

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

**ACTA AUDIENCIA PUBLICA
RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD
VIGENCIA 2020**



**ESE HOSPITAL SANTA MÓNICA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
DOSQUEBRADAS – RISARALDA
AÑO 2021.**

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INFORME
AUDIENCIA PUBLICA
RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD
VIGENCIA 2020.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

ELABORADO POR:

JUAN ALBERTO SALAZAR CARDONA
ASESOR DE CONTROL INTERNO

ESE HOSPITAL SANTA MÓNICA
DOSQUEBRADAS – RISARALDA
AÑO 2021

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
GLOSARIO	4
INTRODUCCIÓN	5
CUERPO DE TRABAJO	6
CONCLUSIONES	24

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

GLOSARIO

Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Audiencia Pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

Información pública: Es todo registro, archivo o dato que recopile, mantenga, procese o se encuentre en poder de las entidades públicas.

Participación Ciudadana: Es el conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que haga la ciudadanía, por manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Veedurías: Son un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INTRODUCCION

La Rendición de Cuentas es una práctica de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública. Por su parte, el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, contempla algunos aspectos normativos, el alistamiento logístico y unas actividades básicas para su óptimo desarrollo.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión tuvo lugar el 26 de mayo de 2020. La Audiencia realizó en las instalaciones de la ESE Hospital Santa Mónica ubicadas en la Carrera 19 calle 18 del Barrio Santa Mónica, de manera virtual, en cumplimiento de las normas de bioseguridad impartidas por el Gobierno Nacional.

La Doctora Luz Marina Ossa Moncada Gerente de la entidad, presentó informe sobre los avances y logros Durante la vigencia 2020.

Participaron diferentes actores del sector quienes tuvieron la posibilidad de plantear sus inquietudes a través de las diferentes canales y medios de comunicación previstos en la entidad para el evento.

Es de aclarar que el proceso fue desarrollado de manera virtual en cumplimiento de las disposiciones que en esta materia ha dispuesto el Gobierno Nacional.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INFORME AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS HOSPITAL SANTA MÓNICA 2020.

CRONOGRAMA

1. **Etapas de planeación y de preparación:** Definida la fecha para la audiencia de rendición pública de cuentas, la Gerente de la entidad ESE Hospital Santa Mónica, en Comité Técnico, solicitó a todos los líderes de procesos la información requerida para la elaboración del informe a rendir. Se dieron plazos para entrega de la información.

2 **Etapas de recepción y filtros de información:** La Asesora de Calidad evaluó la información suministrada por los líderes de procesos, haciendo seguimiento a compromisos adquiridos con la comunidad y entes de control.

3 **Etapas de consolidación de la información:** Una vez revisada la información, se elabora el informe para que la Gerente de la entidad evalúe y haga los ajustes que considere pertinentes.

Audiencia Pública de Rendición de cuentas:

El 28 de mayo de 2020 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas de manera virtual con los resultados que se comentaran más adelante.

Difusión de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas

La periodista de la entidad diseñó una estrategia publicitaria que consistió en convocar a la comunidad través de los diferentes medios hablados y escritos, redes sociales, pagina web, invitaciones personalizadas y telefónicas, que tenía como finalidad lograr la participación del mayor número de personas

Desarrollo de la audiencia: Se desarrollaron los siguientes puntos:

1. Saludo a los asistentes.
2. Informe por parte de la Gerente de la entidad.
3. Presentación del informe financiero por parte del Doctora Deysi Jhoana Vélez.
4. Respuestas a inquietudes formuladas por la comunidad por los diferentes mecanismos dispuestos.
5. Cierre de la audiencia

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INFORME DE GESTION 2020

Da inicio la Gerente de la entidad con su informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2020, que trata sobre los siguientes aspectos:

