



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

Código: 43-001
Versión: 003
Fecha: 08-05-2018
Página: 1 de 48

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ ENERO - DICIEMBRE 2019

MYRIAM BEJARANO PULIDO
Gerente

Marzo 2020


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8600970 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 01800070388



Certificado No. SC-5866-1



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR.....	6
1 PLANEACION DE LA AUDIENCIA	9
2 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.....	10
2. AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN VIGENCIA 2019.....	11
INFORME DE GERENCIA.....	11
2.1 AREA DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN Y GERENCIA.....	11
2.1.1 PLAN DE DESARROLLO 2016-2020	11
2.1.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL. RESOLUCION 710 DE 2012 Y 408 DE 2018	11
2.1.3 AUDITORIA DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	12
2.2 ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	14
A. ADMINISTRATIVAY FINANCIERA.....	14
B. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
C. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	21
D. ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS	21
E. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS).....	21
2.3 ÁREA ASISTENCIAL	22
2.3.1 Oportunidad en la atención.....	22
2.3.2 Vacunación.....	22
2.3.3 Jornadas extramurales	23
2.4 LOGROS	23
2.5 RETO	23
3. INFORME DE REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS. SEÑORA GLORIA DEL SOCORRO BERMÚDEZ	23
3.1 PARTICIPACION EN JUNTA DIRECTIVA	23
3.2 PARTICIPACION EN ASOCIACION DE USUARIOS	24
ESPACIO DE INTERLOCUCIÓN CON LA COMUNIDAD: SESIÓN PREGUNTAS	

Y RESPUESTAS INTERVENCIONES CIUDADANAS

4.1 RECEPCIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTA POR PARTE DE LA GERENTE
 25

4.2 INTERVENCIÓN DE LOS CIUDADANOS:..... 26

5 ENCUESTA DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA 26

6 APOORTE DEL HOSPITAL A LA CONSTRUCCIÓNDE PAZ Y
 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE..... 28

7 ESCENARIOS DE DIÁLOGO HABILITADAS POR LA ENTIDAD
 EN EL MARCO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 (ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019) 29

ANEXO 1 COMISIONES DE TRABAJO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA
 CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ. VIGENCIA 2019. 31

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 a afiliados a los diferentes regímenes de seguridad Social en Salud.

El informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, 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 cual será socializado a la comunidad en Audiencia Pública y espacios de dialogo participativos.

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. De igual forma, el informe tiene como objetivo mostrar, en el marco del periodo de tiempo objeto de Rendición de Cuentas, el avance en la atención y garantía de los derechos ciudadanos a través de la gestión institucional, así como la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El día 14 de marzo de 2020 se da inicio a la audiencia de rendición de cuentas siendo las 9:00 am contando con la asistencia de un total de 66 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.

La información contenida en el informe se publicará en la página web de la entidad, con el objetivo de facilitar su consulta por parte de la ciudadanía y servir de base para la formulación de preguntas y propuestas por los diferentes actores sociales, institucionales y comunidad en general y se divulgará a través de diferentes medios y canales, acercando al ciudadano para posteriormente garantizar su participación en escenarios de diálogo.

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	EXPECTAT IVA	ESTRATEGIA
	Influencia	Dependen cia			
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 *PIFIC *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)	ANÁLISIS 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	Impliación de practicas	Convenio docente asistencial
ORGANISMOS DE ATENCIÓN DE DESASTRES	4	4	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 PLANEACION 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 solicitado a la Alcaldía Municipal, contándose con su permiso y apoyo en préstamo de mobiliario.

Conformación comisiones de trabajo para la rendición de cuentas a la ciudadanía y construcción de paz. vigencia 2019.

