



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 1 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Área: Gerencia	Acta N°: 001
Reunión: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Fecha: 17 de febrero de 2017
Preside la reunión: Ariel Alfonso Jiménez Escobar (Gerente)	Hora de Inicio: 2:30 p.m
Lugar: Auditorio mayor Cámara de Comercio Seccional Socorro.	

No	ORDEN DEL DIA
1.	Saludo de Bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2016.
2.	Entonación himno de Colombia, himno de Santander, himno del municipio del Socorro.
3.	Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2016
4.	Lectura del Reglamento establecido para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
5.	Instalación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a Cargo del Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar Gerente.
6.	Informe de Rendición de cuentas Vigencia 2016 a cargo de los Líderes de los Procesos de la ESE Hospital Regional Manuela Beltrán
7.	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.
8.	Respuestas a las observaciones y preguntas realizadas durante la Audiencia.
9.	Evaluación de la Audiencia por parte de los asistentes.
10.	Cierre de la Audiencia Pública.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

En el municipio del Socorro, Santander, a los 17 días del mes de febrero de 2017; siendo las 02:30 p.m. en las instalaciones del auditorio mayor de la Cámara de Comercio, se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía correspondiente a la vigencia 2016 de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

En 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.

1. Saludo de Bienvenida. Diana Marcela Córdoba Silvestre, funcionaria de la oficina de Comunicaciones, presentó el saludo de bienvenida a la mesa principal, integrada por:

- Dr. Alfonso Lineros Rodríguez, Alcalde del Municipio del Socorro.
- Dr. María Edith Prada Galvis, Secretaria de Salud Municipal.
- Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar, gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
- Dr. Diego Armando Rivero Castillo, Subdirector Administrativo y Financiero del Hospital.
- Enfermera Dalba María Vargas Remolina, Representante del sector científico de los profesionales de la salud del Hospital.
- Dr. Carlos Andrés Pinilla Galvis, Representante de los Gremios.
- Jean Pablo Duarte Vega – Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva del Hospital.

Agradeció la asistencia a los honorables concejales presentes, representantes de los medios de comunicación, invitados especiales y a todos los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016.



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 2 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

3. Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2016. Diana Marcela Córdoba Silvestre, funcionaria de la oficina de Comunicaciones, dio lectura a la Instalación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, explicó al auditorio el objetivo y los parámetros que se tomaron en cuenta para el desarrollo e intervenciones en la Audiencia.

“El objetivo de la rendición de cuentas fue presentar a la comunidad los avances en la Gestión realizada durante el año 2016, poniendo al servicio de la población de las provincias Comunera, Guanentina y Veleña, los programas y servicios de salud de mediana y alta complejidad.

La audiencia pública para la rendición de cuentas invitada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán se realizó con base en la gestión desarrollada dentro del período que inició el primero de enero de 2016 y se proyectó hasta el treinta y uno de Diciembre de 2016, 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.*

Informo que los parámetros dentro de los cuales se actuaría y se intervendría durante el desarrollo de la Audiencia Pública fueron los siguientes:

Una vez finalizada la intervención de los funcionarios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se daría 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.

Se mencionó que las preguntas manifestadas en el momento de la audiencia de rendición de cuentas, se responderían al finalizar la audiencia, las respuestas que requirieran ser ampliadas, se realizarían por escrito y enviadas al ciudadano a la dirección que habían suministrado.”

4. Lectura del 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 el cual se dividió en tres instancias: divulgación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y después de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Es parte integral de la presente acta el Reglamento leído en la audiencia.



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 3 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

5. Instalación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016: El Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar, gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, extiende un cordial saludo a todos los asistentes a la Audiencia Pública y en el cual resalta la importancia de estos espacios de interlocución entre la Entidad y los ciudadanos lo cual permite ejercer el control social, mediante la información suministrada por los líderes de los procesos quienes exponen el informe detallado sobre la gestión realizada durante la vigencia 2016.

6. Informe de la Rendición de Cuentas vigencia 2016: Acto seguido, se dio inicio a la exposición del informe de Rendición de Cuentas, vigencia 2016.

- **Informe de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo**, a cargo de Natalia Maritza Delgado Gómez, Profesional de Talento Humano.