1. ANALISIS DE PRODUCCION PARA EL AÑO 2020 COMPARADO CON LA VIGENCIA 2019.

Para el año 2020 se observó una disminución general en todos los servicios de ofertados por la E.S.E con respecto al año 2019 debido al confinamiento preventivo por la Pandemia del Covid 19; y para el caso de las actividades de enfermería la disminución también es debida en parte a los cambios en la normatividad con respecto a la frecuencia de los controles de enfermería en crecimiento y desarrollo y las citologías, Para el segundo semestre del año para la reapertura de servicios se implementaron estrategias para realizar la demanda inducida para las intervenciones establecidas por curso de vida en la Ruta de Promoción y Mantenimiento de las Salud para la población objeto de las EPS contratantes. Para la atención ambulatoria se implementó la atención por tele consulta en Medicina general, Enfermera, Nutricionista, Psicología, Profesional del Deporte y Servicios de Apoyo terapéutico cuando las condiciones particulares del paciente lo permiten. Igualmente se implementó la Atención Domiciliaria para los pacientes mayores de 70 años inscritos en la Ruta de Riesgo Cardiovascular y Gestantes que así lo requirieron por su condición de salud, dando cumplimiento a la resolución 521 de 2020.

1.2 ATENCIÓN RUTA DE RIESGO CARDIVASCULAR

La E.S.E. Hospital Santa Mónica del municipio de Dosquebradas, en beneficio de su población y preocupados por la estadística mundial frente a la mortalidad a cargo de enfermedades cardiovasculares y metabólicas ha afrontado desde marzo de 2017 un compromiso, tomando parte activa como centro de entrenamiento para la Organización Panamericana de la Salud OPS y con el apoyo del Minsalud, en el manejo de la Hipertensión Arterial HTA. Como parte de este compromiso se creó el equipo de Riesgo Cardiovascular y Metabólico el cual ha venido realizando una gestión ingente frente al manejo de esta enfermedad, acorde con la actual Política de Atención en Salud y sus componentes MIAS y RIAS

Por último, las acciones que marcan la Ruta de Atención Integral en Salud (RIAS), en cuanto a la gestión del riesgo, están enfocadas para evitar una progresión de la enfermedad, mediante acciones de carácter conjunto, en las cuales la EPS, la IPS y el ente territorial cuentan con un papel de importancia en la captación y funcionamiento de la Ruta, en sus respectivos frentes, sin embargo, durante el año 2020 y por la pandemia debido a Covid 19 se ha hecho ajustes en la manera en la que se realizan las consultas pasando a la telemedicina como opción e incluyendo visitas domiciliarias de grupos de riesgo como lo estipula la Resolución 521 de marzo de 2020.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2020

ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2020			
EPS	TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	TOTAL
ASMET SALUD	Tele consulta MG	13805	14698
	Atención Domiciliaria	893	
MEDIMAS	Tele consulta MG	12490	12844
	Atención Domiciliaria	354	
TOTAL, TELECONSULTA			26295
TOTAL, ATENCIONES DOMICILIARIAS			1247
TOTAL, GENERAL			27542

Página 8 de 73

APOYO TERAPEUTICO	
MEDICINA INTERNA	1852
PROFESIONAL DEL DEPORTE	4285
NUTRICION	2103
PSICOLOGIA	2342
TOTAL	10582

2.GESTION EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Los indicadores muestran un comportamiento satisfactorio frente a la meta establecida. El resultado se encuentra por debajo del estándar máximo, atribuible al sostenimiento de la oferta equilibrada frente a la demanda y al apoyo de los convenios docencia servicio a través de los cuales se fortalece la atención en algunas de las especialidades.

3. CONVENIOS

3.1 CONVENIO 2200549 EN TERRITORIO

Reporte alcance de metas

El cumplimiento de este indicador se logró en el mes de noviembre, con un número de beneficiarios de 674 personas los cuales accedieron a paquetes de servicio de prevención por medio de la realización de pruebas rápidas de VIH, durante los meses de operación en las

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

actividades extramurales. Acto seguido se menciona que, aunque ya se había cumplido la meta, el proyecto continuó entregando paquetes alcanzando nuevos usuarios y llegando hasta las 803 personas beneficiadas, esto debido al flujo migratorio de personas inyectores de otros municipios que decidieron retornar a Dosquebradas, adicionalmente se encontraron personas reactivas que no conocían su diagnóstico y que eran referidos por los mismos participantes.