Se conforma la comisión de trabajo para la realización de la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2019, los cuales son elegidos por responsabilidad en sus cargos y por aptitudes y habilidades. Se anexa la conformación (Anexo 1)

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 2019. 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, perifoneo 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 2019 (<https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas/>), el cual contiene:

Comunicado a la comunidad Rendición de cuentas 2019

Encuesta Rendición Pública Cuentas 2019

Estrategia rendición cuentas vigencia 2019

Formato inscripción preguntas o propuestas

Reglamento Rendición Cuentas Vigencia 2019



Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía y construcción de paz enero - diciembre 2019

Soporte registro de asistentes a la Audiencia de rendición de cuentas

Soporte encuestas aplicadas en la Audiencia de rendición de cuentas

Soporte preguntas o propuestas ciudadanos en la rendición de cuentas

Presentación Rendición de cuentas Gerente

Presentación Rendición de cuentas a la comunidad por parte de la representante de los usuarios.

2 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

ORDEN DEL DÍA

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ. VIGENCIA 2019. MARZO 14 DE 2020

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 avances y resultados de la gestión Vigencia 2019 por parte de la Dra. Myriam Bejarano Pulido
8. 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
9. Espacio de interlocución con la Comunidad: sesión preguntas y respuestas
10. 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.

A continuación, se presenta la rendición de cuenta de la Gerente y de la Representante de la comunidad tanto en la Junta directiva como en la Asociación de usuarios

2. AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN VIGENCIA 2019

INFORME DE GERENCIA

A continuación, se presenta el contenido del informe de gestión enero a diciembre de 2019, a cargo de la Gerente del Hospital Roberto Quintero Villa ESE

2.1 AREA DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN Y GERENCIA

2.1.1 PLAN DE DESARROLLO 2016-2020

DIMENSIONES

- ✓ Atención primaria en salud
- ✓ Calidad
- ✓ Talento humano
- ✓ Desarrollo tecnológico e infraestructura
- ✓ Financiera

VIGENCIA	% CUMPLIMIENTO
2017	90
2018	90
2019	83,3

2.1.2 PLAN DE GESTION GERENCIAL. RESOLUCION 710 DE 2012 Y 408 DE 2018

La Gerente presenta la estructura general del plan de gestión general, ya que se desagrega el mismo en la ejecución de la Rendición de cuentas vigencia 2019

INDICADORES DE DIRECCION Y GERENCIA

- ✓ Autoevaluación acreditación en salud
- ✓ Auditoria para el mejoramiento de la calidad
- ✓ Plan de desarrollo institucional



INDICADORES FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

- ✓ Riesgo fiscal y financiero
- ✓ Evolución del gasto por UVR
- ✓ Compras de medicamentos y dispositivos médicos
- ✓ Deuda de personal superiores a 30 días
- ✓ Utilización de RIPS
- ✓ Equilibrio presupuestal con recaudo
- ✓ Oportunidad reporte de informes a la Superintendencia Nacional de Salud
- ✓ Oportunidad reporte de informes al Ministerio de Protección Social

INDICADORES ASISTENCIALES

- ✓ Captación de gestantes
- ✓ Casos de sífilis congénita
- ✓ Adherencia a la guía de Hipertensión arterial
- ✓ Adherencia a la guía de control y desarrollo
- ✓ Reingreso de pacientes por urgencias
- ✓ Oportunidad en consulta de medicina general

VIGENCIA	CALIFICACION
2017	4.09/5
2018	4.03/5
2019	Pendiente en Junta Directiva a desarrollarse el 31 de marzo de 2020

2.1.3 AUDITORIA DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

COMPONENTE / VIGENCIA	CALIFICACIÓN PARCIAL	
	2016	2018
Control de Gestión	86,8	90