En este informe, la profesional de Talento Humano expuso al público asistente la plataforma estratégica de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, comprendida por la misión y visión institucional. Posteriormente, informó sobre las diferentes empresas contratistas que tienen a cargo los procesos misionales y de apoyo de la Entidad. Adicionalmente, hizo referencia sobre el Acuerdo N° 014 del 13 de julio de 2015, el cual contempla 17 cargos para personal de planta, aclarando que el Hospital para la vigencia 2016, contó con 12 funcionarios para estos cargos.

Hizo mención sobre los convenios docencia servicio y prácticas formativas que tiene el Hospital con las diferentes instituciones educativas, como: Universidad Nacional de Colombia, Fundación Universitaria Juan N. Corpas, Universidad Industrial de Santander, Universidad de Santander, Universidad Santo Tomás, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Unisangil, Corposalud, Universidad de Boyacá, Universidad Libre de Colombia y SENA.

En cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo, informo que el Hospital contó con tres programas: Programa de Riesgo Psicosocial; Programa de Riesgo Biológico, Programa de Riesgo Ergonómico o Biomecánico, que en estos programas, se realizaron capacitaciones en temas como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, autoestima, biomecánica, bioseguridad y traslado de paciente.

Que se hizo entrega de elementos de protección personal a los funcionarios misionales y en apoyo mancomunado con ARL Colmena se realizó inspección en los puntos de trabajo para verificar el uso de los mismos.

Finalmente, la profesional de Talento Humano, informó al público asistente que en el 2016 se realizó el simulacro anual donde se evaluó la capacidad de respuesta de la Entidad ante una emergencia interna o externa. Como resultado se redujo el tiempo de evacuación de 20 a 4 minutos en los visitantes de acuerdo a las estadísticas de la vigencia anterior.

- **Informe sobre inversiones en dotación de equipos médicos y Portafolio de Servicios**

Diego Armando Rivero Castillo, Subdirector Administrativo y Financiero, informo sobre los diferentes equipos que fueron adquiridos, como también las adecuaciones realizadas por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, durante la vigencia 2016. Estos fueron adquiridos con recursos propios y otros fueron donados.



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 4 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Equipo	Cantidad
• Accesorios de Fisioterapia	
Plastilina terapéutica	2
Bandas elásticas	2
Theraban Tubing	2
Ejercitador de pedal	1
• Otros	
Balanza digital pediátrica	1
Báscula mecánica	5
Batería para perforador de procedimientos de ortopedia CONMED	2
Agitador de hematología	2
Mueble de almacenamiento Laboratorio Clínico	2
Bomba de infusión	90
Bomba de nutrición enteral	6
Carro hospitalario de transporte de computador portátil	4
Carro para equipo médico	9
Fotosforo	1
Equipo de órganos de los sentidos	3
Laringoscopio	4
Medidor de conductividad	1
Pulsoxímetro	1
Tensiómetro	1
Succionador eléctrico	1
Horno microondas	1
Locker de 6 compartimentos	8
Locker de 3 compartimentos	2
Aire acondicionado	10
Video Beam (Donación de Corposalud)	1
Carretilla convertible	1
Módulo de estantería doble semipesada	2
Calentadores eléctricos, sistema de calefacción solar	2
Motobombas red hidráulica	3
Nevera de alimentos	6
Transferencia automática	1
Cubículo de facturación - Servicio de Quirúrgicas	
Sala de dispositivos biomédicos - Servicio Quirúrgicas	
Cubículo de autorizaciones y auditoría médica.	

Posteriormente, realizó la exposición del Portafolio de Servicios vigente en el año 2016. Estuvo clasificado por grupo de servicios: Internación; Quirúrgicas; Consulta externa; Urgencias; Transporte Asistencial; Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica; Protección específica y detección temprana; y Procesos.



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 5 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Durante la presentación, hizo referencia sobre el Decreto 1011 de 2006 el cual establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y cómo se articulan sus cuatro componentes en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, es decir, el Sistema Único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad.

En cuanto al Sistema Único de Habilitación, refirió que los líderes de los procesos en apoyo mancomunado con la oficina de Calidad realizaron la autoevaluación del componente teniendo en cuenta los estándares establecidos. Así mismo, se crearon planes de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo. Como también se realizaron seguimiento a la ejecución del plan de acción.