3.2 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CON LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA

Se realiza un convenio interadministrativo con la Gobernación del Risaralda para Coordinación y supervisión de las labores de los Equipos ERI, los profesionales y técnicos en ciencias de la salud (medicina general, auxiliar de enfermería) como parte del programa de atención médica en casa y las patrullas del COVID- 19, gestión del riesgo, dirigidas a los diferentes grupos poblacionales de los municipios del Risaralda, acorde con los lineamientos y orientaciones establecidos en las resoluciones 0518 de 2015 y 3280 de 2018 para el Plan de Intervenciones Colectivas PIC del Departamento y el Plan de Emergencia y Contingencia COVID- 19.

3.3 PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (PIC 2020)

- Se realiza el convenio con la secretaría de salud municipal para la realización del plan de intervenciones colectivas.
- Se realizaron un total de 5.482 actividades, en los diferentes barrios y veredas del municipio en los cuales se trabajó en las siguientes dimensiones del plan territorial de salud: Salud mental Seguridad en el trabajo Salud sexual Salud infantil, seguridad alimentaria y nutricional Salud ambiental Vida saludable y condiciones no transmisibles Vida saludable y enfermedades transmisibles Se realizaron diferentes estrategias de IEC.

4. EVENTOS DE INTERES PÚBLICO

Dentro de su informe destaca la Gerente de la entidad los diferentes eventos que se identificaron como causas de mortalidad que alertan al sistema de salud con la consecuencia de una mejor atención a la población y en general al bienestar de la comunidad. Para una mayor información pueden consultarlo en el link dispuesto por la entidad para tal efecto.

5. SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Desde el área de seguridad del paciente se realizaron diferentes actividades con el fin de intervenir y capacitar al personal asistencial, guardas de seguridad servicios generales y cocina, entre otras áreas, abarcando los siguientes temas: ➤ Adherencia en barreras de seguridad ➤ Protocolo de lavado de manos ➤ Limpieza y desinfección de áreas de superficies ➤ Prevención de caídas ➤ Prevención de úlceras por presión. ➤ Prevención de infecciones. Durante el año 2020 los eventos adversos, incidentes, fallas en la atención presentados con mayor frecuencia en la E.S.E Hospital Santa Mónica fueron: caídas, fugas, desacato de órdenes médicas (incumplimiento). error de dispensación. error en administración. error en toma muestra de

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

laboratorio (identificación de paciente o paciente equivocado, contenedor equivocado), infecciones asociadas a la atención en salud.

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La institución viene implementando el SG-SST acorde al Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 con un cumplimiento del 85.25% según autoevaluación realizada en diciembre 2020 por la profesional en SST.

Ante la declaración de emergencia económica, social y sanitaria para enfrentar la pandemia por SARS COV-2, la E.S.E Hospital Santa Mónica se acogió a las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social adoptando las medidas preventivas en aras de proteger la población de usuarios, acompañantes, trabajadores y colaboradores de la institución.

A efectos de mitigar el impacto del riesgo de contagio de enfermedad por COVID 19 se implementó la Resolución 1155 de 2020 “Por el cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control de riesgo del Coronavirus COVID-19 en la prestación de servicios de salud, incluidas las actividades administrativas, de apoyo y de alimentación”, el cual fue verificado por la Secretaria Departamental de Salud de Risaralda y la certificación de cumplimiento por parte ARL Colmena.

7. GESTIÓN FINANCIERA

El reconocimiento presupuestal total, acumulado al cierre de la vigencia 2020, aumenta en el 3% con respecto al mismo periodo en el año 2019, No obstante, se debe tener en cuenta que se registraron en la disponibilidad inicial como producto de los recursos de destinación específica un valor de 6.747MM.