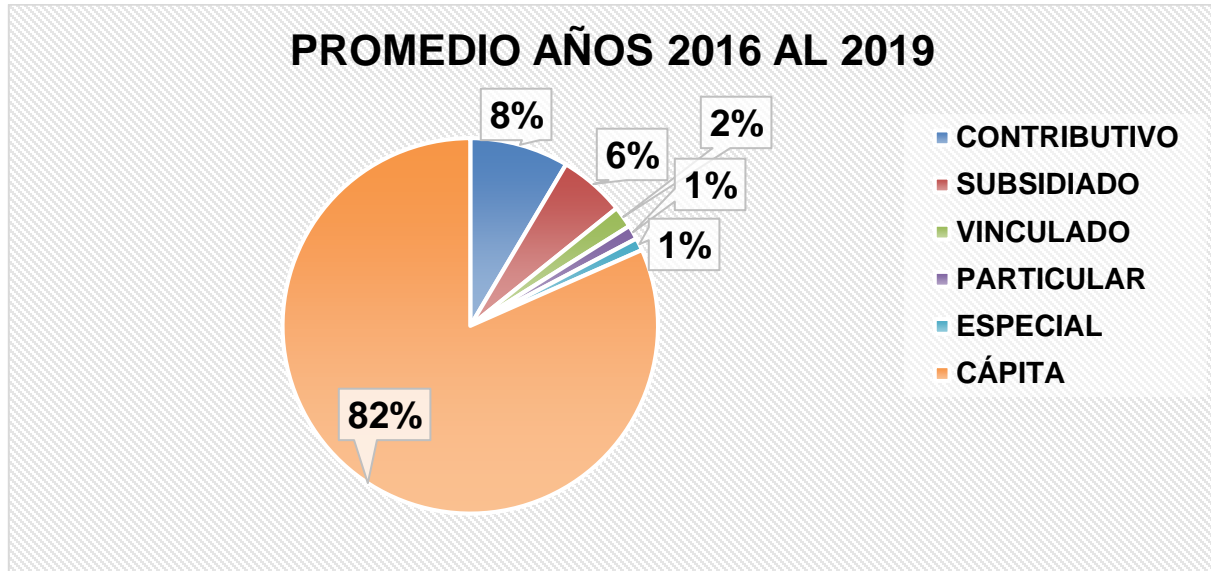
Control de Resultados	83,8	81,8
Control Financiero	81	90,2
Calificación total	84,7	87,6
Fenecimiento de la Cuenta	Si	Si
La vigencia 2017 fue auditada junto con la vigencia 2018 en la auditoria regular realizada a la entidad en mayo de 2019.		

HAL LAZ GOS	VIGE NCIA	
	2 0 1 6	2 0 1 8
Adm inistr ativo s	4	9
Con incid enci a Disci plina ria	2	0
Disci plina rio	0	0
Fisc ales	0	0
Pen ales	0	0
La vigencia 2017 fue auditada junto con la vigencia 2018 en la auditoria regular realizada a la entidad en mayo de 2019.		



A. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

FACTURACION



NÚMERO DE USUARIOS

EPS	NUMERO DE USUARIOS			
	2016	2017	2018	2019
MEDIMAS	2390	2815	3523	3470
NUEVA EPS	15901	14946	15264	15609
SALUDVIDA	7416	6743	6247	5749

UPC CONTRATADA – CÁPITA

EPS	UPC CONTRATADA			
	2016	2017	2018	2019
MEDIMAS	\$ 15,500	\$ 17,089	\$ 17,089	\$ 17,789
NUEVA EPS	\$ 15,800	\$ 15,800	\$ 15,800	\$ 15,800
SALUDVIDA	\$ 15,800	\$ 16,748	\$ 17,666	\$ 17,304



COMPORTAMIENTO DE LA CÁPITA				
AÑO	2016	2017	2018	2019
FACTURADO	\$5,045,857,150	\$4,971,302,998	\$ 5.380.907,620	\$ 5,422,748,331
RECONOCIDO	\$4,928,219,484	\$ 4,725,108,045	\$ 4.957.555,498	\$ 4,705,540,510
DIFERENCIA	\$117,637,666	\$ 246,194,953	\$ 423.352,122	\$ 717,207,821

