



Evolución con ciencia

ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod: GE-FO-02

Fecha: 14/02/2011

Versión: 01

Página 1 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Área: Gerencia	Acta N°: 001
Reunión: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Fecha: 20 de marzo de 2020
Preside la reunión: Ariel Alfonso Jiménez Escobar (Gerente)	Hora de Inicio: 03:00 pm
Lugar: Auditorio E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán	

No	ORDEN DEL DIA
1.	Saludo de Bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2019.
2.	Entonación himno de Colombia, himno de Santander, himno del municipio del Socorro.
3.	Instalación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2019.
4.	Reglamento establecido para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
5.	Informe de Rendición de cuentas Vigencia 2019
6.	Respuestas a las observaciones, recomendaciones o sugerencias, previamente inscritas realizadas por los ciudadanos y usuarios de los servicios de salud de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
7.	Evaluación de la Audiencia.
8.	Cierre de la Audiencia Pública.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

En el municipio del Socorro, Santander, a los 20 días del mes de marzo de 2020, siendo las 02:30 p.m. en las instalaciones del auditorio de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía correspondiente a la vigencia 2019 de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán. Con este espacio de interlocución entre la Entidad y la ciudadanía se buscó generar transparencia en la gestión como también garantizar el ejercicio de control social.

Es importante mencionar, que como consecuencia de la pandemia provocada por el brote del COVID-19, la audiencia pública se transmitió en vivo y en directo por el Canal Comunitario PASO TV.

1. Saludo de Bienvenida. La oficina de Comunicaciones, presentó el saludo de bienvenida a todos los televidentes, colaboradores de la E.S.E. y representantes de los medios de comunicación que se siguen la transmisión por el Canal Comunitario de Paso TV de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019.

2. Entonación Himno de Colombia, Himno de Santander, Himno del Municipio del Socorro: Se dio inicio a los actos protocolarios con la entonación de los himnos mencionados.

Acto seguido, Diana Marcela Córdoba Silvestre, funcionaria de la oficina de Comunicaciones, dio lectura al objetivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

"El objetivo de la rendición de cuentas es presentar a la comunidad los avances en la Gestión realizada durante la vigencia 2019, poniendo al servicio de la población de las provincias Comunera, Guanentina y Veleña, los programas y servicios de salud de mediana y alta complejidad.



Evoluciona con ciencia

**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Fecha: 14/02/2011

Versión: 01

Página 2 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La audiencia pública para la rendición de cuentas invitada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán se realizará con base en la gestión desarrollada dentro del periodo del primero de enero de 2019 y se proyectó hasta el treinta y uno de diciembre de 2019, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- *Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano. Este objetivo precisa los fundamentos constitucionales ya que en una democracia participativa el derecho a acceder a la información constituye un instrumento indispensable, de lo cual depende la efectividad del principio de la responsabilidad política.*
- *Informar a la comunidad y grupos de interés el diagnóstico general de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.*
- *Informar las propuestas de gestión para el periodo Gerencial Actual.*
- *Generar un espacio de consulta de la ciudadanía y grupos de interés en temas específicos relacionados con la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán y los servicios de salud que se prestan a la comunidad.*

3. Reglamento establecido para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Maribel Arguello Cala, Asesora de Control Interno, explicó el fundamento legal, metodología y reglamento establecido para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Como también, dio a conocer a los televidentes los parámetros dentro de los cuales se actuará y se intervendrá durante el desarrollo de la Audiencia Pública.

Mencionó que una vez finalizada la intervención de los funcionarios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se dará inicio a las respuestas sobre las observaciones previamente inscritas las cuales se radicaron mediante el correo electrónico y en la Oficina de Ventanilla Única de la Entidad.

Resaltó, que las preguntas que surjan en el momento de la Audiencia de Rendición de Cuentas, podrán ser radicadas por el correo institucional hospitalhmbsocorro@gmail.com o por la Oficina de Ventanilla Única de la Entidad y serán respondidas dentro de los 15 días, tal como lo establece la norma.