En materia de facturación radicada por venta de servicios se evidencia una reducción del -15% se debe tener en cuenta que la vigencia 2020, se encuentra influenciado por la PANDEMIA COVID-19 que ha afectado la operación de la ESE desde el mes de marzo de 2020. El comportamiento en el caso de los recaudos en la venta de servicios, se evidencia un decrecimiento del -21%, por cuanto el giro directo no ha conservado la tendencia del año anterior en este sentido se sustenta la reducción en el porcentaje antes mencionado, gracias al buen recaudo que se ha registrado en la recuperación de cartera de vigencias anteriores, que ha incrementado en el 167% con respecto al cierre de la vigencia de 2019. En materia del gasto se puede observar que los compromisos sin inversión se han disminuido en un -9%, sustentado en gastos de comercialización comercial, y cuentas por pagar las cuales estaban debidamente fondeadas con recursos de destinación específica y de fondos comunes.

Es evidente que se siente el impacto de la PANDEMIA COVID-19 en la producción de la vigencia de 2020, de acuerdo a la situación mundial que se presente con la parálisis de la economía por efectos de la PANDEMIA COVID-19, este semestre será muy difícil financieramente en la entidad por efectos de la caída en la producción.

El total de compromisos de la ESE en materia de gastos está por debajo del total de los reconocimientos presupuestales en este sentido se debe continuar con la re-apertura de los servicios y especialidades en la ESE para mejorar este indicador y no quedar calificada con RIESGO FINANCIERO en la vigencia 2021. Es evidente que la ESE está financiando sus gastos de funcionamiento con la recuperación de cartera de vigencias anteriores y este resultado está beneficiando los indicadores de la entidad al cierre de la vigencia de 2020.

Es importante resaltar que la ESE Hospital Santa Mónica se vio beneficiado por la resolución 2017, en el cual le asignaron 1.104 MM para pagar los pasivos laborales de la vigencia 2020, también se realizó en la vigencia 2020 un convenio por 3 años con la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial y en la vigencia 2020 se reconocieron 103 MM de pesos. Plan de intervenciones colectivas tuvo un incremento del 43% producto a los contratos adicionales que se realizaron con la secretaria de salud departamental para realizar rastreo y seguimiento a los pacientes de COVID-19 del departamento de Risaralda.

8- GESTION TALENTO HUMANO

La actual planta de la ESE Hospital Santa Mónica ha sido modificada mediante Acuerdo No 19 del 18 de noviembre de 2020 "POR MEDIO DEL CUAL SE SUPRIMEN DOS CARGOS, Y SE CREA UNO EN LA PLANTA DEFINITIVA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MONICA DE DOSQUEBRADAS". De acuerdo a lo anterior la institución cuenta con la siguiente planta de empleos de carácter permanente, para el cumplimiento de sus funciones misionales y administrativas, conformada por un total de (74) empleos, distribuidos de la siguiente forma, según clasificación por nivel jerárquico:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO		HORAS DIARIAS	NIVEL	GRADO	CÓDIGO	NÚMERO DE CARGOS
PLANTA DE EMPLEOS DE CARÁCTER PERMANENTE	GERENTE	8	DIRECTIVO	01	085	1
	ASESOR DE CONTROL INTERNO	8	ASESOR	01	105	1
	TESORERO GENERAL	8	PROFESIONAL	11	201	1
	MÉDICO GENERAL	8	PROFESIONAL	19	211	11
	PROFESIONAL SOCIAL OBLIGATORIO (MÉDICA)	8	PROFESIONAL	19	217	1
	MÉDICO GENERAL	4	PROFESIONAL	19	211	5
	ODONTÓLOGO	8	PROFESIONAL	17	214	1
	ODONTÓLOGO	4	PROFESIONAL	17	214	3
	ENFERMERO	8	PROFESIONAL	13	243	5
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA SALUD (BACTERIOLOGÍA)	4	PROFESIONAL	12	237	1
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (FACTURACIÓN)	8	PROFESIONAL	11	219	1
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (TRABAJO SOCIAL)	8	PROFESIONAL	09	219	1
	TÉCNICO ÁREA SALUD (IMAGENOLOGÍA)	8	TÉCNICO	10	323	1