En cuanto al Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, refiere que se cumplió el 81,36% y cuyas evidencias reposan en la oficina de Calidad.

Con respecto a la autoevaluación del Sistema Único de Acreditación se obtuvo como resultado promedio 1.390.

En cuanto al informe de eventos adversos reportados y gestionados, la jefe de la oficina Asesora de Calidad expuso que en el primer semestre del 2016 se presentaron 29 eventos adversos y en el segundo semestre del mismo año 19.

En el primer semestre, los eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización fue el mayor presentado con un reporte de 19 casos; en el segundo semestre los eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias fue el mayor presentado con 6 casos.

- **Informe de indicadores de producción y calidad** a cargo de Jaime Orostegui Osses, Coordinador de Estadística.

Durante su intervención, el funcionario expuso los indicadores de los siguientes servicios de producción: Promoción y prevención; Plan de acción en salud PAS; Servicios ambulatorios; Servicios odontológicos; Servicios obstétricos; Servicios quirúrgicos; Servicios de producción quirófanos; Servicios diagnósticos; Servicios Hospitalarios; Servicios terapéuticos; Servicio de observación y Servicios UVR; realizando un comparativo entre el año 2015 y 2016 respectivamente.

En cuanto a la clasificación de pacientes atendidos en el servicio de urgencias (TRIAGE), el funcionario expuso que en el 2015 se atendieron 40.433 TRIAGE de los cuales 38.573 fueron consultas facturadas, es decir, el 95,4%. En comparación con el año 2016, se atendieron 39.711 TRIAGE de los cuales 35.467 fueron consultas facturadas, es decir, el 89,3%.

Posteriormente, presentó el informe de indicadores de calidad, teniendo en cuenta los tiempos de espera en los siguientes servicios o procesos que lleva a cabo la Entidad: tiempo de espera en la consulta médica general; tiempo de espera en la consulta medicina interna; tiempo de espera en la consulta ginecológica; tiempo de espera en consulta de obstetricia; tiempo de espera en la consulta de pediatría; tiempo de espera en la consulta de cirugía general; tiempo de espera en la consulta de odontología; tiempo de espera en los servicios de imagenología y apoyo diagnóstico.

- **Informe del Sistema de Información y Atención al Usuario,** a cargo de Alba Lucía Castillo Jiménez. Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario de la E.S.E.



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 6 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La funcionaria inicia su intervención exponiendo a los asistentes el nivel de satisfacción obtenido en la vigencia 2016, el cual fue del 95,47%, teniendo en cuenta que se realizaron 5.930 encuestas de las cuales 5.677 respondieron satisfactoriamente sobre los servicios y atención recibida en la E.S.E.

En el segundo semestre del 2016, se registraron 64.841 consultas de las cuales se recibieron 115 quejas, es decir, el 0.18%.

De los 233 formatos encontrados en los buzones de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones durante el segundo semestre del 2016, 46 corresponden a sugerencias, es decir, el 19,74%.

Adicionalmente, en el mismo semestre, de los 233 formatos se recibieron 72 felicitaciones, es decir, el 30,9%.

En cuantos a las actividades de mejoramiento, para el 2016 se realizaron las siguientes:

- Adecuación de las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario de Consulta externa y Urgencias.
- Implementación de médicos generales en la atención de TRIAGE.
- Capacitación en servicio al cliente, dictado por el SENA:
- Activación del chat virtual, de lunes a viernes en horarios establecidos de 9:00 am – 10:00 am y de 3:30 pm a 4:30 pm.
- Verificación de las citas especializadas, un funcionario del Servicio de Estadística se comunica con los usuarios de las citas programadas con el fin de recordarles la fecha como también es el espacio para cancelar en el momento que no puedan acudir a las mismas.
- El Sistema de Información y Atención al Usuario, el Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión y la oficina de Mercadeo realizaron la socialización sobre los derechos y deberes de los usuarios, Portafolio de Servicios y ofrecieron un espacio para escuchar las inquietudes surgidas. Dicha socialización fue dirigida a los presidentes de junta urbanos y rurales.
- Se realizó capacitación a veedores en salud y presidentes de junta por parte de la Secretaría de Salud Departamental.
- **Informe de Contratación** a cargo de Sandra Patricia Rangel Guerrero, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

La funcionaria expuso que para el año 2016 se llevaron a cabo 278 contratos por un valor de \$32.000.483.556. Adicionalmente, explica que teniendo en cuenta lo establecido tanto en el Estatuto de Contratación como en el Manual Interno de Contratación de la E.S.E., las modalidades y mecanismos de selección de sus contratistas utilizados para la vigencia 2016 fueron los siguientes:

- Contratación directa.
- Contratación mínima cuantía.
- Convocatorias públicas.