4. Instalación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2019

Ariel Alfonso Jiménez Escobar, gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, extiende un cordial saludo a toda la teleaudiencia que sigue la transmisión por el Canal Comunitario Paso Tv. Resalta la importancia de estos espacios de interlocución entre la Entidad y los ciudadanos; que como consecuencia de la situación crítica que enfrente el país en tema sanitario por la pandemia del COVID-19, el Hospital recurrió a la transmisión por este medio, para cumplirle a la ciudadanía y con lo normado, en el marco de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Manifiesta la disposición de dar respuesta, en la mayor brevedad, a las inquietudes, preguntas que surjan durante la presentación del informe de la Rendición de Cuentas vigencia 2019, y finaliza agradeciendo la permanencia de los televidentes durante la transmisión.

5. Informe de Rendición de cuentas Vigencia 2019

- **Informe Financiero**, a cargo de Enrique Araque Jaimes, Profesional Universitario de Contabilidad.



Evoluciona con ciencia

**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Fecha: 14/02/2011

Versión: 01

Página 3 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El funcionario inicia su intervención con el informe de situación financiera con corte a 31 de diciembre de 2019, comparativo con 2018 a la misma fecha.

Los activos totales se incrementaron en un 3% pasando de \$58.013.622.907 a \$59.525.578.869.31, siendo las partidas más representativas de los activos del Hospital, las cuentas por cobrar, con una participación del 71,45%. Las propiedades, planta y equipo son el segundo activo más representativo del Hospital, con una participación del 23.42%.

Con respecto a los pasivos y patrimonio, es importante resaltar que los pasivos de la entidad representan 23.67% del total de activos, siendo este un indicador de endeudamiento óptimo para la Entidad, los cuales incrementaron solo el 3% con respecto al 2018. En lo que respecta al patrimonio, representa el 74.88% de los activos de la Entidad.

En cuanto al estado de actividad financiera, económica y social, actualmente conocido como estado de resultados, donde se refleja las operaciones de la E.S.E. para el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, de este es importante destacar el incremento de las ventas de servicio de salud en el cual pasamos del 2018 de vender \$42.097.911.042.00 a \$47.542.646.829.00 en ventas netas, esto es un incremento del 13%. Y dando como resultado, pese a que también se refleja un incremento en los gastos y costos, aunque en menor medida, de una utilidad de \$863.423.357.25, casi duplicando la utilidad obtenida durante 2018, representando 1.82% de las utilidades netas.

En materia presupuestal, durante la vigencia 2019 el presupuesto definitivo de ingresos aprobados para la E.S.E. por parte de la Junta Directiva ascendió a la suma de \$57.565.322.975 de los cuales se reconocieron en derecho de cobro la suma de \$64.891.071.346 y se recaudaron de estos efectivamente \$43.239.233.075 notándose una buena mejoría en comparación con la vigencia 2018.

Al desglosar el monto de los valores reconocidos como derechos de cobro se observa que la partida representativa fue la venta de servicios de salud con una participación del 73% y en pesos de \$47.173.488.480. El siguiente rubro más representativo es el de recursos de capital con una participación del 26% y es allí donde se registra lo que se recauda de carteras de vigencias anteriores.

En lo referente a la ejecución de gastos vigencia 2019, el presupuesto definitivo aprobado debe ser igual al presupuesto de ingresos, lo cual podemos observar que también fue de \$57.565.322.975 aprobado por la Junta Directiva, sin embargo, de este presupuesto aprobado solo se comprometieron gastos para la normal operación de la E.S.E. de \$50.419.010.371 de esto se lograron hacer pagos, debido al flujo de recursos de \$42.638.028.447.

El desglose de los gastos comprometidos, nos evidencia que los gastos más representativos dentro de la operación del Hospital, tienen que ver con los gastos del personal con un 56%; los gastos de comercialización y producción con 14% y las cuentas por pagar de vigencias anteriores con un 18%.

En cuanto al tema de Cartera de la Entidad, al término de la vigencia 2019 se cerró con una cartera total de \$45.952.628.120, de esta cartera podemos observar que tenemos una cartera por ventas de servicios de salud que cierra en \$42.037.915.783 y una cartera por otros conceptos diferentes a ventas de servicios de salud en \$3.914.712.337. Es importante resaltar que del total de la cartera, la cartera de vigencias



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 4 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

anteriores asciende a \$24.300.556.747 y la cartera generada durante la vigencia 2019, es de \$21.652.071.373.