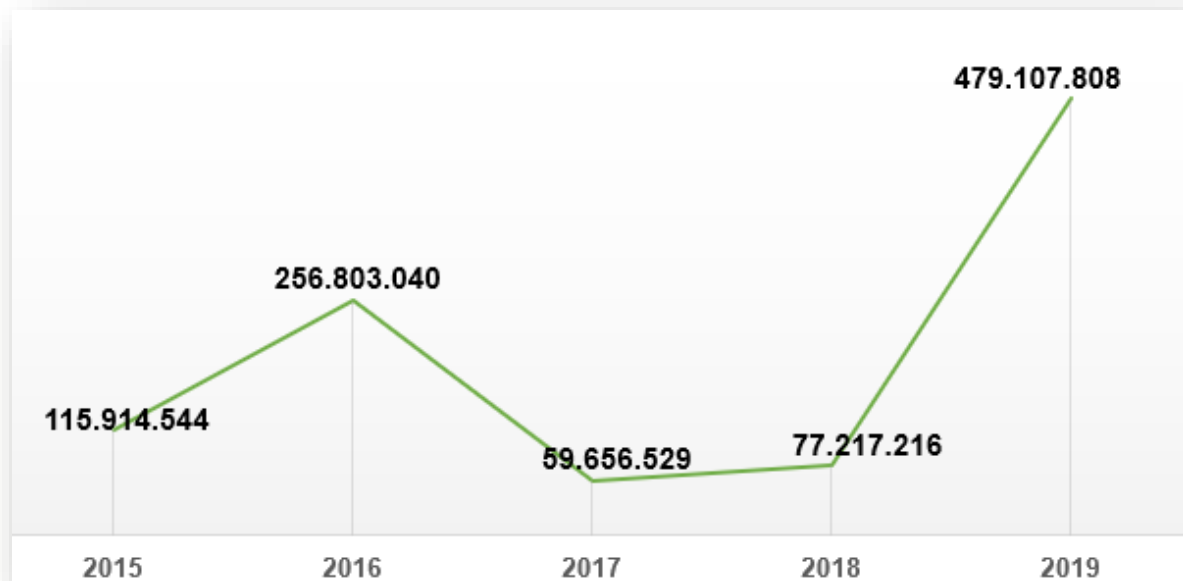
COMPORTAMIENTO PRESUPUESTO VIGENCIA 2019

PRESUPUESTO DEFINITIVO				
\$7,092,042,436				
CORTE 31 DE DICIEMBRE	INGRESOS	%	GASTOS	%
	\$6,464,910,550	91%	\$ 6,893,838,129	97%

