

	CONTROL & MEJORA ACTA REUNION	 
--	---	---

PLANEACIÓN
ACTA No. 150.1.44.05-06 2024

ASUNTO	Presentación de rendición de cuentas		
FECHA	26 de julio del 2024		
LUGAR	Biblioteca Francisco J. Ruiz		
HORA DE INICIO	02:00 pm	HORA FINAL	04:00 pm
ASISTENTES	Ver listado de asistencia		
OBJETIVO REUNION	Realizar la rendición de cuentas con los actores de valor de la Red de Salud del Suroriente E.S.E.		

ORDEN DEL DIA / PUNTOS A TRATAR

Apertura y presentación general
Presentación de los indicadores de calidad
Presentación de los procesos misionales
Presentación de los indicadores de administrativos y financieros
Informe de PQRS
Presentación de las proyecciones para el 2024
Sesión de preguntas

REVISIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES

ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA	AVANCE	ESTADO (Abierto Implementación, Cerrado)
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

DESARROLLO

Previamente se había realizado invitación por medio del correo electrónico y grupos de WhatsApp a los diferentes grupos de valor de la comuna 16, integrando un link de un formato de Google <https://forms.gle/QRwoH1gPTP2ipErN8> para la comunidad, proveedores y colaboradores para realizar preguntas para la rendición, en la cual se realizaba la siguiente propuesta: Describa por favor la propuesta, recomendación, observación, pregunta o sugerencia sobre la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, obteniendo una respuesta del formulario el cual se comunicó a la gerencia antes de la fecha de la rendición.



ACTA REUNION
Flayer de invitación para la rendición de cuentas 2023

El día 26 de julio se realizó la presentación de la rendición de cuentas con la participación de los diferentes grupos y entidades que participan en la comuna 16, al igual que algunos colaboradores de la Red de Salud del Suroriente, el Dr. Hugo Ezequiel Perlaza Ortiz realiza la apertura manifestando como es el orden del día y dejando un espacio de preguntas para el final de la actividad.

Indicadores de calidad: se presenta los 11 indicadores reportados en la plataforma SIHO para el 2023, los cuales cumplieron la meta.

Luego la Dra. Johana Santamaría interviene realizando la presentación la presentación de los servicios de salud en la vigencia de atención ambulatoria del 2023, con las actividades de enfermería, odontología, vacunación, la consulta especializada de medicina interna, ginecología y obstetricia y pediatría, al igual que las actividades de psicología, nutrición y las diferentes terapias como respiratoria, ocupacional y fonoaudiología, además de las actividades extramurales, tales como las visitas domiciliarias y las sesiones colectivas de los PIC.

Frente a las actividades de los servicios que presta apoyo diagnóstico se presenta lo relacionado con toma de muestra y las imágenes diagnósticas, al igual de las atenciones por parte del proceso de atención hospitalaria y urgencias.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2023

ACTIVIDAD	RESULTADOS		% CRECIMIENTO O DECREMENTO
	2022	2023	
URGENCIAS			
Consultas de urgencias	17915	17280	-4%
HOSPITALIZACIÓN			
Número de estancias disponibles	5110	5110	0%
Días de estancia ocupados	2376	2145	-10%
% Ocupación	46%	42%	-10%
Número de egresos	623	730	17%
Partos normales	9	15	67%

URGENCIAS Y
ATENCIÓN HOSPITALARIA



Imagen de la presentación de los servicios de salud vigencia 2023

Posteriormente presenta las actividades de promoción y mantenimiento de la salud con la presentación de las diferentes RIAS (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez), luego presenta las diferentes actividades y coberturas como los son: planificación familiar, la

Ria materno perinatal, finalmente en esta parte se presenta la información relacionada con las 10 primeras causas de morbilidad en consulta externa 2023, las 10 primeras causas de morbilidad en odontología 2023, las causas de consulta (relacionada con todas las RIAS, paciente sano cie 10 (diagnósticos Z), las 10 primeras causas de morbilidad en urgencias 2023, 10 primeras causas de morbilidad en hospitalización 2023 y las estadísticas vitales tales como los certificados de nacidos vivos y defunción, junto a la primeras causas de mortalidad natural 2023 y lesiones por grupos etarios, además de los canales endémicos.