La gráfica del comportamiento de la cartera, desde el año 2009 al 2019, se refleja que pese a los picos presentados en los años 2010, 2011 y 2014, desde el año 2016, fecha en la que inició la gestión de la presente administración se ha mantenido en un crecimiento constante de aproximadamente del 10%.

Los deudores más representativos de la Entidad con corte a 31 de diciembre de 2019, se encuentra ordenado en orden descendente, en lo que podemos observar que Nueva EPS participa del 9% del total de deudores; UT Comuneros con \$3.854.002.919, con un 8,4%; Comparta EPS S con 8.2%; Salud Vida EPS S con 7.6% y así sucesivamente como se puede observar en la diapositiva.

La cartera que maneja el Hospital con entidades en liquidación suma \$13.619.095.554, entidades que se encuentran en proceso de liquidación o ya liquidadas, sobre las cuales ya se adelantan procesos para la recuperación de las mismas. Estos \$13.619.095.554 representan un 30% dentro del total de la cartera.

Finalmente, dentro de las principales gestiones de cobro que se realizaron durante la vigencia 2019, presentaron un total de \$10.480.267.967 en acuerdos de pago, los cuales obedecen a acuerdos de pagos extraordinarios en derecho civil, acuerdos de circular 030, acuerdos gerenciales, acuerdos de mesa de flujo de recursos. Para un total de acuerdos de pago incluidos la sesiones de créditos que se adelantan con la secretaria y entidades como salud vida para el caso de la Fundación Médico Preventiva de un total de Acuerdo de Pago de \$11.345.670.002 con un cumplimiento del más del 90% de los mismos.

- **Informe de Gestión de la Calidad**, a cargo de Angélica María Rueda Jiménez, Jefe Oficina Asesora de Calidad.

Inicia su intervención sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y sus cuatro componentes Sistema Único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Información para la Calidad; Sistema Único de Acreditación.

En cuanto al Sistema Único de Habilitación, la funcionaria refiere que en la Vigencia 2019, la Secretaría de Salud Departamental realizó una visita a la Entidad, de verificación del cumplimiento de estándares contemplados en la Resolución 2003 de 2014. Pero de acuerdo a la 3100, se establece un plazo para el cumplimiento de dichos estándares. (Talento Humano, Infraestructura, Dotación, Procesos Prioritarios Asistenciales, Medicamentos y Dispositivos Médicos, Interdependencia de Servicios.)

En lo referente al Sistema de Información para la Calidad, Resolución 256 de 2016 se deben reportar 18 indicadores al Ministerio de la Salud, mediante la plataforma PISIS. Entre ellos, oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada, medicina general, odontología, tasa de satisfacción global de la Institución, entre otros. Los indicadores fueron reportados semestralmente.

Respecto a la Auditoría para el mejoramiento de la calidad, el Hospital realizó una autoevaluación de acuerdo a la Resolución 123 del Ministerio, la cual es la resolución del Sistema Único de Acreditación en la cual se obtuvo una calificación de 2.4 De acuerdo a los resultados, se planearon 80 acciones de mejoramiento de las cuales se ejecutaron 72, para un porcentaje de cumplimiento del 92.5%.



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 5 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Informe Actividades de Gestión del Riesgo en Salud y Actividades de Promoción y Prevención**, a cargo de la Enfermera Diana Patricia Afanador Chaparro, Coordinadora de Salud Pública.

A través del Plan de Intervenciones Colectivas, durante la vigencia 2019, se priorizaron 5 actividades, las cuales fueron: salud mental, salud sexual, Enfermedades crónicas no transmisibles, Enfermedades crónicas transmisibles, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

El impacto en la ejecución de estas actividades, fue la intervención en instituciones educativas tanto en el área urbana como rural, como el Colegio Alberto Santos Buitrago, Colegio Oficial Avelina Moreno, Colegio La Presentación, Colegio Militar, Central de varones, Escuela El convento, Escuela Kennedy, Instituto Técnico Industrial, Colegio Nacional Universitario, entre otros. Así como también la UIS y el SENA. En dichas instituciones, se aplicaron acciones para mitigar enfermedades, como por ejemplo, Transmisión Sexual, Desnutrición Infantil y Dengue.