VARIACIÓN DE GASTOS



VARIACIÓN RECAUDO

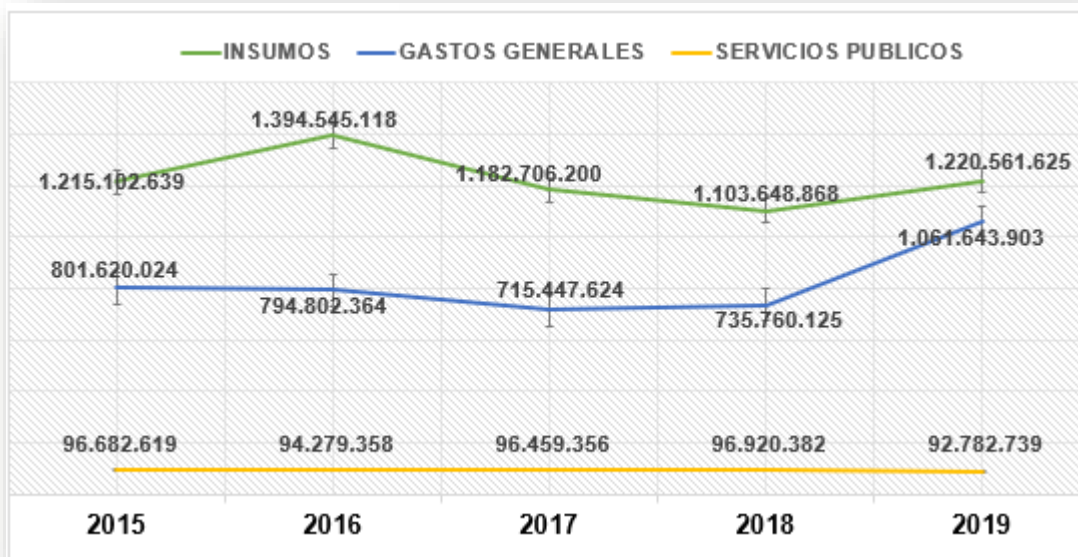




CONTRATACIÓN INDIRECTA



GASTOS DE FUNCIONAMIENTO





PRESUPUESTO 2020

PRESUPUESTO DEFINITIVO 2019	PRESUPUESTO INICIAL 2020	AUMENTO
7,092,042,436	7,155,314,108	1%

DEMANDAS PAGADAS

AÑO	VALOR
2016	\$35.136.850
2018	\$57.334.398
2019	\$57.334.398
2019	\$124.217.400
TOTAL	\$274.023.046

GESTION DE CARTERA

- Conciliación de cartera
- Conciliación de glosas
- Cobros persuasivos
- Mesas de flujo de recursos (Departamento-Supersalud)
- Seguimiento a mesas
- Seguimiento a acuerdos de pago
- Cobros Jurídico
- Notificaciones a la Superintendencia Nacional de Salud



Identificación de saldos
Socialización de estado de cartera
Actualización del Manual de Cartera

RECUPERACIÓN DE CARTERA

CONCILIACIONES CARTERA 2019

\$787.115.868.00		
MEDIO DE CONCILIACION	VALOR ACORDADOS	VALOR PAGADOS
MESA SUPER SALUD	\$ 251.778.430.00	\$ 204.994.694.00
MESAS SECRETARÍA DE SALUD DPTAL	\$ 166.725.805.00	\$ 166.725.805.00
OTROS ESPACIOS	\$ 498.404.809.00	\$ 61.273.477.00
TOTAL	\$ 916.909.044.00	\$ 432.993.976.00

CONCILIACIONES CARTERA 2019

MEDIO DE CONCILIACION	VALOR ACORDADOS	VALOR PAGADOS
MESA SUPER SALUD	\$ 251.778.430.00	\$ 204.994.694.00
MESAS SECRETARÍA DE SALUD DPTAL	\$ 166.725.805.00	\$ 166.725.805.00
OTROS ESPACIOS	\$ 498.404.809.00	\$ 61.273.477.00
TOTAL	\$ 916.909.044.00	\$ 432.993.976.00



AÑO	CALIFICACIÓN
2016	Resolución 2184 de 2016. Con riesgo fiscal y financiero bajo.
2017	Resolución 1755 de 2017. Sin riesgo fiscal y financiero.
2018	Resolución 2249 de 2018. Sin riesgo fiscal y financiero.
2019	Pendiente calificación. Mayo del 2020.

B. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ADQUISICION	2016	2017	2018	2019
Computadores	7	2	14	-
Teclados	10	-	20	-
Licencias de Office	-	2	-	10
Discos duros	2	-	-	-
Impresora	1	-	-	-
Software de L. Clínico	1	-	-	-
Fuentes de poder	-	-	2	-
Computadores	7	2	14	-
Teclados	10	-	20	-
Licencias de Office	-	2	-	10
Discos duros	2			
Impresora	1			
Software de Laboratorio Clínico	1			
Fuentes de poder	-	-	2	-
Lámparas Video Beam	-	-	2	-
Servidor de datos	-	-	-	1
Radio teléfonos	-	-	-	6
Licencias antivirus	90	90	90	90

ADQUISICION	2016	2017	2018	2019
Licencias Software WM	20	20	20	20
Licencias Software CNT	55	55	55	55
Licencia SQL	-	-	-	1

C. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

VIGENCIA	PQRS	FELICITACIONES
2016	73	5
2017	45	13
2018	28	20
2019	29	8

D. ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

VIGENCIA	RESULTADO DE LA ENCUESTA
2016	90.5%
2017	90.5%
2018	87.5%
2019	90.0%

E. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

El Ministerio de **Salud** y Protección **Social** a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la **Política de Participación en Salud- PPSS**, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de **salud** en conjunto.