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

TÉCNICO OPERATIVO (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	8	TÉCNICO	11	314	1
TÉCNICO OPERATIVO (RECURSOS HUMANOS - COMPRAS E INVENTARIOS)	8	TÉCNICO	09	314	2
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (GERENCIA - HISTORIAS CLÍNICAS - FACTURACIÓN)	8	ASISTENCIAL	11	407	3
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (TESORERÍA)	8	ASISTENCIAL	12	407	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (CAJEROS)	8	ASISTENCIAL	10	407	1
AUXILIAR ÁREA SALUD ENFERMERÍA	8	ASISTENCIAL	19	412	30
AUXILIAR ÁREA SALUD (CONSULTORIO DENTAL)	8	ASISTENCIAL	15	412	1
AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	8	ASISTENCIAL	TRABAJADOR OFICIAL	470	1
OPERARIO (MANTENIMIENTO)	8	ASISTENCIAL	TRABAJADOR OFICIAL	487	1
TOTAL		74			

10.3 ESTADO ACTUAL VACANTES

TIPO DE VACANTE	TIPO DE EMPLEO	CARGO	ASIGNACIÓN HORARIA	No DE CARGOS	CODIGO	GRADO
VACANTES DEFINITIVAS	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR ÁREA SALUD (CONSULTORIO DENTAL)	176	1	412	15
	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR ÁREA SALUD (ENFERMERÍA)	176	17	412	19
	CARRERA ADMINISTRATIVA	MEDICO GENERAL	88	1	211	19
	CARRERA ADMINISTRATIVA	ODONTÓLOGO	88	1	214	17
					219	11
	CARRERA ADMINISTRATIVA	TÉCNICO ÁREA SALUD (RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS)	176	1	323	10
TOTAL, CARGOS EN VACANCIA DEFINITIVA				21		
VACANTES TEMPORALES	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUX. ADMINISTRATIVO (TESORERÍA)	176	1	407	12
	CARRERA ADMINISTRATIVA	AUXILIAR ÁREA SALUD (ENFERMERÍA)	176	1	412	19
TOTAL, CARGOS EN VACANCIA TEMPORAL				2		

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

9. LA VOZ DEL CLIENTE EXTERNO

1. Existe tendencia del crecimiento de las comunicaciones por el canal de: “la voz del cliente externo”, con respecto a los años anteriores. Para la vigencia 2020 tanto para el mes de enero como febrero, se mantiene el mismo número con respecto a los meses de enero y febrero de este año, ya en los meses de marzo a junio la tendencia es a la baja dado el impacto que sobre la prestación de los servicios tiene las medidas para mitigar el impacto de la pandemia por covid-19.

1. Se observa que la EPS MEDIMAS con sus usuarios subsidiados y contributivos son los que más manifestaron su inconformidad, dado que esa EPS registra que mayor número de afiliados; Le siguen los usuarios de ASMETSALUD; sin embargo, con respecto al número de población atendida las quejas no alcanzan a ser el 1% de la población atendida.

2. Se observa que el número de quejas presentadas, con respecto al número de personas atendidas mes a mes no alcanza al 1% de la población que se atiende, lo que demuestra un nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los programas y servicios que prestamos

10. PROYECTOS DE INVERSIÓN

En los periodos se han realizado intervenciones con el objetivo de fortalecer, dotar y cumplir con los requisitos mínimos esenciales de habilitación en la E.S.E Hospital Santa Mónica con inversiones importantes en infraestructura, mantenimiento y tecnología: Tomógrafo y

equipos biomédicos por valor de \$1.634.765.573. Con recursos por parte del Ministerio de la Protección Social, El Departamento de Risaralda y ESE Hospital Santa Mónica.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020.



	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

La E.S.E Hospital Santa Mónica, en reconocimiento de sus deberes frente a la comunidad y acatando lo exigido por la ley, realizó un informe que detalla la gestión realizada por la Doctora Luz Marina Ossa Moncada, gerente de la institución durante el año 2020.