Se realizó la intervención a barrios como el Primero de Mayo, El Diamante, Pueblito Viejo, Naranjito, Camino Culebrero, San Rafael, Villa Madrigal, Población migrante, como también a Población LGTBI, Población TS y Trabajadores informales. Acciones direccionadas a la educación para una vida saludable y bienestar. Así mismo, la canalización de servicios de salud a personas identificadas con riesgo de salud.

Se desarrollaron actividades de salud en la zona rural como Baraya, Quebradas, Rincón, Bosques y Alto de Chochos. Se realizaron actividades de salud oral, que muchas veces no se tienen en cuenta, para lograr tener un estilo de vida saludable. Igualmente, se conformó un grupo interdisciplinario de intervención con las áreas de higiene oral, psicología, enfermería, medicina y educación física.

Sumado a lo anterior, se realizaron:

- Canalización a servicios de salud mujeres embarazadas, inasistentes a programas.
- Acciones de educación y comunicación sobre estilos de vida saludable, y prevención de alteraciones nutricionales, malnutrición y desnutrición.
- Acciones y seguimiento de intervención colectiva e individual para la prevención de ETV y zoonosis.

En lo referente a las actividades de promoción y prevención:

- Se transmitieron programas educativos a través de medios de comunicación, con temáticas e información de interés en salud pública, patologías, prevención y promoción.

En cuanto actividades en salud de acuerdo a los programas normados:

- Cursos para la maternidad y paternidad
- Jornadas de vacunación : 3 nacionales / 4 municipales / extramurales
- Búsqueda de sintomáticos de piel y sistema nervioso periférico
- Atención de acuerdo a rutas de atención en salud
- Servicios amigables



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo referente a actividades extramurales e intramurales de salud:

- Promoción de la Actividad Física Institucional
- Consulta extramural en colegios
- Intervención a empresas del municipio en actividades de promoción y prevención
- Búsqueda de inasistentes, y visitas para demanda inducida a barrios vulnerables
- Estrategia de prevención de DENGUE
- **Informe de Contratación EAPB**, a cargo de Diana Marcela Gómez Garcés, Profesional de Contratación.

Referencia el informe de contratación de las EAPB suscritos por la E.S.E. las principales EPSP con las que tenemos contratación y residen en el municipio Comparta EPS suscribieron 4 contratos para el régimen subsidiado, dentro de ellos se prestan servicios de I nivel para radiología e imagenología para los municipios de Chima, Suaita, Gambita y Oiba. Para Socorro y Palmas del Socorro, se prestan servicios de I nivel asistencial y de Promoción y Prevención.

Para Coosalud EPS, prestación de servicios de I nivel, asistencial, PyP para todos los usuarios del municipio del socorro. II y III nivel para toda la provincia Comunera, Guanentina y Veleña.

Para el 2019, todavía estaba vigente Salud Vida EPS para el cual se prestaba servicios para el régimen subsidiado y contributivo en el municipio de Socorro y Hato.

Para Medimas, en el 2019 se prestó servicios tanto para el régimen contributivo como subsidiado, para usuarios de las provincias Comunera, Guanentina y Veleña. Son contratos todos por evento.

Para Fundación Médico Preventiva, se prestó servicios para los usuarios de Salud Vida, servicios de mediana complejidad, en especial consulta especializada.

Para IPS especializada, se contó con 1 usuario para ese convenio, paciente con enfermedad huérfana.

Para Foscal Magisterio, la E.S.E. suscribió 3 contratos para el municipio de Socorro, Palmas del Socorro y Hato.

Para, Foscal régimen contributivo, los usuarios que se beneficiaron son los de la NUEVA EPS.

Para sanidad militar y policía nacional son sus afiliados y beneficiarios del municipio del Socorro y la provincia Comunera del régimen especial.

Con Ecopetrol, un contrato por evento. Para todos sus afiliados y beneficiarios de la provincia Comunera y Guanentina

Para la UIS, son pocos usuarios adscritos al municipio del Socorro donde se les presta I nivel, mediana y alta complejidad.



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Para las administradoras de riesgos laborales, se suscribió contratos con la aseguradora Solidaria, Colpatria, Sura, Seguros del Estado, Seguros Bolívar, Colmena y Positiva.

Medicina Prepagada, que son las pólizas de seguros, con los servicios de medicina prepagada SURA, se prestan todos los servicios siempre y cuando sean autorizados para el hospital. Para Colsanitas solo servicios de Urgencias.

Con el Ente Territorial se suscribieron varios contratos, el de Población Pobre no Afiliada; Red de frío que es todo el seguimiento para las E.S.E. de primer nivel en lo relacionado con vacunación; Atención de Primera Infancia AIEPI.

Con la administración municipal o entes territoriales municipales, se suscribió un contrato para el Plan de Intervenciones Colectivas.

- **Informe de Contratación**, a cargo de Sandra Patricia Rangel Guerrero, Jefe Oficina Asesora Jurídica.

La funcionaria expuso que para el año 2019 se suscribieron 174 contratos por un valor inicial de \$30.213.665.214, un valor total de \$ 36.687.136.972.

Información detallada en la siguiente tabla,

MODALIDAD	Nº de contratos	VALOR INICIAL	VALOR TOTAL
Suministro	59	\$7.218.885.840	\$8.207.959.507
Prestación de servicios	84	\$7.810.696.628	\$8.341.386.987
Colectivo Laboral	3	\$14.356.265.725	\$19.305.151.679
Arrendamiento	2	\$12.000.000	\$15.472.000
Seguros	1	\$252.281.275	\$253.631.053
Obra	2	\$106.034.485	\$106.034.485
Cesión	1	\$40.000.000	\$40.000.000
Comodato	3	0	0
Interdependencias	1	0	0
Pasantía	7	0	0
Compraventa	11	\$417.501.261	\$417.501.261
Total	174	\$30.213.665.214	\$36.687.136.972



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo referente a los fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, se discriminan en la siguiente tabla por motivos.

PRETENSIÓN			FALLOS A FAVOR DEL USUARIO	
	2018	2019	2018	2019
Tratamiento integral • Autorización de procedimiento quirúrgico. • Autorización de citas médicas y exámenes. • Entrega de medicamentos. • Pago de viáticos (transporte, hospedaje y manutención).	21	60	15	50
• Remisión a IPS de mayor nivel de complejidad.	6	15	6	9 Hecho superado
• Solicitud de portabilidad.	0	1	0	1

- **Informe Satisfacción del Usuario**, a cargo de Josué Cala Calvete, Coordinador Sistema de Información y Atención al Usuario.

El funcionario inicia su intervención informando que durante la vigencia 2019, se recibieron 218 quejas, siendo los servicios de Consulta especializada (46), Estadística (45) y Urgencias (35) los servicios con mayor número de quejas.

Las causas de las quejas fueron las siguientes:

- Derecho a recibir oportunamente citas por medicina especializada.
- Demora en la atención de los servicios.
- Trato recibido.

Haciendo un comparativo del número de quejas con el total de usuarios, se puede evidenciar que el número de quejas recibidas es relativamente bajo en comparación con el número de usuarios atendidos.



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SERVICIOS	USUARIOS	QUEJAS	PORCENTAJE %
SERVICIO DE URGENCIAS	34.007	35	0.0010%
USUARIOS ATENDIDOS			
MEDICINA ESPECIALIZADA	67.595	46	0,0007%
MEDICINA GENERAL	28.211	14	0,0005%
EGRESOS HOSPITALARIOS	12.601	11	0,0009%
CIRUGÍAS	10.665	5	0,0005%
TOTAL SERVICIOS	153.079	111	0,0035%

En los buzones de sugerencias, para la vigencia 2019, se recibieron 64 sugerencias, siendo el servicio de Especialistas (13), Rayos X (9), Estadística (7), Urgencias (7) y Cirugía (7) los servicios con mayor número de sugerencias recepcionadas.