La política parte del reconocimiento de la participación como un derecho fundamental que se construye en el diálogo contante con el derecho fundamental a la salud. En este sentido, el Estado es garante de los mismos y la ciudadanía tiene el derecho y el deber de participar en el proceso de construcción que se encuentra vinculado en el derecho a la salud.



La política sienta las bases para el cumplimiento del derecho a la participación en todo el territorio nacional e incluye a todos los integrantes del sistema de salud.

Por tal motivo la ESE formula el Plan de acción y realiza seguimiento a su implementación.

2.3.ÁREA ASISTENCIAL

2.3.1 Oportunidad en la atención

SERVICIO	META	2016	2017	2018	2019
Consulta Medica	3 días	2	2	2	2
Consulta Odontológica	3 días	3	2	2	3
Consulta Obstetricia	8 días	1	1	1	NA
Toma de Rayos X	3 días	2	2	2	3
Triage	30 m	44	29	29	16 m.
Reingreso hospitalización	5%	3	1	0	0%
Reingreso Urgencias	0.03	0.01	0.02	0.01	0.01%

2.3.2 Vacunación

BIOLOGICOS	2019
BCG	96%
ANTIPOLIO INACTIVADA (VIP)PARENTERAL < DE 1 AÑO	98%
POLIO < 1 AÑON 3ras +VIP < 1 AÑO 3ras	98%
PENTAVALENTE MENOR DE 1 AÑO	98%
ROTAVIRUS DE 4 A 11 MESES 29 DIAS 2a	96.7%
SRP (TV)DE 1 AÑO	98%
HA 1 AÑO	98%
FA 1 AÑO (18 MESES)	98%
DPT AL AÑO DE LA 3a DOSIS (18 MESES)1er RFZO	98%
DPT 5 AÑOS	93%
TV 2das RFZO 5 AÑOS	93%

2.3.3 Jornadas extramurales

2.4 LOGROS

- ✓ Mantenimiento de la Certificación de Calidad ISO 9001: 2015
- ✓ Cumplimiento en los indicadores de prestación y producción de servicios.
- ✓ Gestión para la mejora del parque automotor de la E.S.E.
- ✓ Reconocimiento a la ejecución del PIC municipal y departamental.
- ✓ Mejoramiento de la infraestructura hospitalaria
- ✓ Entidad calificada sin Riesgo Fiscal y Financiero por 2 años consecutivos

- ✓ Elaboración de las Tablas de Retención Documental.
- ✓ Reconocimiento en coberturas de vacunación (2018-2019)

AREA	2016	2017	2018	2019
Urbana	12	10	19	10
Rural	5	9	17	16
Total	17	19	36	26

- ✓ Reconocimiento a la Gestión de la Gerente por parte del Concejo municipal. 2019

2.5 RETO

Recuperación de cartera

3. INFORME DE REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS. SEÑORA GLORIA DEL SOCORRO BERMÚDEZ

3.1 PARTICIPACION EN JUNTA DIRECTIVA

✓ Aprobación de proyectos de Acuerdo para la modificación del presupuesto



- ✓ Aprobación del Plan de Cargos y asignaciones salariales para la vigencia 2020.
- ✓ Aprobación del Presupuesto para la vigencia 2020.

Conocimiento de:

Informes de prestación de servicios.

Actividades del Plan de Intervenciones Colectivas municipal y departamental.

Situación financiera y presupuestal del Hospital.

Evaluación de la Satisfacción del Usuario (PQRSyF y Encuestas)

La cartera de la entidad.

Las obras de mantenimiento hospitalario.

El informe de la gestión de la Gerente durante los 4 años.