- Ante la emergencia por el Covid-19 y la imposibilidad de hacer reuniones se emplearon diversos canales para Informar a la comunidad sobre la decisión de realizar la audiencia de forma virtual.
- Realizar una transmisión a través de Facebook Live.
- Realizar una encuesta de satisfacción sobre la audiencia.
- Respuesta a las inquietudes formuladas por los interesados se realizará al culminar la audiencia o en su defecto se responderá por comunicación enviada a los interesados.

De conformidad a la exigido por la ley en materia de transparencia y políticas públicas, y siendo coherentes con la política de humanización de la ESE Hospital Santa Mónica de poner en primer lugar la relación con la comunidad, la institución realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020, año durante el cual se desempeñaron como gerentes el Doctor Javier Alejandro Gaviria y la Doctora Luz Marina Ossa Moncada, siendo esta última quien presentó el informe de cara al público.

Dada la actual contingencia por covid-19 y la situación de orden público del país, por ello, se emplearon canales virtuales para:

1. Avisar a la comunidad sobre la decisión de realizar la audiencia de forma virtual y dar a conocer fecha y hora de la misma.
2. Realizar una transmisión a través de Facebook Live, video que es de conocimiento público y puede ser solicitado por cualquier persona que desee reproducirlo
3. Realizar una encuesta de satisfacción sobre la información entregada
4. Realizar una segunda transmisión con Facebook Live respondiendo a las preguntas que surgieron durante el evento.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

PRIMERA INVITACIÓN

(Facebook)

Personas alcanzadas: 261

Interacciones: 26

Publicado a través de

- Facebook
- Instagram
- Web Site


ESE Hospital Santa Mónica
 Publicado por Aura Correa · 9 de abril ·

Tener claridad sobre los procesos y gestiones adelantados en nuestra institución nos permite planear mejor cada paso y en ello es indispensable contar con los usuarios. Acompáñanos.

AUDICIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia 2020

La Gerente de la E.S.E Hospital Santa Mónica, Dra. Luz Marina Ossa Moncada, invita a los dosquebradenses a participar de este importante informe de cara a la comunidad en el que se abrirá un espacio para responder a las preguntas que surjan.

 **LIVE** Conéctate con nosotros a través de Facebook Live

 Fecha: 27 de abril de 2021

 Hora: 9:00 a.m.




**E.S.E. Hospital
Santa Mónica**

261
Personas alcanzadas

1
Interacción

Promocionar publicación

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

APLAZAMIENTO

(Facebook)

Personas alcanzadas: 255

Interacciones: 2

Publicado a través de

- Facebook
- Instagram
- Web Site



<https://www.facebook.com/hospitalsantamonicadosquebradas/photos/a.479621565745579/1349041128803614/>

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

NUEVA INVITACIÓN

(Facebook)

Personas alcanzadas: 237

Interacciones: 3

Publicado a través de

- Facebook
- Instagram
- Web Site


ESE Hospital Santa Mónica
 Publicado por Aura Correa · 24 de abril ·

Invitación

AUDICIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Vigencia 2020

La Gerente de la E.S.E Hospital Santa Mónica, Dra. Luz Marina Ossa Moncada, invita a los dosquebradenses a participar de este importante informe de cara a la comunidad en el que se abrirá un espacio para responder a las preguntas que surjan.


LIVE Conéctate con nosotros a través de Facebook Live


Fecha: 27 de mayo de 2021


Hora: 9:00 a.m.




E.S.E. Hospital Santa Mónica

237
Personas alcanzadas

3
Interacciones

Promocionar publicación

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

FACEBOOK LIVE, INFORME

Personas alcanzadas: 593

Interacciones: 314

Reacciones: 33

Comentarios y/o preguntas: 24

Compartido: 4



<https://www.facebook.com/hospitalsantamonicadosquebradas/videos/1221097648341492>

