio *Toma Decisiones * Control	Atención con Alta calidad y Gestión	*Planeación *Plan de Desarrollo *planes de acción *MIPG *SGC
FUNCIONARIOS (CARRERA ADMINISTRATIVA) CONTRATISTAS, COOPERATIVA	4	3	*Pago oportuno de salario *Buen Trato *Adecuada inducción *Capacitación *Incentivos *Ambiente laboral adecuado	Estabilidad laboral	*Proceso inducción *PIFC *MIPG *SGC
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	3	1	*Atención con Alta calidad. *Interrelación con la ESE *Comunicación y socialización	Atención con Alta calidad y Gestión	*Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) *SGC *MIPG
PROVEEDORES	4	3	*Pago oportuno	*Alianzas *contratación continua	*Proceso Compras. *Proceso financiero *Proceso Jurídico
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD Y SUBSECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	4	4	*Cumplimiento Requisitos de Habilitación *calidad en la prestación del servicio *	Atención con Alta calidad y Gestión	*Proceso alta dirección. *Plan de sostenimiento de habilitación *Planes de acción *Indicadores *SGC
EMPRESAS PARES	2	1	Demanda insatisfecha	Demanda insatisfecha	Mercado competitivo
GOBERNACIÓN DPTAL	4	4	Atención con Alta calidad y Gestión	Atención con Alta calidad y Gestión	*Proceso alta dirección. *Planes de acción indicadores.

PARTES INTERESADAS (ISO) GRUPOS DE VALOR (MIPG)	ANALISIS DE RELEVANCIA		REQUISITO /NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATEGIA
	Influencia	Dependencia			
COMUNIDAD	3	3	Atención con Alta calidad, fácil acceso al servicio, interrelación	Atención con Alta calidad y de fácil acceso	Asociación de usuarios, política de participación social en salud, *SGC
COMUNIDAD ACADEMICA	3	2	Convenios	Ampliación de practicas	Convenio docente asistencial
ORGANISMOS DE ATENCIÓN DE DESASTRES	4	4	Plan de emergencias y desastres	Correcta gestión	*Evidencia informes enviados.
ENTES DE CONTROL	4	2	*Respuesta solicitudes de información. Cumplimientos de requisitos legales	Correcta gestión	*Evidencia informes enviados.
MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES	4	1	*Cumplimiento de los reglamentos y normas.	Correcta gestión	Página web, manual de comunicaciones y manejo de medios.

1 PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA

Elección del sitio de la Rendición de Cuentas

El Teatro Esmeralda es el sitio elegido por su capacidad para albergar a los invitados, el cual fue previamente programado con la Alcaldía Municipal, contándose con su permiso y apoyo en préstamo de mobiliario, haciendo énfasis en que la Rendición de Cuentas se realizará en conjunto con la Alcaldía municipal, en cabeza del primer mandatario, Daniel Mauricio Restrepo Izquierdo.

Conformación comisiones de trabajo para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y Construcción de Paz. Vigencia 2021.

Se conforman las comisiones de trabajo para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2021, los cuales son elegidos por responsabilidad en sus cargos y por aptitudes y habilidades. Se anexa la conformación realizada en Comité de Gestión y Desempeño del día 28 de marzo de 2022

Convocatoria

El Hospital realizó convocatoria a la ciudadanía y comunidad en general (partes interesadas y grupos de valor) para la asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con el propósito de presentar la gestión realizada en la vigencia 2021.

Esta invitación fue extensiva a las organizaciones sociales, sectores públicos y privados, organismos no gubernamentales, entes de control, EPS, a través de invitación directa, avisos fijados en las carteleras de la institución, grupos de whatsapp, perfiles, FB y en la página web de la entidad.

Disponibilidad de la información

Se encuentra disponible la información correspondiente, en la página web (<https://www.esemontenegro.gov.co/>), en su pagina principal: rendición de cuentas 2021 (<https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas/>), el cual contiene:

Comunicado a la comunidad Rendición de cuentas 2021
Encuesta Rendición Pública Cuentas 2021
Estrategia Rendición Cuentas vigencia 2021
Formato inscripción preguntas o propuestas 2021
Reglamento Rendición Cuentas Vigencia 2021
Informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y Construcción de Paz
Soporte registro de asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021
Soporte encuestas aplicadas en la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021
Presentación Rendición de Cuentas Gerente vigencia 2021
Presentación Rendición de Cuentas a la Comunidad por parte de la representante de los usuarios vigencia 2021