CANALES ENDÉMICOS



CANALES ENDÉMICOS



Luego la Dra. Juliana presenta los indicadores financieros, iniciando la ejecución presupuestal de la vigencia 2023, presentando el presupuesto de ingresos y gastos, el estado de situado financiero comparativo.



RED DE SALUD DEL SURORIENTE E.S.E.					
NIT 805.027.338-1					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO					
(Expresado en pesos colombianos)					
PERIODOS CONTABLES TERMINADOS EL 31/12/2023 Y 31/12/2022					
(VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE SALUD)					
	PERIODO 2023	PERIODO 2022	VARIACION \$	%	
ACTIVO CORRIENTE	3.499.500.681	3.606.588.532	(107.087.851)	-3,0	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO (5)	99.147.938	96.445.559	2.702.379	2,8	
Cajas	1.606.000	1.663.500	(57.500)	-3,5	
Bancos y Corporaciones	97.541.938	94.782.059	2.759.879	2,9	
CUENTAS POR COBRAR	2.774.696.185	2.654.209.906	120.486.279	4,5	
Prestación servicios de salud	3.148.819.363	2.967.215.256	181.604.107	6,1	
Deterioro Acumulado cuentas por cobrar	(430.731.428)	(376.427.425)	-54.304.003	14,4	
Otras cuentas por Cobrar	56.608.250	63.422.075	-6.813.825	-10,7	
INVENTARIOS	525.234.587	772.737.496	(247.502.909)	-32,0	
Materiales y suministros	525.234.587	772.737.496	(247.502.909)	-32,0	
OTROS ACTIVOS	100.421.971	83.195.571	17.226.400	20,7	
Recursos entregados en administracion	13.524.079	40.418.990	(26.894.911)	-66,5	
Seguros	86.897.892	42.776.681	44.121.211	103,1	
ACTIVO NO CORRIENTE	9.447.329.784	9.760.922.306	(313.592.522)	-3,2	
CUENTAS POR COBRAR	0	0	0	0,0	
Por cobrar de Difícil Recaudó	142.648.812	143.719.373	(1.070.561)	-0,7	
Deterioro Acumulado cuentas por cobrar	(142.648.812)	-143.719.373	(1.070.561)	0,7	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	9.447.329.784	9.747.647.151	(300.317.367)	-3,1	
OTROS ACTIVOS	0	13.275.155	(13.275.155)	-100,0	
Activos Intangibles	278.988.474	278.988.474	0	0,0	
Amortización Acum.de activos Intangibles	(278.988.474)	(265.713.319)	(13.275.155)	5,0	
TOTAL ACTIVO	12.946.830.465	13.367.510.838	(420.680.373)	-3,1	

Se mostró el comparativo estado de situación financiera, el comparativo estado del resultado integral, la gestión de riesgos financieros, la contratación.

Después se presenta la satisfacción de los usuarios con la presentación de los PQRS 2023 y el comparativo con la vigencia 2022, la relación de procesos y PQRSF 2023, las características de la calidad por proceso, la oportunidad de respuesta PQRSF la cual se encuentra en 7 días y los principales motivos de las PQRSF.

TIPO DE PETICIÓN	MOTIVO
QUEJAS	Accesibilidad: por acceso a citas médicas y en la toma de laboratorios
	Oportunidad: Inconformidad en la demora en la atención y cambio de las citas
	Humanización: inconformidad con el trato y mala atención del colaborador
	Pertinencia: No está de acuerdo con la atención prestada, no cumple con las expectativas del usuario frente la atención.
	Seguridad: 2 casos relacionados con odontología y toma de muestras.
RECLAMOS	Relacionada con la atención médica y odontológica
SUGERENCIAS	Con el traslado de personal, insumos y elementos para la atención (aire acondicionado)
FELICITACIONES	Se reciben felicitaciones de las atenciones recibidas en el servicio de hospitalización.
INFORMACIÓN / SOLICITUDES	Solicitud de información en la página web y de acceso a citas médicas.