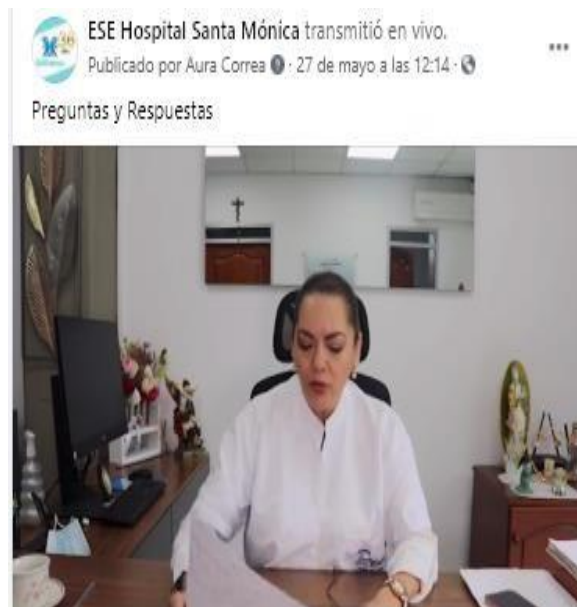
	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

FACEBOOK LIVE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Personas alcanzadas: 344

Reproducciones: 128

Reacciones: 12



<https://www.facebook.com/hospitalsantamonicaadosquebradas/videos/791863864791024>

Nota: Las cifras aquí presentadas corresponden a lo que va corrido del 27 de mayo hasta el 10 de junio de 2021, por lo tanto, estas son susceptibles de sufrir incrementos todos los días.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

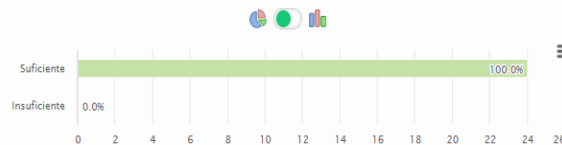
https://survey.app.do/encuesta-de-satisfaccion-jornada-de-rendicion-de-cuentas-vige/1CO-Qu_u?from=user_wall&fbclid=IwAR3dviW_OUBzOn926lgClQKJQPyhxJEucdQtTzUWaAwWmna4Q-3LtjG1LK8



	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

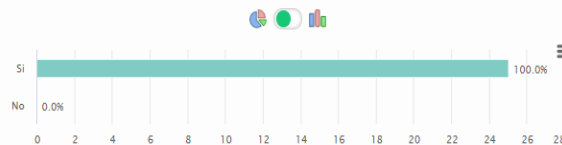
Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de cuentas de la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, el 27 de mayo de 2021 fue:

24 respuestas
[Ver el resumen](#)



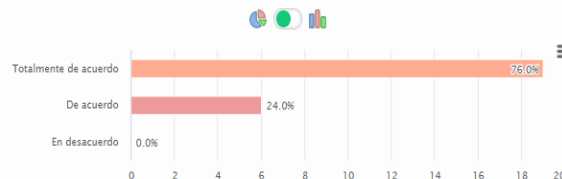
En la Jornada de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, se dieron a conocer los resultados de la gestión de la entidad:

25 respuestas
[Ver el resumen](#)



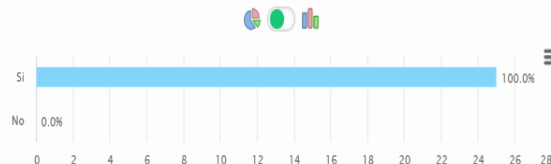
¿Considera usted que los ciudadanos tuvieron suficientes canales de participación en la jornada de Rendición de Cuentas?

25 respuestas
[Ver el resumen](#)



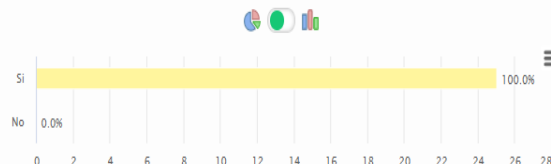
¿El lenguaje utilizado en la rendición de cuentas de la ESE Hospital Santa Mónica fue claro?