Información detallada en la siguiente tabla,



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORME DE CONTRATACIÓN VIGENCIA 2016			
Modalidad de Contratación	Tipo de Contrato	N° Total de Contratos	Valor total contratado
Contratación Directa	Prestación de Servicios	108	4.011.972.508
	Suministro	102	4.543.688.557
	Colectivo Laboral	8	8.309.306.946
	Seguros	1	223.762.673
	Arriendo	3	8.866.267
	Convenios Interadministrativos	3	23.214.000
	Obra	4	54.988.897
	Comodatos	2	0
	Total Contratación		231
Contratación Mínima Cuantía	Prestación de Servicios	7	1.469.899.452
	Suministro	27	2.018.789.478
	Consultoría	1	99.876.000
	Total Contratación	35	3.588.564.930
Convocatorias Públicas	Prestación de Servicios	1	423.547.332
	Suministro	8	1.831.705.603
	Colectivo Laboral	2	7.553.142.666
	Obra Pública	1	1.427.723.177
	Total Contratación	12	11.236.118.778

- **Informe Financiero**, a cargo de Diego Armando Rivero Castillo, Subdirector Administrativo y Financiero.

El funcionario en su intervención expuso un informe sobre la facturación correspondiente al año 2016, quien expresó que el total de facturación fue de \$38'578.833.363 de los cuales se radico (reconoció) \$34'645.644.409 , con un promedio mensual de facturación de \$3.214.902.780,25. Indicó que la facturación aumentó el 12.29%, y la facturación mensual promedio aumentó el 12.29 % con respecto al año 2015. Realizó un informe sobre el reconocimiento vs lo presupuestado en la vigencia 2016.

En cuanto a los gastos comprometidos a diciembre de 2016, fue un total de 34.979.716.435, lo cual correspondió a gastos de personal; gastos generales; transferencias corrientes aprobadas; gastos de comercialización y producción; inversión y cuentas por pagar constituidas. En comparación con el año 2015 el total de gastos fue 32.162.642.887.

El total de recaudo EPS correspondiente a los meses de enero a diciembre de 2016 fue de \$30.818.750.210.

El total de recaudo bancos durante la vigencia 2016 fue de \$31.571.425.037.19 en comparación durante el año 2015 que fue de \$30.352.710.005.33.

El aumento de la utilidad con respecto el año 2015 fue del **143.91%**, durante el 2016 se gestionó dineros para la construcción de la segunda etapa del Servicio de Urgencias con el Ministerio de Salud y Protección Social por un valor de **\$1.002.143.665,12**.



ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La cartera por ventas de servicios de salud se concentra en 16 entidades responsables de pago que representan el 93% del total de la cartera, de estas entidades 3 se encuentran liquidadas.

Del mismo modo, expone que la cartera por ventas de servicios de salud, sin tener en cuenta las entidades en liquidación, rota cada 208 días, lo que representa un mejor comportamiento de pago en la vigencia 2016 ya que en diciembre de 2015 la cartera se recuperaba en promedio cada 275 días.

El régimen que mejor comportamiento de pago presentó, fue el contributivo con 189 días, seguido del SOAT con 196 días, esto porque se incluye el Fosyga de lo contrario este indicador sería menor. El régimen subsidiado rota cada 200 días, las otras IPS y Régimen Especial cada 222 días y el régimen con menor rotación de cartera es la Secretaria de Salud Departamental con 1076 días.