MOTIVOS DE LAS PQRSF



Frente a los fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios salud la oficina jurídica reporto 1 solo fallo en la vigencia 2023, además se presenta los mecanismos que realiza la E.S.E. frente la atención priorizada y el enfoque diferencial, agregando los elementos de Participación Social implementados en el año 2023, finalmente se expone los resultados de la satisfacción al usuario con el 96% de la satisfacción general y la fidelización con un 97%.

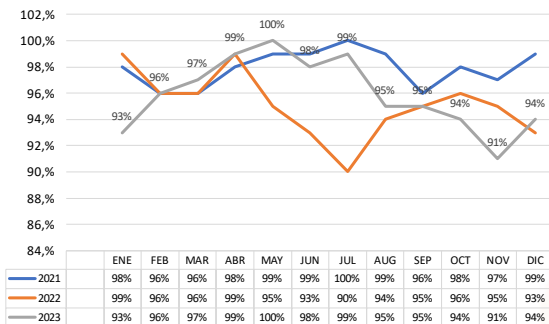


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

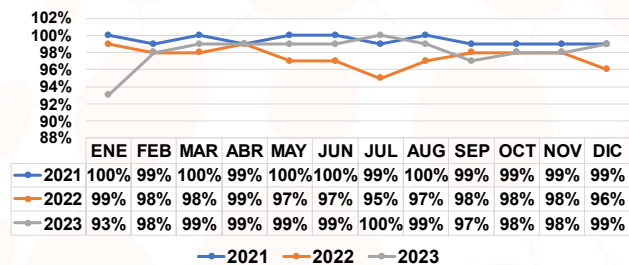
Satisfacción 2023

- La satisfacción General fue del 96%
- La Fidelización del usuario del 98%
- Promedio mensual del 97%

Satisfacción ¿Cómo califica la atención?



Fidelización



Finalmente, el DR. Hugo Ezequiel Perlaza presenta un reporte como encontró la Red de Salud del Surorienté en este momento:

- Inestabilidad financiera (Déficit presupuestal 2.300/1.600 millones)
- Infraestructura deteriorada (3 lps de 4)
- Incumplimiento de indicadores de PYMS (52%)
- Experiencia del usuario/comunidad: barreras de acceso
- Modelo de atención: sin aplicabilidad – oferta/demanda – no gestión del riesgo
- Rezago tecnológico – no desarrollo de herramientas digitales
- Tercerización y sobredimensionamiento de servicios claves: impacto financiero

Aspectos Financieros Relevantes (Corte 31 de marzo 2024)

ACTA REUNION

DETALLE	PRESUPUESTO MARZO 2024	PRESUPUESTO MARZO 2023	VARIACION EN PESOS	VARIACION %
INGRESOS				
Presupuesto Definitivo	18.131.012.695	15.124.393.929	3.006.618.766	20%
Reconocimientos	5.397.279.271	4.333.168.448	1.064.110.823	25%
Recaudos	4.705.314.369	3.894.648.602	810.665.767	21%
Cuentas por Cobrar recaudadas	600.262.505	1.138.007.487	-537.744.982	-47%
GASTOS				
Compromisos	6.985.544.943	4.905.644.710	2.079.900.233	42%
Obligaciones	4.986.320.650	4.421.887.204	564.433.446	13%
Giros	3.438.990.187	3.838.563.016	-399.572.829	-10%
Cuentas por Pagar giradas	884.713.866	960.626.700	-75.912.834	-8%
Excedente o Déficit - Reconocimiento	-1.588.265.672	-572.476.262	-1.015.789.410	177%
Excedente o Déficit - Recaudo	-2.280.230.574	-1.010.996.108	-1.269.234.466	126%

Enfoque estratégico y la quintuple meta:

Mejorar la experiencia del paciente, equidad en salud, bienestar profesional, mejorar los resultados en salud y reducir costos, los cuales están consignados en el Plan de Gestión Gerencial 2024-2028. Frente a las proyecciones se tiene a corto plazo la intervención sostenibilidad financiera, gestión y diseño de proyectos de infraestructura, reorganizar el modelo de prestación de servicios con una gestión integral del riesgo y desarrollo de herramientas digitales.