3.2 PARTICIPACION EN ASOCIACION DE USUARIOS

- ✓ Asistencia a reuniones (6)
- ✓ **Asistencia a capacitaciones:**
 - ❖ Situación presupuestal de la entidad
 - ❖ Contratación con EPS
 - ❖ Discapacidad
 - ❖ Higiene Oral
 - ❖ Certificación en Calidad
 - ❖ Programas de PyD
 - ❖ Participación social en salud
 - ❖ Tramites en Línea
 - ❖ Plan de comunicaciones de la ESE
 - ❖ Informe de gestión de la Gerente.
- ✓ **Asistencia al Comité de Ética:**
 - ❖ Reuniones (9)
 - ❖ Revisión de las PQRSyF

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

4.1 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 2019 (ubicado en la página web institucional (<https://www.esemontenegro.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Reglamento-Rendici%C3%B3n-Cuentas-Vigencia-2019.pdf>), se define en su ítem 1.2. “Inscripción de preguntas o intervenciones Comunidad en general, Organizaciones: La inscripción de preguntas deberá realizarse hasta el 10 de marzo de 2020 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 www.esemontenegro.gov.co

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, contratistas de la entidad, miembros de la asociación de usuarios, representantes del Concejo Municipal, y comunidad. Es de resaltar que todas las preguntas fueron atendidas en el orden establecido en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.

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	4	0

Los cuatro (4) preguntas recepcionadas, se encuentran ubicadas en la Pagina Web / rendición de cuentas <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas/> y todas están relacionadas con la exaltación a la Gerente por la Gestión que ha desarrollado. Los asistentes realizan manifestaciones de aprobación con aplausos y la Gerente agradece los positivos comentarios

4.2 INTERVENCIÓN DE LOS CIUDADANOS:

Inicia la intervención, el Sr Alcalde de Montenegro: **Daniel Mauricio Restrepo Izquierdo**, donde resalta la importancia del autocuidado en la situación mundial que se vive con el Covid 19 y recuerda que el Hospital Hace parte de su administración. Hace señalamientos sobre la importancia de la cordialidad y la calidad de los servicios prestados, recordando que es el usuario la prioridad y que es necesario que permanentemente se les brinde un trato digno. Agradece a la Gerente su labor.

La segunda intervención la realiza la señora Teodora María de la Cruz Castro, durante este espacio, realiza su breve intervención, donde resalta las actividades que se realizan en la ESE, la calidad del personal y la excelente labor realizada por la Dra. Myriam Bejarano P.

5 ENCUESTA DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA

En la audiencia participaron 66 personas, a las cuales se les entregó la encuesta de evaluación, diligenciándola 10 personas, lo que indica que la muestra fue de un 16%. Falta participación por parte de los asistentes en el diligenciamiento de la



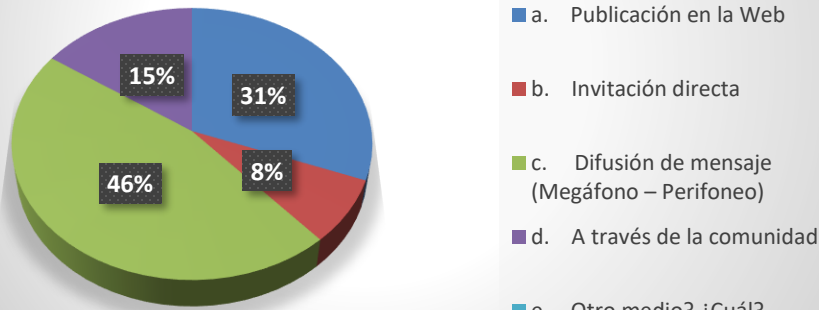
Una vez tabulada la información frente a las respuestas de cada uno de los participantes a las preguntas planteadas en la encuesta se obtuvo lo siguiente:

PREGUNTAS	NÚMERO DE ENCUESTAS										TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. Medio por el cual se enteraron de la audiencia:												
a. Publicación en la Web	X	X				X	X					4
b. Invitación directa				X								1
c. Difusión de mensaje (Megáfono – Perifoneo)					X	X	X	X	X	X		6
d. A través de la comunidad	X		X									2
e. ¿Otro medio? ¿Cuál?												
2. La organización de la audiencia fue:												
a. Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
b. Regular												
c. Malo												
d. No responde												
3. ¿La información presentada en la rendición de la cuenta a la ciudadanía fue clara?												
a. SI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
b. NO												
c. No responde.												
5. Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:												
a. Importante	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
b. Sin importancia												
6. ¿Considera que el Contenido de la Audiencia Pública contempla las directrices planteadas en el Plan de Desarrollo?												
a. SI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
b. NO												
No responde												