Dentro de las principales gestiones y logros de la vigencia 2016 se destacó:

Acuerdos de pago:

Coosalud EPS:	\$3.116.548.147
Saludvida EPS	\$1.315.327.845
Saludvida EPS	\$1.741.001.035
Cafesalud EPS	\$42.555.706
Cafesalud EPS	\$94.762.162
Asmetsalud	\$31.500.000
Asmetsalud	\$26.810.870
Coomeva	\$45.000.000
Coomeva	\$325.068.852
Secretaria de Salud de Santander	\$294.977.410
Emdisalud	\$118.368.501
Nueva EPS	\$1.228.147.912
Fundación Medico Preventiva	\$600.000.000

Cesiones de crédito

Corpomedical SAS	\$610.000.000
Comparta EPS	\$47.552.661
Coosalud EPS	\$300.000.000
Coosalud	\$250.000.000

Compras de cartera

Coomeva EPS	\$90.403.773
Coosalud EPS	\$1.300.000.000
Nueva EPS	\$963.625.229

- **Informe de Control Interno**, a cargo de Maribel Arguello Cala, Asesora de Control Interno.

Durante su intervención, la funcionaria expuso de manera general los roles de la oficina de Control Interno, los cuales consisten en lo siguiente: Valoración del riesgo; Asesoría, acompañamiento y seguimiento; Auditorías internas; Fomento cultura de autocontrol; Informes antes de control.



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 9 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Informó que durante la vigencia 2016 se realizaron 3 sesiones del Comité de Coordinación de Control Interno, las cuales se llevaron a cabo el 2 de marzo, 25 de julio y 24 de noviembre.

Durante el mismo año, se presentaron diferentes informes a los órganos de control como también de seguimiento, estos fueron: Informe de seguimiento a planes de mejoramiento (auditorías externas), Evaluación del modelo estándar de Control Interno MECI (indicador de madurez 71,65%); Evaluación de Control Interno Contable (calificación 4,34 nivel satisfactorio); Cumplimiento a las normas de derechos de autor de software; Informe de austeridad en el gasto; Informes pormenorizados del estado del Sistema de Control Interno (Ley 1474 de 2011); Seguimiento Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos anticorrupción; Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición; Seguimiento a comités (septiembre –diciembre); Atención a entes de control.

En cuanto a la Política de Cero Papel, la funcionaria expuso que para el año 2016 el consumo de resma de papel, en sus diferentes presentaciones (papel carta, media carta, oficio) fue de 3195 en comparación con el año 2015 que fue de 3293, es decir, se disminuyó en un 3%.

Adicionalmente, para la vigencia 2016, la compra de resma de papel en sus diferentes presentaciones (papel carta, media carta, oficio) fue de 2904, en comparación con el año 2015 que fue de 3849, es decir, se disminuyó en un 25%.

Se realizó evaluación y seguimiento al POAI (Plan de Desarrollo) 2016, el porcentaje de cumplimiento fue del 85%.

Finalmente, se llevaron a cabo una serie de actividades de Responsabilidad Social Empresarial en los Nodos de Hato y Palmas del Socorro.

- **Informe Proyección 2017**, a cargo de Ariel Alfonso Jiménez Escobar, gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.

El gerente durante su intervención expuso a los asistentes la gestión proyectada para el año 2017, que comprende compras de equipos, construcción y adecuación del segundo piso de consulta externa especializada y estrategias encaminadas a la realización de reuniones para el fortalecimiento y adherencia a los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en la Entidad, como también visitas de referenciación competitiva.

Información detallada en el cuadro siguiente:



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 10 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Meta	Programado por Vigencia
	Año 2017
Realizar la Compra de 5 puertas de acceso a los quirófanos.	5
Realizar la Compra de un Monitor de diagnóstico grado médico, incluyendo tarjeta de video y software de calibración.	1
Realizar dos (2) reuniones anuales de fortalecimiento de adherencia a proceso, procedimientos, protocolos, Guías de Manejo y Programa de Seguridad del Paciente.	2
Gestionar ante entidades No gubernamentales recursos (económicos, físicos, humanos, técnicos) para el apoyo a la ejecución de los proyectos institucionales.	1
Realizar dos (2) visitas de referenciación competitiva a Instituciones de igual o mayor nivel de complejidad, con el fin de realizar comparación con las mejores prácticas.	1
Realizar la Construcción y adecuación del segundo piso consulta externa especializada en la entidad.	1

El gerente informó que la construcción y adecuación del segundo piso de consulta externa especializada contará con 16 consultorios y con 11 áreas destinadas al mejoramiento en la prestación de los servicios.