2 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

ORDEN DEL DÍA

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ. VIGENCIA 2021. ABRIL 26 DE 2022

1. Ingreso y registro de asistentes
2. Saludo e introducción al ejercicio de Rendición de Cuentas
3. Instalación del evento
4. Himno Nacional
5. Himno Departamento del Quindío
6. Himno Municipio de Montenegro

7. Rendición informe Rendición de Cuentas Alcalde municipal Daniel Mauricio Restrepo Izquierdo

8. Rendición Informe de Gestión Vigencia 2021 por parte de la Gerente del Hospital Roberto Quintero Villa ESE, Myriam Bejarano Pulido
9. Rendición de Cuentas a la Comunidad por parte de la Representante de los Usuarios en la Junta Directiva y de la Asociación de Usuarios a cargo de la Señora Gloria del Socorro Bermúdez
10. Espacio de interlocución con la Comunidad: sesión preguntas y respuestas
11. Fin del evento

El informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y Construcción de Paz, se da con el orden del día, el cual se ejecuta, de acuerdo a lo planeado.

La Rendición de Cuentas de la Gerente y de la Representante de la Comunidad tanto en la Junta Directiva como en la Asociación de Usuarios, se encuentra en la página web: <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/>

Soporte fotográfico

Gerente





VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 8600870 - Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 0180009 70388



Certificado No. SC 5858-1





Representante de la Comunidad ante la Junta Directiva



3. ESPACIO DE INTERLOCUCIÓN CON LA COMUNIDAD: SESIÓN PREGUNTAS Y RESPUESTAS – INTERVENCIONES CIUDADANAS

3.1 RECEPCION DE PREGUNTAS Y RESPUESTA POR PARTE DE LA GERENTE

De acuerdo a lo estipulado en el REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ VIGENCIA 2021 (ubicado en la página web institucional <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/>)

Se define en su ítem 1.2. “Inscripción de preguntas o intervenciones Comunidad en general, Organizaciones: La inscripción de preguntas deberá realizarse hasta el 24 de abril de 2022 a las 5:00 p.m.

Sólo se contestarán las preguntas o propuestas relacionadas con los contenidos incluidos por la ESE, en su Informe de Rendición de Cuentas que se encuentra publicado en la página web <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/>

Para efecto de las intervenciones en la audiencia pública de las organizaciones sociales y de los ciudadanos mediante observaciones, sugerencias y propuestas, deberá realizarse según procedimiento que se describe a continuación:

-Diligenciamiento del “Formato para la inscripción de preguntas o propuestas” que se encuentra disponible en la página web www.esemontenegro.gov.co, o en las oficinas de Secretaría de gerencia y SIAU del Hospital.

-Enviar formato a través de los correos electrónicos: gerente@esemontenegro.gov.co, siau@esemontenegro.gov.co, hospital@esemontenegro.gov.co o en la oficina de Atención al Usuario SIAU o Secretaría de gerencia del Hospital antes de la fecha y hora señalada.”

Frente al tema, se encuentra que:

En el evento se contó con la presencia de ciudadanos, funcionarios de las entidades municipales, colaboradores de la ESE, miembros de la Asociación de Usuarios, representantes del Concejo Municipal y comunidad en general.

Es de resaltar que se entrega a la comunidad el formato para que realicen preguntas o inquietudes en el orden establecido en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, no presentándose inquietudes.

CANAL DE RECEPCIÓN DE PREGUNTAS	CANTIDAD DE PREGUNTAS RECEPCIONADAS	CANTIDAD DE PREGUNTAS ATENDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO	CANTIDAD DE PREGUNTAS ATENDIDAS EN LA AUDIENCIA	CANTIDAD DE PREGUNTAS PENDIENTES POR CONTESTAR
Correo institucional	0	0	0	0
Formularios recepcionadas en la oficina de atención al usuario	0	0	0	0
Día del evento	0	0	0	0

3.2 INTERVENCIÓN DE LOS CIUDADANOS:

No se presentaron interpelaciones.