Pregunta 1:



Medio por el cual se enteraron de la audiencia rendición de cuentas vigencia 2019



Se puede determinar que el 46% de quienes realizaron la encuesta, manifiestan que se enteraron de la Audiencia de rendición de cuentas a la comunidad, mediante la Difusión de mensaje (Megáfono – Perifoneo). Lo anterior permite evidenciar que hay que reforzar los canales de comunicación, para el logro del objetivo propuesto.

Para las preguntas del 2 al 6, se puede evidenciar el 100% de conformidad de los encuestados con el evento realizado.

Los diez (10) encuestas recepcionadas, se encuentran ubicadas en la Página Web / rendición de cuentas <https://www.esemontenegro.gov.co/rendicion-de-cuentas/>

6 APOORTE DEL HOSPITAL A LA CONSTRUCCIÓNDE 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, 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.

7 ESCENARIOS DE DIÁLOGO HABILITADAS POR LA ENTIDAD EN EL MARCO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS (ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019)

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
- ❖ Reunión Veedores en salud y Líderes comunitarios (Apoyo Subsecretaría de Salud)

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, 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 2021, de la vigencia 2020, así

Audiencia pública presencial	
LUGAR:	Teatro municipal Esmeralda Montenegro (Q)
FECHA:	Marzo 13 de 2021
HORA	9:00 a.m.



MYRIAM BEJARANO PULIDO
 Gerente



**ANEXO 1 COMISIONES DE TRABAJO PARA LA
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ.
VIGENCIA 2019. MARZO 14 DE 2020**

Equipo Organizador:

- Myriam Bejarano P
- Jorge Iván Mejía V
- Luz Emilia Villegas L

Medios y comunicación:

Jorge Iván Mejía V:

Subir invitación a página WEB

Logística de sonido: **Audiovisuales:**

(Computador, video beam, pantalla o TV, extensión, sonido, adaptadores, cable HDMI)

Ana Milena Giraldo Orozco:

Maestro de ceremonias. Realizar enlace con Jorge Iván Mejía V

Impresión de encuestas y preguntas

Consecución de dos (2) mesas y seis (6) sillas para el registro de asistentes

- **Perifoneo:** Aldemar Cifuentes S – Gloria Elena Zapata M. Perifoneo (marzo 13, dos horas): Texto de afiche
- **Afiches:**

Afiches (tamaño oficio, impresión a color): Gerente

Gloria Elena Zapata M (definición de Ubicación con la Gerente)

Fijar en lugares estratégicos del municipio, incluyendo dos (2) en Pueblo Tapao: Puesto de Salud y Corregiduría): Roger Antonio Jurado Valencia

Decoración:

- Laura Liliana Arias M

Registro Fotográfico: Olga Álzate Gómez

1. Convocatoria: Gerencia – Planeación - Secretaria Gerencia

- Oficio de invitación personalizado
- Impresión de invitaciones en tamaño carta para fijar en carteleras institucionales en todos los servicios, incluyendo Puesto de Salud Pueblo Tapao.

2. Control de Asistencia:

Dos (2) puestos de control de asistencia, formatos de asistencia y el formato de encuestas

- Angie Ximena Ovalle M
- Liseth Lorena Triviño M
- Gladys del Socorro Rivera G (responsable)
- Ruth Danner Sandoval S
- Natalia Ruiz Restrepo

3. Refrigerios: Responsable Jefe Myriam Bejarano

4. Acomodación – recepción de preguntas

Luz Emilia Villegas L
Nataly Restrepo Ceballos
Roger Antonio Jurado Valencia
Yohanna Luján
Rafael Nates Fernández

5. **Contenidos Informe de gestión: Responsables:** Gerente y responsable de planeación

6. Presentación Informe: Gerente: Gerente y responsable de planeación

7. Informe Rendición de cuentas: Responsable de planeación