25 respuestas
[Ver el resumen](#)

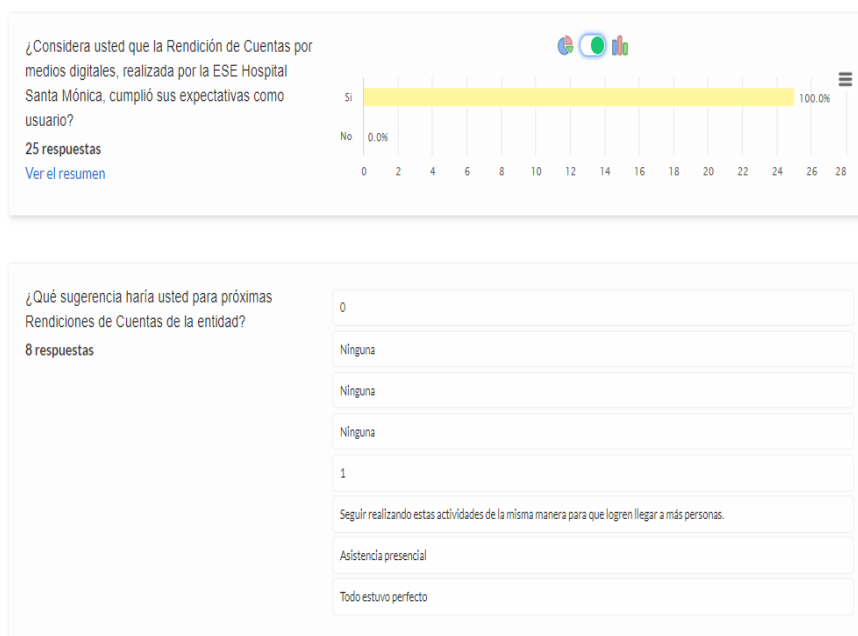


¿Participaría en una nueva jornada de Rendición de Cuentas?

25 respuestas
[Ver el resumen](#)



	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013



CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA.

1. Se evidencia baja participación de la comunidad en el diligenciamiento de la encuesta.
2. El contenido y forma fue entendible y comprensible para quienes participaron en el diligenciamiento de la misma.
3. Los canales utilizados por la entidad no fueron suficientes para lograr mayor participación en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.
4. El lenguaje presentado en el curso de la audiencia fue comprensible.
5. Manifestaron su interés por participar en eventos similares.
6. Manifiestan la importancia de que se realicen estas actividades para conocer más cerca la gestión realizada por la entidad.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La Gerencia de la entidad conformo un equipo interdisciplinario para la preparación del evento de rendición de cuentas, destacando la gestión de la líder de calidad en la recopilación y organización de la información, que se publicó dentro de los términos en la página web de la entidad.
2. Se Informó a la comunidad, los aspectos más destacados de la Gestión Gerencial de la entidad durante la vigencia 2020 de forma clara y comprensible para los interesados y se ciñó a la información que el DAFP recomienda para este tipo de eventos.
3. El proceso de rendición de cuentas se debe documentar dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta la recomendación del DAFP de adoptar el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC.
4. Se recomienda a la alta dirección que para eventos futuros de rendición de cuentas se revisen los canales utilizados para la convocatoria, ya que el objetivo es que la comunidad participe de manera masiva en este tipo de eventos.
5. Se realizó la evaluación de la Audiencia de Rendición de cuentas, pero con una escasa participación, pero las preguntas formuladas fueron respondidas a los usuarios una vez terminada la diligencia, por chat dispuesto para ello,
6. Se destaca que ante la emergencia sanitaria ESE Hospital Santa Mónica, en cumplimiento de los decretos y protocolos en el manejo de la pandemia, implemento un plan de contingencia para la rendición de cuentas, en pro de la salud, seguridad y bienestar de los grupos de valor que la conforman sin desatender la relevancia del evento.
7. Para este tipo de eventos se deben caracterizar los grupos de valor.
8. No se deriva plan de mejora, en razón al estado de emergencia en que se desarrolló la audiencia.
9. Los links están disponibles en el Facebook live de la entidad y en la página web.
10. El presente informe será publicado en la página web de la entidad, en el link de rendición de cuentas, dentro de los términos establecidos para ello



JUAN ALBERTO SALAZAR CARDONA
Asesor de Control Interno.