Las proyecciones a mediano plazo están relacionadas con la sostenibilidad financieras, la continuación de la ejecución de proyectos de infraestructura, el enfoque de modelo de servicios y la gestión del conocimiento y las proyecciones a largo plazo continua la sostenibilidad financiera, la ejecución de los proyectos de infraestructura enfocada en el hospital Carlos Carmona Montoya, los avances de formalización laboral y acreditación de alta calidad.

Se presenta los sellos institucionales: gestión del conocimiento, Salud Mental, Infancia Saludable y Adulto mayor.

Sesión de preguntas

- Se presenta una Inconformidad con la Dr. Rosero.
- El Sr. Harold Botina, manifiesta la administración debe tener sentido de pertenencia, y tener en cuenta los programas por parte de la gerencia.
- La Sra. Diana Marcela Pulido, representante de los grupos de LGTBI, manifiesta que no se debe de hablar de lo pasado, tener en cuenta a la población LGTBI, que nos duela más el pueblo, además de sé debe humanizar y coordinar una sola acción, trabajar más unificados.
- La Sra. Luz Enit Fuentes, manifiesta que se debe de hacer un gran centro de rehabilitación para tener la accesibilidad en la población de discapacidad y el mantenimiento del ascensor.

ACTA REUNION

- El Sr. Olmedo Mesa: manifiesta que en la comuna presenta consumo de Spa de parte de los habitantes de calle, sugiere una mesa de trabajo como veeduría, además de una rendición de parte de la liga de usuarios y reactivar espacios de los servicios.
- La Sra. María Luisa Pulido: hace un llamado por la toma de Centro de Salud Antonio Nariño, se debe exigir que se retracte la concejala y las personas que salieron en los medios frente al trabajo que se ha venido realizando.
- La Sra. María Elena Valencia, refiere que no está de acuerdo con el plantón de Antonio Nariño
- El Sr. Héctor Villere solicita la información antes para su revisión
- La auxiliar de enfermería Sory Murillo dice que los adultos mayores dan vueltas por una mala orientación de parte de los médicos, a las embarazadas menores de 14 años no le hace seguimiento, tenemos alto foco de tuberculosis caso que no se facturo de 3 baciloscopia, caso de mordedura de perro que no lo atendieron por urgencias, el papel la historia clínica es muy pequeño, la confirmación de las citas médicas en el caso de las 10 semanas de embarazadas que quedó embarazada, Las ITS están propagada y no se brinda el medicamento.
- La Sra. Elsa: felicita a la colaboradora de Gestión al Usuario.
- De parte de la JAL: No hay papel en la institución, además hace referencia que en el hospital hace tiempos llegó una vista de brasileños manifestando donde están los aires acondicionados.

Registro fotográfico de la actividad



ACTA REUNION



Evaluación de la rendición de cuentas:

Se realiza una encuesta de satisfacción frente a la rendición de cuentas 2023:

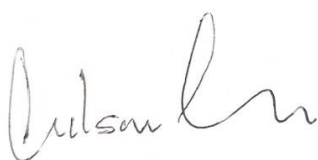
1. ¿El tiempo destinado para la rendición de cuentas fue adecuado? Se presentó una aceptación del 95%
2. ¿La explicación sobre el procedimiento para las intervenciones en la audiencia pública fue clara? Con una respuesta 100%
3. ¿El tiempo de intervención para opinar durante la audiencia pública fue igual para todos los participantes? En este ítem el resultado es de 95%
4. ¿Los temas de la audiencia pública que fueron discutidos se desarrollaron de forma clara o comprensible? Con una respuesta del 95%
5. ¿La audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía permite la vigilancia de la gestión pública? con un promedio del 95%
6. ¿Después de haber tomado partes en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es importante? Con 100%
7. ¿Los temas tratados por la Red de Salud del Suroriente E.S.E. fueron pertinentes? Se dio una respuesta de 100%

Resultado: aceptación general de la encuesta es del **97%**

Cierre

CONCLUSIONES O COMPROMISOS

ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA
Cargar información a la página web/participa/rendición de cuentas 2023	Agosto 2024	Profesional de Planeación



Secretario o encargado de la reunión