	CANTIDAD	DESTINACIÓN
	1	Recepción
	1	Sala de espera N° 1
	1	Sala de espera N° 2
	1	Facturación
	1	Archivo facturación
	1	UPS
	1	Bodega
	1	Dispensador de alimentos
	1	Salón de reuniones
	1	Bodega Salón de reuniones
	1	Cuarto de aseo
Total	11	Áreas de servicio

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



**ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO**

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 11 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

7. 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.

Diana M. Córdoba Silvestre, funcionaria de la Oficina de Comunicaciones, informó al público asistente que la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, estableció una fecha (hasta el 15 de febrero) 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, expuso que fue recibido por el correo electrónico rendiciondecuentas@hospitalmanuelabeltran.gov.co una pregunta realizada por la señora María Victoria Gómez Delgado. Por la oficina de Ventanilla Única de la Entidad igualmente fue recibido un oficio por parte del señor José Daniel Luque Gómez.

• Pregunta realizada por la señora María Victoria Gómez Delgado

¿Por qué no existe control para el buen funcionamiento de las citas especializadas por medio de la página en internet? Herramienta muy importante para todos los que trabajamos y nos es difícil desplazarnos hasta el hospital para obtener las citas. Sé que sí funciona porque las primeras citas las pude obtener sin problema por este medio, las últimas ya no funcionó, según información en el Hospital, la página estaba dañada y más de un mes sin dar respuesta a mi solicitud. Agradezco la atención y la oportunidad para manifestar esta no conformidad.

- Respuesta por parte de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

“La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, garantizar el ejercicio de control social a la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Dentro de los mecanismos de participación se estableció el espacio para que la ciudadanía radicara mediante Ventanilla Única de la Entidad o enviara al correo electrónico rendiciondecuentas@hospitalmanuelabeltran.gov.co las propuestas, preguntas o necesidades surgidas para que fueran resueltas durante la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, cuya fecha límite fue hasta el 15 de febrero.

Teniendo en cuenta lo anterior, agradezco su participación en este proceso con la pregunta realizada “¿Por qué no existe un control para el buen funcionamiento de las citas especializadas por medio de la página en internet, herramienta muy importante para todos los que trabajamos y nos es difícil desplazarnos hasta el hospital para obtener las citas?, sé que sí funciona porque las primeras citas las pude obtener sin problema por este medio, las últimas ya no funcionó, según información en el Hospital, la página estaba dañada y más de un mes sin dar respuesta a mi solicitud. Agradezco la atención y la oportunidad para manifestar esta no conformidad”.

En atención a su pregunta me permito dar la siguiente respuesta, debido al alto número de citas no cumplidas por los usuarios y que fueron solicitadas por la página web, con un incumplimiento promedio mensual de 700 citas; la E.S.E. determinó reorganizar este proceso mejorando la plataforma y asignando un recurso humano dedicado a la confirmación de citas vía telefónica, con el propósito de reducir las inasistencias y mejorar la oferta de cupos; durante este lapso de tiempo se suspendió el funcionamiento de la plataforma. En este momento, ya se encuentra funcionando exclusivamente para



personas naturales”.

- **Oficio del señor José Daniel Luque Gómez**

La presente es para agradecerle al señor gerente la buena elección en cuanto a los contratistas para la obra del Hospital, quiero aprovechar el momento para manifestarle que deseo saber del Hospital:

1. ¿señor gerente es cierto que ya se sabe cuál es el lote dónde se va a construir el oratorio o capilla para el culto católico?
2. ¿Se rumora que se va a construir otra planta sobre la que construyeron en el hospital HMB, con todo el respeto señor gerente es cierto que las ropas de los pacientes que utilizar los servicios del HMB las lavan en San Gil y vuelven al Hospital de Socorro?

Quiero también agradecerle señor gerente la colaboración que le ha prestado y le pueda prestar al señor cura Juvenal Landines Director de la Basílica Nuestra Señora del Socorro.

- **Respuesta por parte de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán**

Respecto a su solicitud relacionada con la asignación de un lote para la construcción de una capilla, es una situación compleja para el hospital ya que la cobertura que debe atender es bastante extensa y los espacios de zonas libres son los reglamentados en las normas hospitalarias, por este motivo no podemos asignar ninguna área específica. No obstante en cabeza de la dirección siempre estaremos dispuestos a brindar los espacios necesarios para que se pueda llevar a cabo la homilía ya sea en el auditorio o en otro lugar de la Institución.