Adicionalmente, en la misma vigencia se recepcionaron 461 felicitaciones, siendo los servicios de hospitalización Pediatría (178), Quirúrgicas (112), y Medicina Interna (102), los servicios con mayor número de felicitaciones.

Para el 2019, se realizaron los siguientes planes de mejoramiento:

- Instalación de software para confirmación de citas y auto agendamiento por la página web
- Capacitación en humanización y buen trato cliente Interno.
- Capacitación en humanización y buen trato cliente Interno.
- Señalización de sillas y filas preferenciales.

En lo referente a los mecanismos de atención prioritaria preferencial, la E.S.E. tiene identificada sus filas presenciales; taquilla señalizada; rampas de acceso para camillas y sillas de ruedas; ascensores en área de urgencias y consulta especializada; señalización de sillas para uso exclusivo de personas con derecho atención prioritaria o preferencial; oficina de atención a los usuarios en consulta externa y consulta especializada.

El funcionario resalta a los integrantes que hacen parte de la Alianza de Usuarios Gilberto Pinzón Guevara, Julio Alberto Rueda Pérez, Hernando Acosta Suarez, Nancy Santacruz y Gustavo Veloza Torres por su participación activa, y quienes semanalmente realizan acompañamiento al profesional de SIAU en la apertura de los 11 buzones con los que cuenta la Institución.

Por el trabajo mancomunado, se destacan los siguientes logros:

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Apoyo a los mecanismos de participación (Comité de Ética, apertura de Buzones E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, Nodo Hato y Nodo de Palmas.
- Gestión de mejoras locativas y de dotación para la atención humanizada en los espacios físicos del hospital.
- Socialización a través de los canales de comunicación de información relacionada con derechos y deberes de los usuarios, la importancia de usar las FPQRS.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se discriminan los resultados en los siguientes cuadros:

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	
Indicador	Porcentaje
Muy Buena	42,36
Buena	52,78
Regular	4,76
Mala	0,09
Muy Mala	0,00
No responde	0,00

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	
Indicador	Porcentaje
Definitivamente Si	67,05
Probablemente Si	29,15
Definitivamente No	0,00
Probablemente No	3,71
No responde	0,09

Nota: Es parte integral de esta acta el archivo con las presentaciones de cada expositor.

1. Intervención de Ariel Alfonso Jiménez Escobar, Gerente.



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 11 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El gerente inicia su intervención resaltando los logros que durante la vigencia 2019 se obtuvieron en la E.S.E. Manifiesta que el crecimiento en la producción del Hospital y en la venta de servicios de salud, permite al hospital terminar la vigencia sin ningún riesgo financiero.

“Los nuevos servicios que el hospital habilita para todo sus usuarios son también un logro. Es importante resaltar el fuerza que se hizo para poner en funcionamiento una UCI Adultos, UCI Neonatal, que va a permitir que el 3 nivel de complejidad que ostentamos sea cada vez más integral y podamos dar todas las soluciones de salud que nuestros usuarios requieren.

También, es importante resaltar la adecuación y dotación del servicio que se pretende entrar en funcionamiento en la vigencia 2020, Hemodinamia. Es un servicio que va a permitir a muchos usuarios de la provincia Comunera, Guanentina y Veleña, recibir servicios de radiología intervencionista, servicios que van a salvar vidas. Este esfuerzo siempre tuvo como objetivo, ustedes los usuarios de esta institución.

Así mismo, se realizó un trabajo durante todo el año, en aras de un mejoramiento continuo y de adquirir unos estándares apropiados en el tema de calidad. Fue así, como durante todo el año, el hospital y su equipo de trabajo liderado por los diferentes profesionales de las áreas y de los servicios del hospital avanzó hasta conseguir su objetivo que fue el de obtener la certificación concedida por el ICONTEC en la norma ISO de calidad que lo certifica bajo la norma ISO 9001 versión 2015. Expresa, su deseo de hacer público este distintivo que nos fue otorgado. Queremos con esto demostrar el compromiso que tenemos para con nuestros usuarios, un compromiso en calidad, un compromiso que nos lleva hacia la acreditación. Un camino que el hospital debe seguir recorriendo.

Nosotros, siempre teniendo como premisa al usuario, abordamos este tema con todo el profesionalismo necesario, dispusimos los recursos, entregamos al personal todas las herramientas tecnológicas, académicas, logrando este propósito que hoy tengo el gusto de mostrar y de anunciar a toda la comunidad, a todos nuestros usuarios.

Por último informarles, que en muy pocos días, el hospital estará recibiendo un nuevo vehículo, una ambulancia medicalizada. Un vehículo 4x4, que muy pronto reforzará la flota con la que cuenta la institución

Esto se logró gracias al apoyo del Ministerio de Salud y Protección Social, un proyecto dirigido y presentado por esta gerencia, el cual logramos que nos hicieran una financiación cercana a los 185 millones de pesos. Recursos que ya fueron recibidos. El hospital aportará otro porcentaje, restante, con el cual ya se adelantó la contratación para la adquisición de este vehículo.

Dejamos una institución con unos estándares de habilitación y calidad óptimos; con proyecciones financieras ideales, con un crecimiento sostenido, con una potencialización de su nivel de complejidad, con un equipo de profesionales, especialistas y personal paramédico, administrativo y de logística altamente comprometido, con un gran sentido de pertenencia, que día a día hacen su mejor trabajo, su mejor esfuerzo para que el usuario, para que nuestra comunidad, reciban un servicio de calidad, oportuno e idóneo.

A lo largo de la próxima semana, estaremos presentando a todos ustedes nuestra nueva imagen institucional. Quisimos refrescar esta presentación, nuestro logo, con un dinamismo coherente con el



Evolución con ciencia

**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod: GE-FO-02

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 12 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

crecimiento que hemos venido teniendo. Una empresa joven, sólida, que sigue creciendo y que todos ustedes deben seguir cuidando.

Finalmente, mi invitación a hacer buen uso de los servicios, un uso racional un uso efectivo. A tomar todas las medidas sanitarias que lleven a una prevención durante estos tiempos difíciles de emergencia. Los invito a permanecer en casa. Hemos tomado algunas decisiones que tienen un único fin proteger a la ciudadanía, proteger a los usuarios y proteger a nuestro personal asistencial."

6. Respuestas a las observaciones, recomendaciones o sugerencias, previamente inscritas realizadas por los ciudadanos y usuarios de los servicios de salud de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, estableció una fecha (hasta el 16 de marzo de 2020) para la radicación de las observaciones, recomendaciones o sugerencias surgidas por la comunidad para que fueran resueltas durante la Audiencia Pública.

Teniendo en cuenta lo anterior, se manifestó a los televidentes que ningún usuario hizo uso de estos mecanismos.

Así mismo, la Entidad estableció una encuesta virtual en la página web donde los ciudadanos pudieron opinar acerca de que temas querían que fueran expuestos en la audiencia.

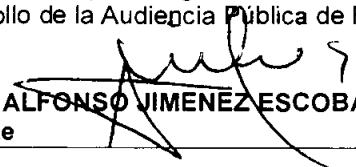
- 1. Gestión de la Entidad. Contratación administrativa.** Tema tenido en cuenta y expuesto durante la Audiencia.
- 2. Participación y servicio al ciudadano. Asignación de consulta externa que no tengan habilitado el servicio vía internet.** Tema tenido en cuenta y expuesto durante la Audiencia por Josué Cala Calvete, Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario.
- 3. Participación y servicio al ciudadano. Oportunidad en la asignación de citas, un caos imposible telefónicamente y casi imposible presencial. Yo creo que es lo único que afecta la excelencia de la institución.** Tema tenido en cuenta y expuesto durante la Audiencia por Josué Cala Calvete, Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario.

7. Evaluación de la Audiencia

Con el objetivo de conocer la percepción de la Audiencia Pública por parte de los televidentes y mejorar las estrategias y gestión de la Entidad, se habilitó en la página web <https://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/rendicion> Encuesta de Rendición de Cuentas 2019.

8. Cierre de la Audiencia Pública

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán agradeció a los televidentes la permanencia durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Actividad que finalizó a las 5:00 de la tarde.


ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR
Gerente