4. ENCUESTA DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA

En la audiencia se inscribieron 175 personas, de las cuales 24 diligenciaron la encuesta de evaluación de la actividad, lo que indica que la muestra fue de un 13,71%,

Una vez tabulada la información frente a las respuestas dadas por cada uno de los participantes a las preguntas planteadas en la encuesta se obtuvo lo siguiente:

NÚMERO DE ENCUESTAS: 24

1. Medio por el cual se enteraron de la Audiencia:
 - a. Publicación en la Web: 8
 - b. Invitación directa: 13
 - c. Difusión de mensaje (Megáfono – Perifoneo): 2
 - d. A través de la comunidad: 1
 - e. ¿Otro medio? ¿Cuál?

2. La organización de la audiencia fue:
 - a. Bueno: 24
 - b. Regular: 0
 - c. Malo: 0
 - d. No responde: 0

3. ¿La información presentada en la Rendición de la Cuenta a la Ciudadanía fue clara?
 - a. Si: 24
 - b. No
 - c. No responde

4. ¿Para usted es importante dar continuidad a las Audiencias Públicas como mecanismo de control en la gestión pública?
 - a. Si: 23
 - b. No: 0
 - c. No responde: 1

5. Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:
 - a. Importancia: 23
 - b. Sin importancia: 1
 - c. No responde : 0

5. ¿Considera que el Contenido de la Audiencia Publica contempla las directrices planteadas en el Plan de Desarrollo?
 - a. Si: 23
 - b. No: 0
 - c. No responde: 1

Las 24 encuestas recepcionadas, se encuentran ubicadas en la Página web <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/>

5 APOORTE DEL HOSPITAL A LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E hace esfuerzos significativos en mejorar el acceso a los servicios integrales de salud y de calidad siendo esto una condición esencial para el desarrollo de la comunidad, haciendo énfasis en los programas de Promoción y Detección Temprana, como; atención de enfermedades prevalentes de la infancia (AIEPI Comunitario), Derechos sexuales y reproductivos, Control prenatal, desarrollo de actividades extramurales a través de brigadas de salud en el sector rural y urbano, garantizando de forma efectiva el goce y pleno derecho a la salud, como uno de los aportes para el proceso de construcción de paz y relación directa con el objetivo de desarrollo sostenible en el municipio; ya que el impacto que tiene una oferta y funcionamiento adecuado del servicio de salud en la vida de las personas, especialmente en aquellas en condiciones de pobreza en situaciones de inequidad económica, social y geográfica; violencia de género, entre otros, permitirá mejorar su condición de vida y mejorar su entorno social.

Con relación a los objetivos de desarrollo sostenible, el Hospital tiene integrado los siguientes objetivos:

Objetivo 3. Salud y bienestar: fomenta estilos de vida saludable y promueve el bienestar para todas las edades.

Objetivo 5. Igualdad de género: es un derecho humano básico, donde la ESE en sus derechos decreta la no discriminación a mujeres y niñas para la prestación de sus servicios, denuncia la violencia sexual y promueve el acceso a la salud reproductiva y sexual.

Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico: toma medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, la esclavitud y el tráfico humano.

Objetivo 10. Reducción de desigualdades: adopta políticas sólidas que promueven la inclusión económica de todos y todas, independientemente de su género, raza o etnia y gobernabilidad efectiva basada en el Estado de derecho.

6 ESCENARIOS DE DIÁLOGO HABILITADAS POR LA ENTIDAD EN EL MARCO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS (ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021)

La Gerente cumplió la siguiente agenda, como escenario de diálogo en el marco del proceso de rendición de cuentas:

- ❖ Reunión con el equipo de colaboradores de la ESE
- ❖ Reunión con la Asociación de Usuarios

Se señala que la E.S.E realiza publicación en la página web de la institución de los Informes financieros, Plan de contratación y compras, Plan de desarrollo, Plan operativo anual, Plan anticorrupción, Plan anual de adquisiciones.

La Gerente presenta ante la Junta Directiva el Informe de Gestión de su gerencia, esto con el fin de generar un diálogo transparente y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

Se planea realizará diálogo presencial, mediante audiencia pública en el año 2022, de la vigencia 2021, así:

Audiencia pública presencial	
LUGAR:	Teatro municipal Esmeralda Montenegro (Q)
FECHA:	Abril 26 de 2022
HORA	9:00 a.m. a 1 p.m

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE, durante esta emergencia sanitaria ha superado sus límites para ofrecer una atención cálida y segura a la población de Montenegro (Q), lo cual ha sido posible gracias al trabajo del personal de la ESE y la articulación con los diferentes actores del Sistema de Salud.



MYRIAM BEJARANO PULIDO
Gerente