Con respecto a su inquietud del proceso de lavandería, efectivamente esta labor no la realiza la institución ya que no cuenta con los equipos ni el personal para llevar a cabo esta actividad, por lo tanto se realiza un proceso de contratación con una empresa que cumpla con los requisitos tanto legales como de saneamiento, teniendo en cuenta que es un procedimiento de riesgo.

- Los interrogantes y respuestas fueron socializados al público asistente.

Así mismo, la Entidad estableció una encuesta virtual en la página web donde los ciudadanos pudieron opinar acerca de que tema querían que fuera expuesto en la audiencia. Se recibió una solicitud realizada por el señor Dudwain Alonso Villamizar Valle, quien solicitó que se expusiera los planes y proyectos a futuro. Temas que fueron tenidos en cuenta y presentados durante la exposición realizada por el señor gerente.

8. **Respuestas a las observaciones y preguntas realizadas durante la Audiencia.**

Una vez finalizada la presentación del informe de cada uno de los expositores, se recibieron 3 formatos de inscripción de preguntas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

- **Formato N° 1**

Nombre: Ángel Miguel Ferreira

1. ¿Qué pasó con el Tomógrafo?
2. ¿Qué pasa con el Portafolio de Servicios de la ARS?
3. ¿cuántas demandas tiene el Hospital?
4. ¿Los servicios que presta son muy costosos?

Preguntas que fueron respondidas en la Audiencia por el Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar Gerente y



ESE HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cod:

Versión: 01

Fecha: 14/02/2011

Página 13 de 13

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

la Dra., Sandra Patricia Rangel Guerrero Asesora Jurídica.

- **Formato N° 2**

Nombre: Luis Eduardo Martínez Niño

1. ¿Por qué el costo de los servicios prestados para algunos exámenes es cuatro o más veces el valor que se cobra en instituciones privadas?
2. ¿El Hospital está en capacidad de atender las demandas de la población respecto a especialistas o es mayor la demanda a la oferta? ¿Por qué se dan las citas solo un día por mes?

Preguntas que fueron respondidas en la Audiencia por el Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar Gerente y el Señor Jaime Orostegui Osses Coordinador Estadística.

- **Formato N°3**

Nombre: Anónimo

1. El personal de contrato por Darsalud reclaman el pago de sueldo.
2. Actualmente les hicieron firmar liquidación y no les han cancelado.
3. Igualmente sucede con los que terminaron contrato en diciembre les deben sueldo y el ahorro, ¿Cuál es la intervención del Hospital o seguimiento?

Preguntas que fueron respondidas en la Audiencia por el Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar Gerente y la Dra., Sandra Patricia Rangel Guerrero Asesora Jurídica.

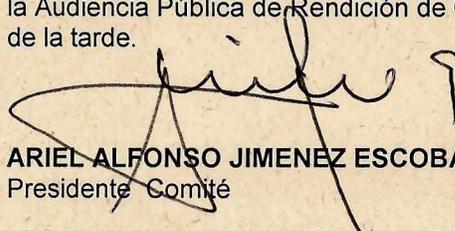
- Las respuestas a las inquietudes fueron socializadas por el señor gerente junto con su equipo de trabajo teniendo en cuenta la temática de los interrogantes anotados por los usuarios referenciados en cada uno de los formatos.

9. Evaluación de la Audiencia por parte de los asistentes

Con el objetivo de conocer la percepción de la Audiencia Pública por parte de los asistentes y mejorar las estrategias y gestión de la Entidad, se aplicó una encuesta la cual evaluó 3 procesos y estos constaron de 11 preguntas. De las 58 personas registradas en la planilla de asistencia, 22 evaluaron la estructura de la Audiencia Pública., es decir, el 37.93%.

10. Cierre de la Audiencia Pública

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán agradeció la asistencia y respeto durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al público participante. Actividad que finalizó a las 5:45 de la tarde.


ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
Presidente Comité

Elaboro: proceso apoyo calidad	Revisado por: ANGELICA MARIA RUEDA JIMENEZ	Aprobado por: FERNANDO VILLAREAL
Cargo: proceso apoyo calidad	Cargo: asesora de calidad	Cargo: gerente
Fecha: 14/02/2010	Fecha:	Fecha: