

INFORME FINAL DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE
CONCORDIA – ANTIOQUIA.**

ABRIL 12 DE 2.019

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

CONTENIDO

Introducción	03
1. ASPECTOS GENERALES	04
1.1. Marco Jurídico	04
1.2. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?	04
1.3. Objetivo General	05
1.4. Objetivos Específicos	05
1.5. Lugar de Realización	05
1.6. Preparación de la Audiencia Pública	05
1.7. Agenda del Evento	06
1.8. Número de Asistentes	07
1.9. Contenido de la Jornada de Dialogo	07
2. DESARROLLO DEL INFORME DE GESTIÓN	07
2.1. Realizaciones en los procesos de dirección y gestión	08
2.1.1. Organización jurídica	09
2.1.2. Procesos de Direccionamiento Estratégico	11
2.1.3. Control de Gestión	11
2.1.4. Contratación	15
2.2. Realizaciones en los procesos asistenciales	17
3. INFORME DE CALIDAD	20
3.1. Indicadores de calidad	20
3.2. Auditorías Internas de Calidad	23
4. INFORME DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES	25
4.1. Buen Comienzo Antioquia	25
4.2. Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas	26
5. INFORME DE PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO	28
5.1. Gestión Financiera	28
5.2. Gestión del Talento Humano	34
5.3. Gestión de la Información	35
5.4. Mantenimiento Hospitalario	35
5.5. Gestión de Bienes, Suministros y Servicios generales	36
6. INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU	36
6.1. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones -PQRSF	36
6.2. Informe de las Encuestas de Satisfacción	...38
7. INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	38
7.1. Auditoría Externa	38
7.2. Autoría Internas a los Procesos	38
7.3. Avances del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	40
8. INFORME DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST	52
9. CONCLUSIONES	56

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Artículo 32 del Capítulo octavo de la Ley 489 de 1998, sobre “Democratización y Control Social a la gestión pública” en el cual se contemplan las Audiencias Públicas como una de las “acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y Evaluación de la gestión pública”, y la Circular Externa No 0008 de 14 de Septiembre del 2.018 de la SUPERSALUD, en el Capítulo Segundo la cual se establece la instrucciones específicas para la Rendición de Cuentas a la comunidad concordiana.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles. (Artículo 48 de la Ley 1757 de 2.015).

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia, Antioquia, realizó el día 12 de Abril de 2.019 a las 10.00 am, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, en la cual se presentaron los resultados de la gestión durante del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2.018.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1. Marco Jurídico:¹

- **La Constitución Política Colombiana:** Art. 1, 2, 3, 20, 40, 74, 86,87 y 88. Adoptó la democracia participativa, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y responsabilidad política.
- **Ley 489 de 1998:** Art. 3, 26, 32, 33, 34 y 35. Sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público.
- **Ley 594 de 2000:** Art. 11, 19, 21 y 27. Ley General de Archivos.
- **Ley 734 de 2002:** Art. 34. Código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos.
- **Ley 850 de 2003:** Art. 1, 4, 5, 6, 7 al 14, 17,18 y22. Ley estatutaria de veedurías ciudadanas.
- **Ley 962 de 2005:** Art. 8. Estatuto anti trámites.
- **Ley 1437 de 2011:** Art. 3,5 y 8. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011:** Art. 73,74 y 78. Estatuto anti corrupción.
- **Ley 1712 de 2014:** Art. 1 al 17. Transparencia y Acceso a la Información.
- **Decreto 3851 de 2006:** Art. 1. Información oficial básica.
- **Decreto 028 de 2008:** Art. 17, 18,19 y 20. Rendición de cuentas de entidades territoriales.
- **Decreto 2641 de 2012:** Art. 1 y 2. Metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 2693 de 2012:** Art. 6 y 7. Modelo de gobierno en línea.
- **Documento CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de cuentas.
- **Ley 1757 de 2015: Título IV, Capítulo I Rendición Pública de Cuentas:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación
- **Circular Externa No 0008 de 2018 de la SUPERSALD:** Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2.007.

1.2. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?:

Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado

¹ Manual Único de rendición de Cuentas. Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP. Bogotá. P 24y25

1.3. Objetivo General:

Consolidar la rendición de cuentas del Hospital como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública. (PHVA).

1.4. Objetivos Específicos:

- Producir y dar a conocer a la comunidad de Concordia la información de la **Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios** en forma oportuna, sencilla y veraz.
- Informar de los Avances, Logros o Dificultades de la Gestión en la vigencia del 2017 y explicar el por qué se han dado.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de Transparencia, responsabilidad, Eficacia, Eficiencia, Imparcialidad y la participación Ciudadana en la administración y manejo de los recursos públicos.
- Permitir que la comunidad concordiana conozca la organización, el funcionamiento y los resultados de la gestión del Hospital.
- Igualmente se busca que la ciudadanía confíe cada vez más en la gestión pública, sin dejar de participar y de hacer control social.
- Que La Empresa Social del Estado tenga la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar sus políticas y proyectos de acuerdo con las opiniones y al diálogo directo con la población.
- Que exista una mayor transparencia en las acciones del Hospital.
- Que la Comunidad concordiana se interese cada vez más en los asuntos públicos.
- Mejorar los atributos de la información que se entrega a la ciudadanía Como son: Comprensible, actualizada, completa, oportuna y disponible.
- Generar incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas.
- El fortalecimiento del marco institucional

1.5. Lugar de Realización:

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el día 12 de Abril de 2.018 en el municipio de Concordia – Antioquia, en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios, en el horario comprendido entre 10:00 a.m. a 1:00 p.m.

1.6. Preparación de la Audiencia Pública:

Para la definición de contenidos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la Empresa delego en la Subgerencia de Atención a los Usuarios, la Subgerencia Administrativa y la Oficina de Control Interno, con el fin de diseñar un plan de trabajo en el cual se detalló por productos, fecha y responsables establecida en el acta de la reunión de organización con fecha del 1 de Marzo de 2.019.

Se trazaron metas y actividades para ser desarrolladas antes del día elegido para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas así:

1. Se estableció un Plan de trabajo con los jefes de las distintas áreas de gestión y los demás funcionarios del Hospital.
2. Se elaboró un Reglamento Interno para la Audiencia de Rendición de Cuentas.
3. Se diseñó la estrategia para la convocatoria de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Esta se difundió a través de distintos medios de comunicación, entre los cuales se utilizó la radio, medios escritos, perifoneo y medios digitales.
4. Se convocó a las diferentes personalidades como son el Alcalde, Concejales, Personero(a), Secretarios de despacho, entidades Religiosas, civiles, de policía y a los diferentes grupos sociales y comunitarios del municipio de Concordia de manera escrita y con control de recibo de la respectiva convocatoria.
5. Se publicó en la página web y en cartelera con un mes de anticipación el “AVISO DE RENDICION DE CUENTAS”, los informes que se van a tratar, el reglamento interno y el formato con la encuesta de necesidades y/o preguntas de la comunidad.
6. Además se hace entrega a los líderes de los diferentes grupos una copia de la encuesta de necesidades de la comunidad y de las posibles inquietudes que pueda presentar la comunidad frente a la gestión del Hospital.

1.7. Agenda del Evento: Formato con el Orden del día. **Adjuntar orden del día**

1. Himno Nacional de la República de Colombia - Himno Antioqueño e Himno de Concordia.
2. Etapa de ejecución de la rendición publica de cuentas (reglamento) página (6,7).
3. Palabras del Sr. Alcalde Municipal, Dr. Diego Alejandro Restrepo Guerra, presidente de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado.
4. Aspectos generales, a cargo de Sr. León Arbey Sepúlveda Sepúlveda, Asesor Externo Calidad.
5. Presentación del Informe de los Procesos de Dirección y Gestión, a cargo Dr. Santiago Caicedo Restrepo, Gerente de la Empresa Social del Estado.
6. Presentación del Informe de Frecuencia del uso de los procesos asistenciales, a cargo de la Subgerente de Atención al Usuario. Sra Juliana Cadavid Mesa.
7. Presentación de los Programas Especiales; Pública de Intervenciones Colectivas, (PIC) a cargo de Carolina Jiménez Franco.
8. Presentación de informe de Buen Comienzo, a cargo. Leidy Johana Vélez Sánchez y Claudia Molina Colorado.
9. Informe de apoyo administrativo, e Informe Financiero y ejecución presupuestal a cargo del Dr, Santiago Caicedo Restrepo Gerente Empresa Social del Estado.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3

10. Presentación del Informe de Calidad, a cargo Sr. León Arbey Sepúlveda Sepúlveda, Asesor Externo de Calidad de la Empresa Social del Estado.
11. Presentación de informe de SIAU. A cargo de Claudia Ortiz Ospina, Auxiliar administrativa de la oficina de Atención al Usuario.
12. Presentación del Informe de Control Interno, a cargo. Sr. Juan Guillermo Posada Mejía, Asesor de Control Interno de la Empresa Social del Estado
13. Informe del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a cargo de la Sra. Juliana Cadavid Mesa, Subgerente de Atención al Usuario
14. Espacio para preguntas, proposiciones y sugerencias de la Comunidad.
15. Evaluación de la Audiencia.

1.8. Número de Asistentes:

Asistieron un total de Noventa y cuatro (94) ciudadanos pertenecientes a los diferentes grupos sociales y comunitarios del municipio.

1.9. Contenido de la Jornada de Dialogo:

- a. Presentación en Power Point de los diferentes temas tratados los cuales fueron explicados en un lenguaje (claro e incluyente). **Se anexa copia de las diapositivas de la presentación.**
- b. Se presentó un dialogo introductorio mostrando la forma en que se desarrollaría la Audiencia y se establecieron unas reglas. **Se Anexa Reglamento Interno.**
- c. El contenido de cada uno de los medios de comunicación fue en forma clara y concisa, donde se socializó toda la información de la Gestión Gerencial del año 2.018 a los diferentes grupos de la comunidad concordiana.
- d. Se dio espacio para recibir las inquietudes de la comunidad a través de medio escrito y por la página web oficial del Hospital, pero no se presentaron formatos con las inquietudes y necesidades de la comunidad.,. **Se anexa el formato de preguntas.**
- e. Se entregó a los participantes de la Audiencia de Rendición de Cuentas el Formato de evaluación del evento y se presenta el resultado del mismo. **Se anexa Copia del formato de Evaluación.**

2. INFORME DE GESTIÓN DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL PRIMERO (1) DE ENERO Y EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2.018.

Por la complejidad de los procesos que la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios realiza, para satisfacer las necesidades de salud de la comunidad concordiana, un informe de su gestión debe ser abordado desde un minucioso y pormenorizado

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

análisis de la estructura de éstos y sus realizaciones, principalmente cuantitativas y cualitativas.

Desde este enfoque, podemos identificar en la Empresa Social del Estado en su estructura organizacional y funcional tres grandes grupos de procesos esquematizados en el siguiente mapa de procesos:



- **Procesos de dirección y gestión:** Son los que responden por la unidad de objetivos e intereses de la Empresa Social del Estado en torno a su plataforma estratégica.
- **Procesos misionales:** Son la razón de ser de la Institución. Se encargan de la producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario.
- **Procesos de apoyo administrativo:** Se encargan de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, además del mantenimiento de la planta física y su dotación; necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Organización.

Desde esta estructura, entonces, se presenta este informe de gestión de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) correspondiente al periodo comprendido entre el primero (1) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre del año dos mil dieciocho (2.018):

2.1. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN:

Son los que responden por la unidad de objetivos e intereses de la Empresa Social del Estado en torno a su plataforma estratégica. Identifican las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinan los mercados a atender, definen la estrategia del servicio, asignan recursos, adoptan y adaptan normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, para garantizar el normal desenvolvimiento de la entidad.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

2.2.1 Organización jurídica:

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado estuvo integrada de acuerdo a lo establecido en la Ley 1438 de 2.011, reglamentada por el Decreto 2993 de ese mismo año así:

1. Doctor Diego Alejandro Restrepo Guerra, Alcalde Municipal, quién la preside.
2. Señorita Beatriz Eugenia Gallo Vélez, Secretaria Municipal de Salud y Desarrollo Social.
3. Señorita Lina María Vanegas Taborda, representante de los funcionarios públicos del área administrativa de la Empresa Social del Estado.
4. Doctora Ana María González Escobar, representante de los funcionarios públicos del área asistencial de la Empresa Social del Estado.
5. Señora Gloria Elena Vélez Jaramillo, representante de la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado.
6. Asiste a las reuniones de la Junta Directiva con voz, pero sin voto el Gerente de la Empresa Social del Estado, Doctor Santiago Caicedo Restrepo, quien actúa en esta corporación como secretario técnico.

La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado, hasta el 31 de diciembre de 2.018 cumplió con sus funciones legales y reglamentarias para lo cual se reunió durante la vigencia en siete ocasiones, seis de manera ordinaria y una de manera extraordinaria. En las reuniones de la Junta Directiva se debatieron temas de crucial importancia para el desarrollo organizacional de la Empresa Social del Estado, se revisaron los informes presentados por el gerente de la Empresa y se plasmaron las decisiones de la junta en los siguientes actos administrativos:

- **Acuerdos No. 001 de marzo 5, 004 de abril 27, 007 de junio 25, 009 de agosto 27 y 010 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio de los cuales se modifica el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia fiscal comprendida entre el primero (1º) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil dieciocho (2.018).
- **Acuerdo No. 002 de marzo 5 de 2.018:** Por medio del cual se aprueban los ajustes al Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.019 de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) según la Resolución 408 de 2.018.
- **Acuerdos No. 003 de abril 13 de 2.018:** Por medio del cual se aprueba la evaluación del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.019 de la Empresa Social del

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), con corte a diciembre 31 de 2.017 y se califica la gestión del Gerente de la Empresa Social del Estado.

- **Acuerdo No. 005 de mayo 8 de 2.018:** Por medio del cual se modifica el plan de cargos y asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el primero (1º) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil dieciocho (2.018).
- **Acuerdo No. 006 de abril 27 de 2.018:** Por medio del cual se aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de Odontología de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- **Acuerdo 008 de junio 25 de 2.018:** Por medio del cual se actualiza la estructura organizacional de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- **Acuerdo No. 011 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio del cual se aprueba la desagregación del Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia fiscal comprendida entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2.019).
- **Acuerdo No. 012 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio del cual se suprimen unos empleos en el Plan de Cargos y Asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
- **Acuerdo No. 013 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio del cual se fija el Plan de Cargos y Asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2.019).
- **Acuerdo No. 014 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio del cual se aprueban el Plan Operativo Anual de Actividades y la Programación Financiera del Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud” de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), para la vigencia 2.019.
- **Acuerdo No. 015 de diciembre 17 de 2.018:** Por medio del cual se fijan las Tarifas para los Servicios de Salud que presta la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) para la vigencia comprendida entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2.019).

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

La gerencia de la Empresa Social del Estado estuvo provista en propiedad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1438 de 2.011, reglamentada por el Decreto 2993 de 2.011, por reelección en el cargo del Doctor Santiago Caicedo Restrepo, por un periodo institucional de cuatro años comprendidos entre el primero (1º) de abril de 2.016 y el 31 de marzo de 2.020. Durante el año 2.018 la gerencia de la Empresa Social del Estado cumplió con las funciones legales y reglamentarias que le asignan el Decreto 139 de 1.996, el Acuerdo Municipal 011 de 1.994 y los Estatutos de la Empresa Social del Estado contenidos en el Acuerdo 017 de 1.998 emitido por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado.

2.2.2. Procesos de Direccionamiento Estratégicos:

Se formularon el Plan Operativo Anual de Actividades y la Programación Financiera del Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud” de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), para la vigencia 2.019, los cuales fueron aprobados por el Acuerdo No. 014 de diciembre 17 de 2.018 ya mencionado.

En el marco de la Ley 909 de 2.004 se suscribieron los Acuerdos de Gestión con los Gerentes Públicos de la Empresa Social del Estado: Subgerente de Servicios de Salud y Subgerente Administrativa.

2.2.3. Control de Gestión:

Con el acompañamiento permanente de la Oficina de Control Interno, se realizó seguimiento a la prestación de servicios de salud, tanto en cantidad como en calidad. Se realizó seguimiento a los procesos de dirección y de gestión administrativa en pro de que todas las actuaciones que se realizaron en la Empresa Social del Estado estuvieran acordes con la Constitución Política de Colombia, con el ordenamiento jurídico colombiano y con los planes y proyectos institucionales, razón de ser del Sistema de Control Interno. Lo anterior permitió salvaguardar los principios constitucionales de las actuaciones públicas y evitó imposición de sanciones administrativas, disciplinarias, penales y fiscales por parte de los organismos de Vigilancia y Control de la Gestión Pública en general y del Sistema General de Seguridad Social en Salud en particular.

2.2.3.1. Control de Gestión al Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud”.

Según lo establecido en este plan, la oficina de control interno de la Empresa Social del Estado realizó el proceso de evaluación correspondiente a la vigencia 2.018, evidenciándose un cumplimiento en la ejecución del plan del 96,27% según los siguientes resultados:

Cuadro No 1: Resultado de la Evaluación de los Objetivos del Plan de Desarrollo Institucional.

LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	CUMPLIMIENTO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	91.96 %
<ul style="list-style-type: none"> Formular el plan de desarrollo institucional, sus planes operativos, el plan de gestión gerencial y los acuerdos de gestión con los gerentes públicos (subgerente de servicios de salud y subgerente administrativo); realizar seguimiento a su ejecución, evaluar los resultados y tomar los correctivos que sean necesarios. 	91.96 %
GERENCIA DEL DÍA A DÍA	105.74 %
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la compra y la prestación de bienes y servicios, según el caso, de acuerdo con las necesidades preestablecidas por la Empresa Social del Estado en el Plan Anual de Compras, conforme los principios y procedimientos del Estatuto de Contratación y del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación. 	125.12 %
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las actividades misionales, inherentes a la naturaleza jurídica de la Empresa Social del Estado, a la misión y a los objetivos institucionales, de forma rutinaria, o en casos excepcionales de emergencias y desastres, mejorando la percepción de los servicios de salud por parte de la comunidad y la satisfacción con éstos. 	111.90 %
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las actividades de dirección y apoyo administrativo, inherentes a la naturaleza jurídica de la Empresa Social del Estado, a la misión y a los objetivos institucionales. 	84.63 %
TRANSFORMACIÓN CULTURAL	80.76 %
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la totalidad de estándares de las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera, condiciones técnico administrativas y condiciones técnico científicas del Sistema Único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud. 	79.53 %
<ul style="list-style-type: none"> Implementar un Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud. 	79.66 %
<ul style="list-style-type: none"> Mantener operativo y útil, un sistema de indicadores para el control de gestión de la calidad en la prestación de servicios salud, según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y de la Superintendencia Nacional de Salud en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud y rendir los informes correspondientes. 	95.71 %
<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluar, calificar y cerrar brechas en la implementación del Sistema Único de Acreditación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud. 	81.89 %
<ul style="list-style-type: none"> Formular e implementar un Programa de Seguridad en la Atención en Salud. 	89.55 %
<ul style="list-style-type: none"> Culminar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en todos sus componentes y realizar seguimiento a su desarrollo. 	71.03 %

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	CUMPLIMIENTO
DESARROLLO HUMANO	74.14 %
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el acceso al sistema de empleo público por mérito, la sostenibilidad por desempeño y la estabilidad laboral para los funcionarios públicos de la Empresa Social del Estado, privilegiando la capacitación continua, la motivación laboral y la seguridad en el trabajo. 	74,14%

DESARROLLO SOSTENIBLE	105.65 %
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la viabilidad y sostenibilidad de la Empresa Social del Estado en el largo plazo mediante una gestión financiera prudente, responsable y transparente. 	103.33 %
<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizados los inventarios de activos fijos y bienes consumibles para la prestación de servicios de salud. 	95.61 %
<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema de costos hospitalarios, desagregado hasta el nivel de servicio, que dé cuenta de la inversión económica necesaria para la prestación de cada actividad de salud que realice la Empresa Social del Estado. 	93.56 %
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la suscripción del convenio de concurrencia con la nación y el departamento para cubrir el pasivo pensional y de cesantías de la Empresa Social del Estado anterior al año 1.994. 	81.52 %
<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el saneamiento del sistema de aportes patronales recibidos de la nación por concepto de servicios de salud, pensiones, cesantías y riesgos laborales. 	194.22 %
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la adecuada disposición de los residuos generados con ocasión de la prestación de servicios de salud, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y del Plan de Gestión Integral de Residuos. 	96.22 %

DESARROLLO TECNOLÓGICO	98.17 %
<ul style="list-style-type: none"> Modernizar el sistema de información de la Empresa Social del Estado. 	100.00 %
<ul style="list-style-type: none"> Mantener contacto con la comunidad mediante medios de comunicación informáticos y redes sociales. 	50.07 %
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el Plan de Mantenimiento Hospitalario. 	96.59 %
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las condiciones de la planta física de la Empresa Social del Estado. 	98.50 %
<ul style="list-style-type: none"> Modernizar el parque automotor de ambulancias de traslado asistencial básico de la Empresa Social del Estado. 	105.45 %

2.2.3.2. Ejecución del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020:

El seguimiento a la ejecución de logros del Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.019, genera los resultados para cada indicador aplicable que se relacionan a continuación.

Cuadro No 2: Resultado de los Indicadores de Gestión Gerencial 2.018.

INDICADOR	CUMPLIMIENTO
Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	2.78 puntos
Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	82.00 %
Gestión de ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.	96.27 %
Riesgo fiscal y financiero	Sin riesgo
Evolución del gasto por Unidad de Valor Relativo producida	97.02%
Proporción de medicamentos y material médico - quirúrgico adquiridos mediante los siguientes mecanismos: a) Compras conjuntas, b) Compras a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado, c) Compras a través de mecanismos electrónicos	91.61%
Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, y variación del monto frente a la vigencia anterior	\$ 92.272.007,00
Utilización de información de Registro Individual de Prestaciones – RIPS	5 informes
Resultado equilibrio presupuestal con recaudo	93.00%
Oportunidad en la entrega del reporte de información en cumplimiento de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud o la norma que la sustituya	Cumplió dentro del término previsto
Oportunidad en el reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2.004 compilado en la Sección 2, Capítulo 8, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2.016 – Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, o la norma que la sustituya	Cumplió dentro del término previsto
Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	84.00%
Incidencia de sífilis congénita en partos atendidos en la ESE	0 casos
Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad hipertensiva	94.00%
Evaluación de aplicación de guía de manejo de crecimiento y desarrollo	75.00%
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	0.69%
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general.	1.0 días

2.2.3.3. Control de Gestión a los Acuerdo de Desempeño de los Gerentes Públicos:

Se realizó seguimiento y evaluación a los Acuerdos de Gestión suscritos con los gerentes públicos en el marco de la Ley 909 de 2.004 obteniendo una calificación satisfactoria tanto para el Subgerente de Servicios de Salud, como la Subgerente Administrativa.

2.2.4. Contratación:

Los procesos contractuales adelantados por la dirección de la Empresa Social del Estado se fundamentaron en los principios constitucionales, legales y reglamentarios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y planeación..

Al 31 de diciembre de 2.018, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), celebró contratos de prestación de servicios de salud con las Entidades Promotoras de Salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado, con entidades excepcionadas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y con el municipio de Concordia (Antioquia) para la atención de la población vulnerable sin seguridad social así:

Cuadro No 3: Resumen de la Contratación de Servicios de Salud.

ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	MODALIDAD	TARIFAS	VALOR \$
Savia Salud EPS – S	Capitado	Valor monetario fijo \$ 17.310,00	\$ 1.247.887.900
Savia Salud EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario menos el 10%	Indeterminado pero determinable
ECOOPSOS EPS – S	Capitado	Valor monetario fijo \$15.920,60	\$ 234.744.114
ECOOPSOS EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario menos el 10%	\$ 90.000.000
MEDIMAS EPS	Capitado	Valor monetario fijo \$ 15.600,00	\$ 530.899.200
MEDIMAS EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
NUEVA EPS y EPS – S	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
REDVITAL UT	Evento	Manual tarifario vigente	Indeterminado pero determinable
MUNICIPIO DE CONCORDIA (ANTIOQUIA)	Capitado	No aplica	\$ 247.152.498
POLICÍA NACIONAL (SERVICIOS DE SALUD)	Evento	Manual tarifario vigente	\$ 2.750.000
POLICÍA NACIONAL (MEDICAMENTOS)	Evento	Farmaprecios PLM menos el 10%	\$ 375.000

Se garantizó la atención inicial de urgencias a todas las personas que requirieron de este servicio, aun sin tener contrato con las Entidades Responsables de Pago. Esto aplicó principalmente para las Aseguradoras de Accidentes de Tránsito.

Se garantizó la prestación de servicios de salud, en ejercicio de la portabilidad contenida en el Decreto 1683 de 2.013, aun sin tener contrato con las Entidades Responsables de Pago, para

la población que gestionó este derecho, principalmente de las EPS Sura, Salud Total y COOMEVA.

Se celebraron convenios interadministrativos con el departamento de Antioquia y con el municipio de Concordia (Antioquia) por la suma de \$ 2.220.745.791,00 así:

Cuadro No 4: Resumen de Convenios Interadministrativos

Nro. CONVENIO	VALOR \$	OBJETIVO
4600007801	\$ 1.435.479.204	Integrar esfuerzos para la promoción del desarrollo integral temprano de la primera infancia bajo la modalidad familiar, en el municipio de Concordia (Programa Buen Comienzo Antioquia)
CI - 001 - 2018	\$ 130.467.789	Contratar el desarrollo del Plan Territorial de salud que permita la ejecución de actividades, programas y proyectos contemplados en las diferentes dimensiones del Plan Decenal de salud Pública en lo relacionado con el Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
CI - 002 - 2018	\$ 72.000.000	Ejecutar las acciones en salud pública en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud en el municipio de Concordia, de acuerdo a los lineamientos para la ejecución de la estrategia de Atención Primaria en Salud en el departamento de Antioquia, definidos en el documento "Lineamientos APS 2018 – 2019"
CI - 005 - 2018	\$ 121.177.058	Convenio interadministrativo para cofinanciar la terminación del área de obstetricia y adaptación neonatal de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1608 de 2.013
CI - 006 - 2018	\$ 50.000.000	Ejecutar acciones en salud pública desde la estrategia de Atención Primaria en Salud, para concurrir con el fortalecimiento de hábitos de vida saludable, en el marco del plan Decenal de Salud Pública, en el municipio de Concordia
CI - 007 - 2018	\$ 200.000.000	Convenio interadministrativo para cofinanciar el proyecto "Mejoramiento de la Planta Física (Consultorios de Promoción y Prevención – Servicio de Vacunación) de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia.
600008878	\$ 211.621.740	Prestar servicios para brindar atención integral a la primera infancia bajo la modalidad familiar, en el municipio de Concordia (Programa Buen Comienzo Antioquia).

En calidad de contratante, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) celebró un total de 177 procesos contractuales formales, por un valor de \$ 2.090.651.981,00.

Cuadro No 5: Resumen de los Contratos Formales.

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR \$	%
Contratos de Trabajo a Término Definido	1	\$ 1.059.243	0.05%
Contratos de Prestación de Servicios Personales	160	\$ 991.115.140	47.40%
Contratos de Suministro	11	\$ 955.365.120	47.28%
Contrato de Mantenimiento	1	\$ 11.400.000	0.54%
Contratos de Compraventa de bienes	2	\$ 58.336.520	2.79%
Contrato de Interventoría	1	\$ 18.000.000	0.86%
Contrato de Obra pública	1	\$ 55.375.958	2.65%
GRAN TOTAL DE LOS CONTRATOS	177	\$ 2.090.651.981	100%

2.2. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES:

El área de atención al usuario comprende el conjunto de unidades orgánico - funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario.

Previo a exponer el desempeño de los procesos del área de atención a los usuarios, es importante realizar una breve caracterización sociodemográfica de la población asignada a la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia). Para el efecto se toma como base la población afiliada a las EPS Savia Salud EPS – S, ECOOPSOS EPS – S y MEDIMAS EPS que en conjunto agrupan más del 65% de la población del municipio de Concordia (Antioquia). De acuerdo con las bases de datos suministradas por estas Entidades Responsables de Pago de su población afiliada, se obtienen las siguientes características sociodemográficas que se infieren al resto de la población asignada:

Total de población afiliada a las entidades responsables de pago señaladas: 14.934 personas.

a) Distribución de la población por sexo:

- Hombres: 7.498. - Mujeres: 7.436.

b) Distribución de la población por edad (grupos quinquenales):

- 0 a 4 años: 822.	- 5 a 9 años: 956.	- 10 a 14 años: 1.290.
- 15 a 19 años: 1.648.	- 20 a 24 años: 1.163.	- 25 a 29 años: 999.
- 30 a 34 años: 852.	- 35 a 39 años: 942.	- 40 a 44 años: 943.
- 45 a 49 años: 941.	- 50 a 54 años: 975.	- 55 a 59 años: 903.
- 60 a 64 años: 738.	- 65 a 69 años: 607.	- 70 a 74 años: 467.
- 75 a 79 años: 335.	- 80 a 84 años: 198.	- 85 y más años: 155.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- c) Distribución de la población por procedencia:
- Urbana: 4.838. - Rural: 8.051.
- d) Distribución de la población por estratos socioeconómicos (Nivel del SISBEN):
- Nivel 1: 6.496. - Nivel 2: 4.701.
- Nivel 3: 15. - Sin establecer nivel: 1.677.

En esta caracterización sociodemográfica, también se señalan las primeras causas de consulta médica ambulatoria, por urgencias y de egresos hospitalarios, vistas en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), como determinantes del perfil de morbilidad de esta población:

- a) Primeras causas de consulta médica general ambulatoria:

PATOLOGÍA	Nro. EVENTOS
Infección respiratoria aguda alta	1.183
Dolor abdominal	889
Dolor osteomuscular	664
Cefalea	622
Hipertensión arterial	520
Lumbalgia	519
Mareo y desvanecimiento	448
Infecciones del tracto urinario	395
Enfermedad ácido péptica	253
Vulvovaginitis	220

- b) Primeras causas de consulta médica urgente:

PATOLOGÍA	Nro. EVENTOS
Dolor abdominal	416
Cefalea	327
Trauma	254
Dolor precordial	150
Mareo y desvanecimiento	133
Síndrome. febril	115
Falso trabajo de parto	107
Náuseas y vómito	101
Rinofaringitis aguda	84
Lumbalgia	77

- c) Primeras causas de egresos hospitalarios:

PATOLOGÍA	Nro. EVENTOS
Parto de vértice espontáneo	93
Neumonía	35

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

PATOLOGÍA	Nro. EVENTOS
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica y asma	29
Infección del tracto urinario	27
Trauma	6
Falla cardíaca	6
Dolor abdominal	4
Insuficiencia renal crónica	4
Síndrome convulsivo	4

Las realizaciones en los procesos asistenciales, se señalan de manera cuantitativa en lo que tiene que ver con la frecuencia de uso de los servicios de salud que brinda la Empresa Social del Estado a la comunidad concordiana, observándose que éstos se ejecutaron de acuerdo a lo establecido en los Planes Operativos Anuales del Plan de Desarrollo, superando la mayoría, las metas proyectadas.

Durante el año 2.018 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) prestó los servicios de salud que se relacionan a continuación:

Cuadro No 6: Comparativo de Servicios de Salud Prestados.

SERVICIO	Nro. ACTIVIDADES 2.017	Nro. ACTIVIDADES 2.018
Consultas por optometría	527	493
Controles médicos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	8.728	11.199
Controles por enfermería de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	6.564	7.682
Acciones de medicina legal	220	175
Sesiones de odontología general	2.062	2.173
Actividades de higiene oral	14.770	13.418
Toma y lectura de citologías vaginales cérvico – uterinas	1.569	1.699
Dosis de vacunas aplicadas	2.737	3.157
Egresos hospitalarios	299	351
Partos asistidos en la Empresa Social del Estado	88	93
Exámenes de laboratorio (Incluye exámenes de 2º y 3er nivel de complejidad remitidos al laboratorio de referencia)	28.671	29.850
Electrocardiogramas y otros monitoreos electrofisiológicos no invasivos(monitoreos fetales)	2.630	3.390
Exámenes radiográficos	2.082	2.350
Ecografías	661	645
Dispensación ambulatoria de medicamentos (Fórmulas despachadas)	51.062	54.557
Remisiones al nivel de complejidad superior (incluye urgente y electivas)	3.250	3.818

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Las coberturas de vacunación son consideradas útiles (superiores al 95%) para todos los biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) que busca controlar y/o erradicar las principales enfermedades inmunoprevenibles.

3. INFORME DE CALIDAD:

3.1. Indicadores de Calidad:

Adicional a este informe cuantitativo, debe destacarse el cumplimiento de estándares de calidad con que los servicios de salud se prestan a la comunidad, con criterios de accesibilidad, oportunidad, integralidad, continuidad, pertinencia, seguridad, eficacia, eficiencia, y calidez humana lo que ha contribuido notablemente a mejorar la imagen, la confianza y la percepción que tienen la comunidad de su Hospital. Lo anterior se refleja en los siguientes indicadores para el año 2.018:

Cuadro No 7: Indicadores de Calidad de Consulta Externa.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Demanda no atendida en consulta médica general	0,00%	0,00%
Demanda no atendida en consulta de optometría	3,23%	0,00%
Oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1,17 días	1,58 días
Oportunidad en la asignación de citas de optometría	14,97 días	28,52 días
Tiempo de espera en sala para la atención por consulta médica general	8,99 minutos	12,08 minutos
Incidencia de eventos adversos en consulta externa	0,00	0,00
Incidencia de caídas de pacientes en consulta externa	0,00	0,00
Seguimiento a eventos adversos en consulta externa	No aplica	No aplica
Capacidad de resolución por consulta externa	84,47%	82,88%
Gestión institucional de referencia por consulta externa	100,00%	100,00%
Proporción de fórmulas entregadas sin faltantes	96,40%	97,62%
Índice de exámenes de laboratorio por paciente	2,33	3,03
Satisfacción de los usuarios de consulta externa	91,03%	98,55%
Percepción positiva de los usuarios de consulta externa	84,62%	98,55%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	100,00%	100,00%
Variación del costo en consulta externa	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo

Cuadro No 8: Indicadores de Calidad de Odontología.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Demanda no atendida en odontología	3,06%	0,00%
Tiempo de espera promedio para la asignación de cita de odontología general	1,09 días	1,49 días
Incidencia de eventos adversos en odontología (por mil)	0,00	0,00

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Seguimiento a eventos adversos en odontología	No aplica	No aplica
Conformidad de la auditoría clínica en odontología	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo
Continuidad higiene oral - odontología	66,48%	86,36%
Tratamientos terminados	73,97%	85,49%
Satisfacción de los usuarios del servicio de odontología	93,62%	100,00%
Percepción positiva de los usuarios del servicio de odontología	93,62%	91,00%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa en el servicio de odontología	100,00%	100,00%
Variación del costo en el servicio de odontología	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo

Cuadro No 9: Indicadores de Calidad de Urgencias.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Proporción de ejecución de triage	97,38%	98,05%
Relación consultas de urgencias - triage	70,03%	95,03%
Proporción de pagarés contra facturación en urgencias	Sin dato para el periodo	0,76%
Tiempo de espera para la realización del triage	Sin dato para el periodo	8,6 minutos
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	16,69 minutos	34,37 minutos
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias (triage 2)	15,23 minutos	20,15 minutos
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias (triage 3, 4 y 5)	17,61 minutos	34,68 minutos
Incidencia de eventos adversos en el servicio de urgencias (por mil)	0,15 por mil	0,11 por mil
Incidencia de caídas de pacientes en urgencias (por mil)	0,15 por mil	0,00 por mil
Incidencia de eventos adversos asociados a la administración de medicamentos en urgencias	0,00 por mil	0,00 por mil
Letalidad por enfermedad diarreica aguda (EDA) en menores de cinco años	0,00	0,00
Seguimiento a eventos adversos en urgencias	100,00%	100,00%
Proporción de reingresos de pacientes a urgencias antes de 72 horas	0,94%	0,69%
Capacidad de resolución por urgencias	90,84%	93,13%
Proporción de pacientes en observación	0,96%	1,12%
Proporción de pacientes hospitalizados	4,66%	3,70%
Proporción de pacientes remitidos en las primeras 6 horas	41,53%	47,68%
Relación electrocardiogramas - consulta de urgencias	5,80%	5,53%
Relación imágenes diagnósticas - consulta de urgencias	10,31%	6,56%
Satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias	94,12%	83,67%
Percepción positiva de los usuarios del servicio de urgencias	94,12%	85,71%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	100,00%	100,00%
Variación del costo en urgencias	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



Cuadro No 10: Indicadores de Calidad de Hospitalización.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Proporción de pagarés contra facturación en hospitalización	Sin dato para el periodo	2,46%
Tiempo de espera para la admisión en hospitalización	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo
Incidencia de eventos adversos en el servicio de hospitalización (por mil)	3,21 por mil	2,85 por mil
Tasa de mortalidad hospitalaria (por mil)	28,85 por mil	11,40 por mil
Tasa de infección intrahospitalaria (por mil)	0,00 por mil	0,00 por mil
Proporción de endometritis post parto	0,00%	0,00%
Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización (por mil)	0,00 por mil	2,85 por mil

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	0,00%	0,00%
Tasa de úlceras por presión (por mil)	0,00 por mil	0,00 por mil
Letalidad por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de cinco años	0,00%	0,00%
Proporción de vigilancia de eventos adversos	100,00%	100,00%
Capacidad de resolución por hospitalización	78,53%	81,14%
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días (por mil)	0,00 por mil	2,87 por mil
Proporción de pacientes hospitalizados por dengue grave	0,00%	0,00%
Proporción de reingresos hospitalarios por infección respiratoria aguda (IRA) en menores de cinco años	0,00%	0,00%
Proporción de mujeres a las que se les realizó toma de serología VDRL en el momento del parto o aborto	Sin dato para el periodo	0,70%
Proporción de gestantes en trabajo de parto remitidas al nivel de complejidad superior	14,85%	12,50%
Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización	Sin dato para el periodo	95,45%
Percepción positiva de los usuarios del servicio de hospitalización	Sin dato para el periodo	88,64%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	No aplica	100,00%
Variación del costo en hospitalización	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Cuadro No 11: Indicadores de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Demanda no atendida en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	26,14%	77,18%
Proporción de pagarés contra facturación en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	0,00%	0,00%
Tiempo de espera para la toma de muestras en el laboratorio clínico	1,29 días	1,39 días
Oportunidad en la entrega de resultados de laboratorio	0,94 días	0,88 días
Tiempo de espera para la toma de rayos x ambulatorios	1,31 días	0,95 días
Oportunidad en la entrega de resultados de rayos x	1 día	2,95 días
Tiempo de espera promedio para la toma de ecografías	14,98 días	20,68 días
Incidencia de eventos adversos en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico (por mil)	0,00 por mil	0,00 por mil
Incidencia de caídas de pacientes en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico (por mil)	0,00 por mil	0,00 por mil
Incidencia de eventos adversos asociados a la administración de medicamentos extra hospitalarios (por mil)	0,00 por mil	0,00 por mil
Seguimiento a eventos adversos en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	No aplica	No aplica

Nombre del Indicador	Resultado de 2.017	Resultado de 2.018
Control de calidad del laboratorio clínico	Sin dato para el periodo	100,00%
Proporción de consultas para revisión de exámenes	6,15%	32,19%
Índice medicamentos - formula	6,25	7,04
Satisfacción de los usuarios de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	98,99%	97,71%
Percepción positiva de los usuarios de los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	94,47%	94,04%
Gestión de insatisfacción o percepción negativa	100,00%	100,00%
Variación del costo en los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico	Sin dato para el periodo	Sin dato para el periodo

3.2. Auditorías Internas de Calidad:

El Decreto 1011 de 2.006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios. Por tanto, el PAMEC es la manera particular en que cada Institución pone en marcha, operativiza o implementa el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en Salud.

Cuadro No 12: Auditorías de Calidad Programadas en el 2.018.

Nombre del Proceso y/o Área	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consulta Médica			x							x		
Urgencias			x							x		
Hospitalización			x							x		
Consulta Odontológica			x						x			
Laboratorio				x								
Rayos X				x								
Trans. Asistencial Básico (ODT766)					x							
Trans. Asistencial Básico (OLI 060)					x							
Farmacia				x							x	
Vacunación									x			
Sistemas de Información					x							
Programas de P y P					x							
TOTAL AUDITORÍAS	4			7			2			4		
TOTAL AUDITORÍAS PROGRAMADAS ANUALES	17											

Cuadro No 13: Auditorías de Calidad Realizadas en el 2.018.

Nombre del Proceso y/o Área	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consulta Médica			x							x		
Urgencias			x								x	
Hospitalización			x								x	
Consulta Odontológica			x						x			
Laboratorio				x								
Rayos X				x								
Trans. Asistencial Básico (ODT766)								x				
Trans. Asistencial Básico (OLI 060)								x				
Farmacia					x						x	
Vacunación									x			
Sistemas de Información								x				
Programas de P y P								x				
TOTAL AUDITORÍAS	3			3			5			4		
TOTAL CUMPLIMIENTO	15											

Cuadro No 14: Hallazgos Encontrados en las Auditorías Realizadas 2.018.

HALLAZGOS ENCONTRADOS POR SERVICIO - 2,018													Nro. Total de Hallazgos por Proceso	
Proceso, Servicio, Área	MES													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1	Consulta Medica										3			3
2	Urgencias			3								4		7
3	Hospitalización			3								5		8
4	Consulta Odontológica			4					4					8
5	Laboratorio				3									3
6	RX				4									4
7	TAB							4						4
8	Farmacia					4						5		9
9	Vacunación								4					4
10	Sistema de Información							3						3
11	Programas de P y P							3						3
No Total de Hallazgos Encontrados		10		10	7	4			10	8	3	14	0	66
No Total de Hallazgos Realizados		10		9	6	3			8	7	2	9	0	54
TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE HALLAZGOS		81.82%												

Resumen de las Auditorías y los Hallazgos.

Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	% Cump.
Auditorías Programadas	17	Auditorías Realizadas	15	88.00%
Hallazgos Programados	66	Hallazgos Realizados	54	82.00%

4. INFORME DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES:

4.1. Buen Comienzo Antioquia

Es un programa de la Gerencia de Infancia Adolescencia y Juventud de la Gobernación de Antioquia, enmarcado en la política pública de estado para la primera infancia “De Cero a Siempre” que garantiza la salud física, emocional y el sano crecimiento de los niños y niñas desde la gestación hasta los seis años. Brinda una atención integral que involucra componentes de salud, nutrición, pedagógico, psicosocial, administrativo y de gestión.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Esta visión de atención a la primera infancia es reconocida a nivel nacional e internacional como una inversión inteligente y socialmente responsable, intervienen en ella el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la estrategia nacional de Cero a Siempre, la Alcaldía Municipal y la Empresa Social del Estado en calidad de operador.

En el Municipio de Concordia se atienden 566 participantes en la zona rural distribuidos en 33 Unidades de Servicio.

Componente financiero:

- 1) Aportes contrato inicial:
 - ICBF-Departamento de Antioquia: \$ 740.435.514,00
 - Municipio de Concordia: \$ 25.500.000,00
 - Empresa Social del Estado: \$ 14.808.710,00
- 2) Adición del mes de junio:
 - ICBF-Departamento de Antioquia: \$ 347.051.767,00
 - Municipio de Concordia: \$ 25.500.000,00
 - Empresa Social del Estado: \$ 7.410.038,00
- 3) Adición del mes de octubre:
 - ICBF-Departamento de Antioquia: \$ 6.148.216,00
- 4) Aportes contrato noviembre – diciembre de 2.018:
 - ICBF-Departamento de Antioquia: \$ 211.621.740,00

Cuadro No 15: Actividades del Programa de Buen Comienzo 2.018

Actividad	Total Acumulado
Número de encuentros en el hogar	5.889
Numero de talleres colectivos	1.104
Refrigerios entregados	35.696
Complementos nutricionales entregados	5.531

4.2. Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PSPIC 2.018:

Hace referencia a lo establecido en la Resolución 518 de 2.015, por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PIC). Se define al Plan de Intervenciones Colectivas - PIC como un plan complementario al Plan Obligatorio de Salud – POS, que busca impactar positivamente en los determinantes sociales de la salud e incidir en sus resultados, lo conseguimos a través de la ejecución de intervenciones colectivas o individuales desarrolladas a largo del curso de la vida, en el marco al derecho a la salud y lo definido en el Plan Decenal de Salud Pública según las dimensiones en el agrupadas.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Las intervenciones colectivas del PIC son gratuitas y dirigidas a la totalidad de la población, sin importar el estado de aseguramiento. No están sujetos a procesos de afiliación, periodos mínimos de cotización, copagos, cuotas moderadas o cuotas de recuperación.

Objetivo principal: “Accionar concretamente estrategias que conlleven al mejoramiento de la calidad de los determinantes sociales de la población Concordiana”.

Actividades Realizadas:

Agrupada todas y cada una de las acciones que previa planeación y consideración del Análisis de Situación de Salud Municipal (ASIS) 2.016 fueron descritas en el Plan para ser ejecutadas de forma eficiente y oportuna, mismas que fueron pensadas para hacer promoción de la salud, prevención de la enfermedad e identificación de riesgos (biológicos, ambientales, sanitarios, entre otros). Gran parte de las acciones aquí mencionadas se realizaron de forma articulada con otras dependencias del Gobierno Local en su mayoría con la Secretaría de Salud y Bienestar Social del municipio y contemplaron desde la ejecución de talleres en diferentes espacios, comunitarios, escolares, laborales y demás en los que se tuvo la oportunidad hasta la realización de campañas y semanas destinadas específicamente a la promoción de aspectos importantes para la salud.

Cuadro No 16: Actividades del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas

ACTIVIDAD	TEMAS	CANTIDAD
Talleres	Salud ambiental, vida saludable y condiciones no transmisibles	225
Campañas	Consumo de frutas y verduras, realización oportuna de la citología, prevención de accidentes de tránsito (segunda causa de muerte en el municipio)	12
Participación de Actividades Especiales	Semanas para la promoción de la salud mental, derechos sexuales y reproductivos, prevención violencia de género	45
Programas Radiales	Salud oral, prevención de enfermedades no transmisibles (ENT), conservación del medio ambiente	13
Otras actividades	Asistencias y acompañamientos (canalizaciones)	256
	Caracterizaciones del cuidado y buenas prácticas de salud oral	6
	Trabajo comunitario	12
	Transporte de biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) y conservación de cadena de frío	12
	Visitas epidemiológicas de campo	20
Total de población intervenida 12.673 personas		

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Logros: los logros se pueden medir en base al número de personas que son afectadas de forma positiva a través de la socialización de conocimiento para el mejoramiento de los hábitos acostumbrados los cuales inciden directamente sobre la salud de las personas. Además del cumplimiento del 100% de las acciones propuestas durante el año gracias al trabajo conjunto y articulado entre la ESE Hospital San Juan de Dios y el Municipio de Concordia.

Dificultades: Los inconvenientes encontrados durante el proceso no han tenido gran relevancia y aunque pueden contribuir a calificar la forma de desempeño de todas y cada una de las acciones adelantadas no han comprometido el cumplimiento de las mismas con la mayor disposición.

Conclusión: El Plan de Salud Pública fue ejecutado durante la vigencia 2018 de forma organizada y oportuna según lo contemplado en su planeación contribuyendo con ello al mejoramiento de condiciones habituales en los hogares tanto de forma individual como colectiva lo que a su vez se traduce en mejoramiento de condiciones de vida de las personas que conforman la comunidad concordiana.

5. INFORME DE PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO:

El área de apoyo administrativo o logístico incluye las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación

5.1. Gestión Financiera:

Gestión financiera: Es el más importante de los procesos de apoyo administrativo ya que es el determinante principal de la viabilidad de la entidad en el largo plazo.

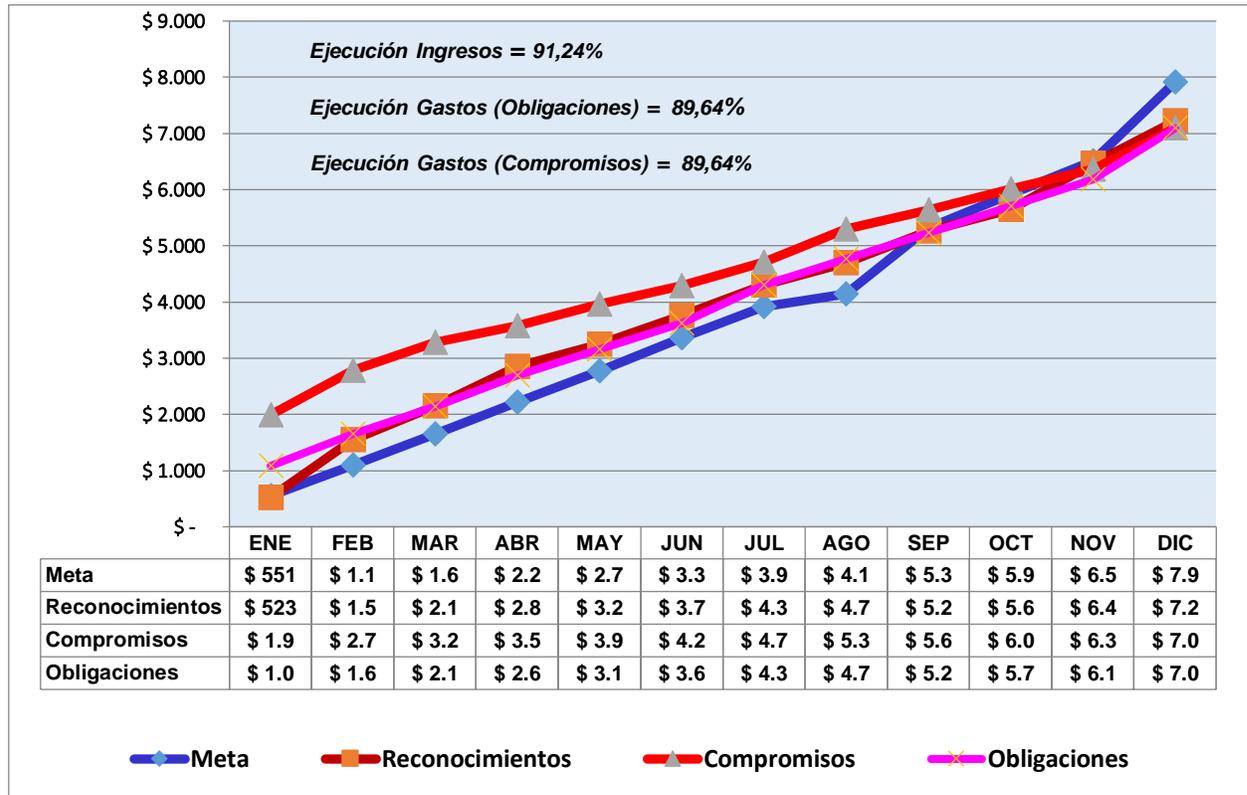
5.1.1. La Ejecución Presupuestal es la Siguiende:

De un presupuesto definitivo aprobado para el año 2.018 por el Consejo Municipal de Política Fiscal (COMFIS) y por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado de \$ 7.914.308.990,00 se ejecutó el 91,24% (\$ 7.221.193.010,00) en ingresos y el 89,64% (\$ 7.094.193.452,00) en gastos; de éstos se ha pagado el 87,41% (\$6.200.881.546,00) y de aquellos se ha recaudado el 90,93% (\$ 6.566.324.678,00).

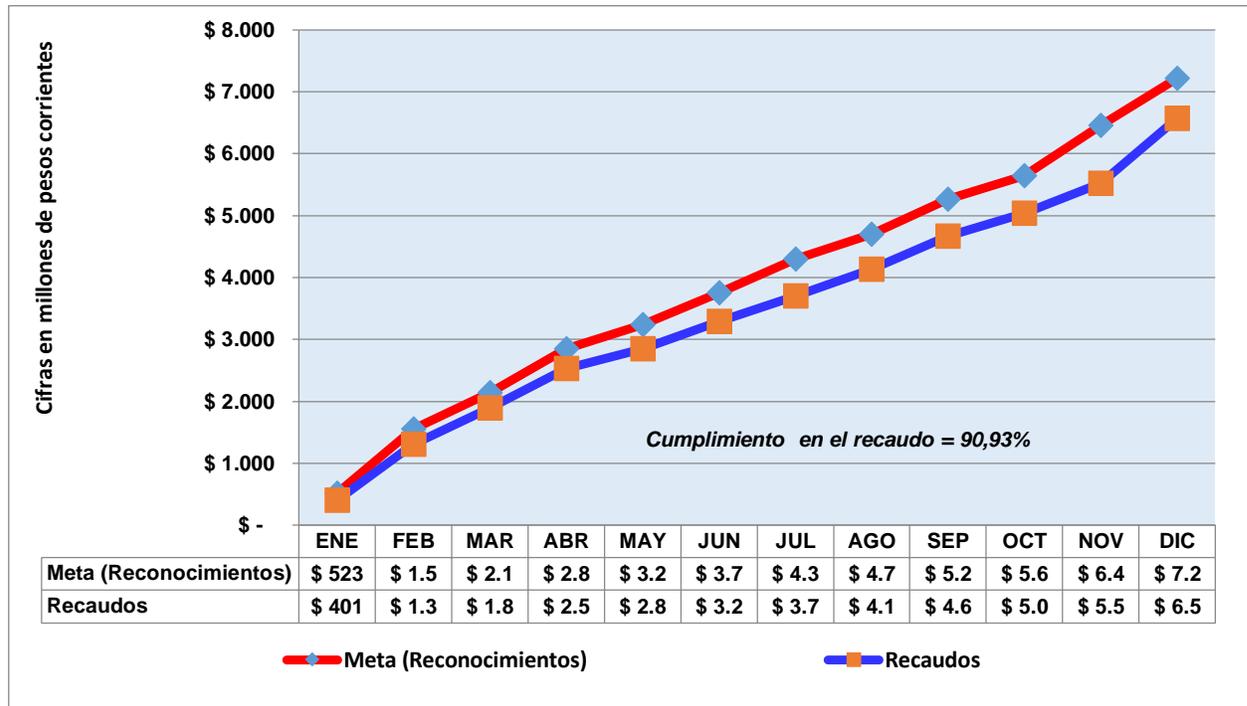
Cuadro No 17: Comparativo de Ejecución Presupuestal 2.017 vs 2.018

DESCRIPCIÓN	PPTO. 2.017	PPTO. 2.018
Presupuesto de ingresos definitivo	\$ 6.895.905.769	\$ 7.914.308.990
Reconocimiento	\$ 6.237.712.372	\$ 7.221.193.010
Recaudos	\$ 5.282.229.004	\$ 6.566.324.678
Presupuesto de Gastos definitivo	\$ 6.895.905.769	\$ 7.914.308.990
Compromisos	\$ 5.826.736.231	\$ 7.094.193.452
Obligaciones	\$ 5.346.322.878	\$ 7.094.132.455
Pagos	\$ 4.952.500.256	\$ 6.200.881.546

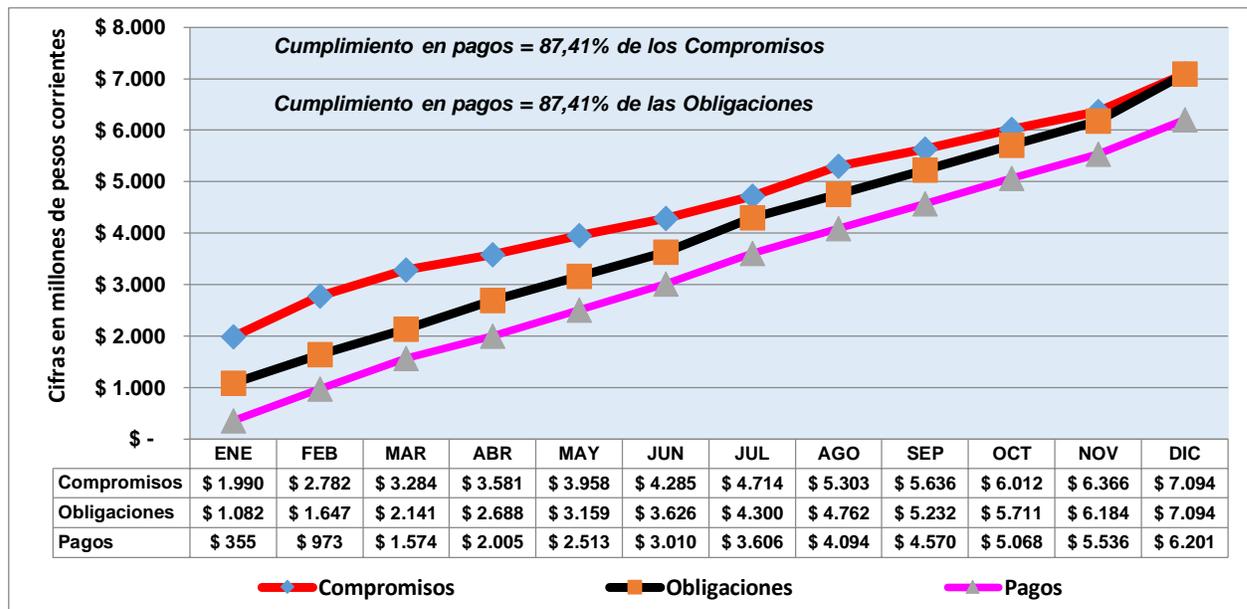
Grafica de Ejecución de Ingresos vs Ejecución de Gastos de 2.018



Grafica de Ejecución de Ingresos de 2018.



Grafica de Ejecución de Gastos de 2018



Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

5.1.2. Categorización del Riesgo Financiero:

Cuadro No 18: Categorización del Riesgo Financiero.

RESOLUCIÓN	RIESGO	AÑO
Resolución No 2509 de 2.012	Sin Riesgo	2.012
Resolución No 1877 de 2.013	Sin Riesgo	2.013
Resolución No 2090 de 2.014	Sin Riesgo	2.014
Resolución No 1893 de 2.015	Sin Riesgo	2.015
Resolución No 2184 de 2.016	Sin Riesgo	2.016
Resolución No 1755 de 2.017	Sin Riesgo	2.017
Resolución No 2249 de 2.018	Sin Riesgo	2.018

5.1.3. Contabilidad:

Un comparativo del Estado de la Situación Financiera, del Estado del Resultado Integral y de los Indicadores Financieros Básicos, siguiendo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) – Norma Contable del Sector Público (NCSP) con corte al 31 de diciembre de 2.018 con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior nos muestra los siguientes resultados (Cifras presentadas en pesos corrientes de 2.018):

:



ESTADOS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA
Balance General a diciembre 31 de 2.018
NIIF - NCSP
(Expresado en pesos corrientes)

CÓDIGO	ACTIVO	VARIACIÓN	2018		2017	
			\$\$	VERTICAL	\$\$	VERTICAL
	ACTIVO CORRIENTE	6,94%	\$ 1.508.702.753,00	100,00%	\$ 1.410.795.893,00	100,00%
11	EFFECTIVO	55,27%	\$ 767.437.881,00	50,87%	\$ 494.266.029,00	35,03%
13	CUENTAS POR COBRAR	-16,93%	\$ 683.885.236,00	45,33%	\$ 823.253.713,00	58,35%
15	INVENTARIOS	-38,48%	\$ 57.379.636,00	3,80%	\$ 93.276.151,00	6,61%
19	OTROS ACTIVOS	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
	ACTIVO NO CORRIENTE	6,35%	\$ 3.341.995.318,00	100,00%	\$ 3.142.593.091,00	100,00%
12	INVERSIONES	12,45%	\$ 28.234.134,00	0,84%	\$ 25.109.166,00	0,80%
13	DEUDORES	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
16	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPOS	7,02%	\$ 3.307.091.655,00	98,96%	\$ 3.090.220.822,00	98,33%
19	OTROS ACTIVOS	-75,54%	\$ 6.669.529,00	0,20%	\$ 27.263.103,00	0,87%
	TOTAL ACTIVO	6,53%	\$ 4.850.698.071,00		\$ 4.553.388.984,00	

CÓDIGO	PASIVO	VARIACIÓN	2018		2017	
			\$\$	VERTICAL	\$\$	VERTICAL
	PASIVO CORRIENTE	24,15%	\$ 1.610.614.518,00	100,00%	\$ 1.297.308.601,00	100,00%
23	PRÉSTAMOS POR PAGAR	-100,00%	\$ -	0,00%	\$ 95.311,00	0,01%
24	CUENTAS POR PAGAR	3,80%	\$ 905.589.615,00	56,23%	\$ 872.399.339,00	67,25%
25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	65,96%	\$ 705.024.903,00	43,77%	\$ 424.813.951,00	32,75%
29	OTROS PASIVOS	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
	PASIVO NO CORRIENTE	53,30%	\$ 44.813.861,00	100,00%	\$ 29.232.805,00	100,00%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
24	CUENTAS POR PAGAR	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	53,30%	\$ 44.813.861,00	100,00%	\$ 29.232.805,00	100,00%
27	PROVISIONES	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
29	OTROS PASIVOS	n/0	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
	TOTAL PASIVO	24,79%	\$ 1.655.428.379,00		\$ 1.326.541.406,00	
	PATRIMONIO	-0,98%	\$ 3.195.269.692,00		\$ 3.226.847.578,00	
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	-0,98%	\$ 3.195.269.692,00		\$ 3.226.847.578,00	

ESTADOS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA
Estado de Resultado a diciembre 31 de 2.018
NIIF - NCSP
(Expresado en pesos corrientes)

CÓDIGO	CUENTAS	VARIACIÓN	2018 \$\$	2017 \$\$
	INGRESOS OPERACIONALES	6,31%	\$ 6.302.916.654,00	\$ 5.928.881.879,00
43	VENTA DE SERVICIOS	6,31%	\$ 6.302.916.654,00	\$ 5.928.881.879,00
	COSTO DE VENTAS	66,52%	\$ 4.751.292.494,00	\$ 2.853.318.813,00
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	66,52%	\$ 4.751.292.494,00	\$ 2.853.318.813,00
	EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL	-49,55%	\$ 1.551.624.160,00	\$ 3.075.563.066,00
	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	-43,03%	\$ 1.669.701.167,00	\$ 2.930.928.672,00
51	DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	-46,81%	\$ 1.426.442.095,00	\$ 2.681.862.280,00
53	DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	-2,33%	\$ 243.259.072,00	\$ 249.066.392,00
	EXCEDENTE (DÉFICIT) NO OPERACIONAL	-181,64%	\$ (118.077.007,00)	\$ 144.634.394,00
	OTROS INGRESOS	23,69%	\$ 720.514.395,00	\$ 582.518.366,00
44	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	39,05%	\$ 200.000.000,00	\$ 143.829.073,00
48	OTROS INGRESOS	18,65%	\$ 520.514.395,00	\$ 438.689.293,00
	OTROS GASTOS	-5,13%	\$ 634.015.274,00	\$ 668.330.264,00
58	OTROS GASTOS	-5,13%	\$ 634.015.274,00	\$ 668.330.264,00
	EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	-153,68%	\$ (31.577.886,00)	\$ 58.822.496,00

Los indicadores financieros básicos, se presentan a continuación, comparativamente, de igual manera, entre lo observado en el año 2.018 en relación con el año 2.017:

Cuadro No 19: Indicadores Financieros a diciembre 31 de 2.018.

E.S.E. Hospital San Juan de Dios		
Índices Financieros		
Nombre del Indicador	2.017	2.018
Capital de trabajo (Miles \$)	\$ 127.00	\$ 101.91
Índice Liquidez	1,10	0,94
Prueba ácida	1,05	0,90
Liquidez inmediata	0,39	0,48
Índice Solidez	3,46	2,93
Índice Propiedad	0,71	0,66
Índice Endeudamiento	0,29	0,34
Punto de equilibrio	1,02	0,98

Esta situación financiera ha permitido mantener al día tanto las obligaciones laborales con los funcionarios públicos de la Entidad y sus contratistas en cuanto al pago oportuno de la nómina, como con los proveedores en cuanto al pago de los suministros despachados.

5.2. Gestión del Talento Humano:

Al culminar el año 2.018, el Plan de Cargos y Asignaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) estaba integrado por 8 cargos administrativos y 13 cargos asistenciales como se señala a continuación:

Cuadro No 20: Planta de Cargos:

Cargos Administrativos			
Código	Denominación del Cargo	Nro. Empleos	Asignación Básica Mes
0.85.19	Gerente Empresa Social del Estado	1	\$ 6.758.416
0.90.04	Subgerente Administrativo	1	\$ 3.746.110
1.05.04	Asesor (Control Interno)	1	\$ 3.746.110
4.07.12	Auxiliar Administrativo	12	\$ 1.311.876
4.40.12	Secretario	1	\$ 1.311.876
4.70.10	Auxiliar de Servicios Generales	6	\$ 1.059.243
4.87.10	Operario (Mantenimiento)	1	\$ 1.059.243
4.77.10	Celador	3	\$ 1.059.243

Cargos Asistenciales			
Código	Denominación del Cargo	Nro. Empleos	Asignación Básica Mes
0.90.10	Subgerente de Servicios de Salud	1	\$ 4.794.349
2.11.17	Médico General	2	\$ 4.467.754
2.17.17	Profesional Servicio Social Obligatorio (Médico)	8	\$ 4.467.754
2.43.13	Enfermero	2	\$ 3.130.606
2.14.15	Odontólogo	1	\$ 3.729.775
2.37.13	Profesional Universitario Área Salud (Bacteriólogo)	1	\$ 3.130.606
3.23.15	Técnico Área Salud	3	\$ 1.959.957
4.12.22	Auxiliar Área Salud (Consultorio Odontológico)	1	\$ 1.850.270
4.12.23	Auxiliar Área Salud (Información en Salud)	1	\$ 1.939.799
4.12.12	Auxiliar Área Salud	5	\$ 1.311.876
4.12.21	Auxiliar Área Salud (Enfermería)	13	\$ 1.691.550
4.12.23	Auxiliar Área Salud (Enfermería)	2	\$ 1.939.799
4.80.10	Conductor	3	\$ 1.122.051

De los 69 empleos, 54 son mujeres y 15 son hombres; 18 tienen entre 20 y 29 años de edad, 19 tienen entre 30 y 39 años de edad, 13 tienen entre 40 y 49 años de edad, 18 tienen entre 50 y 59 años de edad y 1 tiene más de 59 años de edad.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Según la clasificación de los empleos, dos son de periodo fijo, uno es de libre nombramiento y remoción, 8 se encuentran realizando el servicio social obligatorio de los profesionales del área de la salud, 13 son trabajadores oficiales y los 45 restantes son empleos de carrera administrativa. De estos últimos, uno se encuentra en comisión para ejercer un cargo de libre nombramiento y remoción, 31 se encuentran vinculados en provisionalidad y 13 se encuentran inscritos en el escalafón de carrera administrativa.

La Empresa Social del Estado Hospital san Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), fue entidad objeto de la Convocatoria 426 primera convocatoria E.S.E. realizada por la Comisión Nacional del Servicio Civil para la provisión definitiva de empleos de carrera, esta convocatoria se desarrolló desde el mes de junio de 2.016 y para la Empresa Social del Estado culminó en el mes de diciembre de 2.018 con la expedición por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil de 12 listas de elegibles para la provisión de 23 empleos ofertados en la Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC) con un total de 54 aspirantes elegibles para ocupar dichos empleos.

Durante el año 2.018, la Comisión de Personal de la Empresa Social del Estado participó en la formulación y ejecución del Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) y del Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos Laborales. De igual manera, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo participó en la formulación y ejecución del Plan de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

5.3. Gestión de la Información:

Adicional al funcionamiento permanente del aplicativo informático XENCO ADVANCE, motor del sistema de información de la Empresa Social del Estado, en materia de gestión de la información, la Oficina de Control Interno con el apoyo de la Gerencia y la Subgerencia Administrativa formularon y ejecutaron el Plan Institucional de Archivos (PINAR), el Plan de Gestión Documental (PGD) y el Plan de gestión de las Comunicaciones. En desarrollo del Plan Institucional de Archivos, se actualizaron las Tablas de Retención Documental, las cuales se encuentran pendientes de aprobación por parte del Archivo General del Departamento de Antioquia.

La Empresa Social del Estado, mantiene operativo y actualizado su sitio web www.hospitaldeconcordia.gov.co

5.4. Mantenimiento Hospitalario:

Durante la vigencia 2.018, de un presupuesto de gastos total estimado en \$7.914.308.990,00 se comprometieron en gastos para mantenimiento \$306.956.551,00 equivalentes al 3,88% del presupuesto de gastos de la entidad.

Cuadro No 21: Mantenimiento Hospitalario.

APROPIACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR \$ 2.017	VALOR \$ 2.018
2020101	Mantenimiento Hospitalario	\$ 45.883.345	\$ 158.341.266
2020201	Mantenimiento Hospitalario	\$ 92.241.649	\$ 148.615.285

En lo que tiene que ver con mejoramiento de la planta física de la entidad, se avanzó en más de un 70% en la construcción del área de obstetricia y adaptación neonatal con una inversión cercana a los ciento noventa millones de pesos.

Se obtuvo cofinanciación con el departamento de Antioquia por doscientos millones de pesos para la remodelación de los consultorios de programas especiales de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

5.5. Gestión de Bienes, Suministros y Servicios generales:

Se desarrollaron las actividades habituales inherentes al quehacer institucional y a lo programado en el Plan de Desarrollo Institucional.

6. INFORME DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU:

6.1. Informe de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades PQRSDf para la vigencia del 2.018. De acuerdo con lo establecido en la norma en la Empresa Social del estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, se tiene establecido diferentes medios para realizar este procedimiento, como son la oficina de atención al usuario que recibe la que ja de forma directa, los buzones de sugerencias, vía internet mediante la página web institucional y por correo.

Con la información de las PQRSDf se realiza un cuadro consolidado de forma anual que sirve como un insumo para la evaluación de la oficina de Control interno en la institución el cual se adjunta a continuación

Cuadro No 22: Análisis de las PQRSF en el 2.018.

Nro.	Conceptos	Total
1	Nro. de Quejas Recibidas y Atendidas	57
2	Nro. de Peticiones o Inconformidades	0
3	Nro. de Reclamos Recibidos y Atendidos	0
4	Nro. de Sugerencias Recibidas y Atendidas	2
5	Nro. de Felicidades y Agradecimientos Recibidos y Atendidos	9

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

A todas las PQRSF se les realizó el trámite respectivo y se hizo entrega de la respuesta a los usuarios en los términos establecidos por la norma.

Cuadro No 23: Clasificación de las PQRSF al 2.018.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF									
Actividad o dependencia	Total				Actividad o dependencia	Total			
	P	Q	R	S		P	Q	R	S
De asignación de citas		16			De Financiera				
Del servicio de urgencias		18		1	De Contratación				
De Hospitalización		1			De Archivo				
De la consulta medica		4		1	De Talento Humano				
De Farmacia		5			De Servicios Generales		1		
De Odontología		1			De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
De acciones de P y P		5			De área Administrativa		1		
De Laboratorio		4			De secretaria				
De Vacunación					Otras: Cuales Enfermería		1		
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías				

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitaciones	Todo el personal		7
Felicitaciones y Agradecimientos	Centro de Salud El Socorro	Sara Rosa Vásquez	1
Felicitaciones	P y P	Teresa Benítez	1

Motivos de las Quejas de Admisiones:

- 1) No contestan el teléfono o demora.
- 2) Funcionarias malgeniadas y negligentes.
- 3) Las citas médicas no son oportunas.
- 4) Las funcionarias brindan una mala información al usuario.
- 5) No se cuenta con atención preferencial

Motivos de las Quejas de Urgencias:

- 1) Trato deshumanizado y descotes.
- 2) Mucha demora en llamar a los usuarios para la atención.
- 3) Mala atención médica y negligencia.
- 4) Trato preferencial según el estrato social.

Motivos de las Quejas de Otros Servicios:

- 1) En Hospitalización por atención medica de mala calidad.
- 2) En la farmacia por falta de medicamentos y atención descortés
- 3) En odontología por mala calidad en la atención.
- 4) En promoción y prevención mala atención de la auxiliar de enfermería.
- 5) En Laboratorio por no oportunidad en la asignación de citas y no se tramitan los exámenes a tiempo.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- 6) Servicios generales mala atención en el puesto de salud del Socorro
- 7) Trato descortés y deshumanizado de una auxiliar administrativa.

6.2. Informe de las Encuestas de Satisfacción:

Cuadro No 24: Clasificación de las Encuestas de Satisfacción en el 2.018

Dependencias	Encuesta Conformes	%	Encuesta No Conformes	%	Total Encuestas
CONSULTA MEDICA	148	25.8%	1	5.2%	149
URGENCIAS	40	6.9%	9	47.3%	49
HOSPITALIZACIÓN	5	0.8%	0	0.0%	5
LABORATORIO	55	9.6%	0	0.0%	55
ODONTOLOGÍA	11	1.9%	0	0.0%	11
RAYOS X	26	4.5%	0	0.0%	26
FARMACIA	149	26.0%	9	47.3%	158
P y P	138	24.1%	0	0.0%	138
TOTAL ENCUESTAS	572	100.0%	19	100.0%	591

7. INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

- 7.1. **Auditoría Externa:** En el mes de noviembre del año 2.018 se realizó la auditoría integral de la Contraloría General de Antioquia – CGA para revisar los diferentes procesos de la vigencia del 2.017 en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, la cual arrojó los siguientes resultados:

Cuadro No 25: Hallazgos Encontrados en la Auditoría del ente de Control

Tipo de Hallazgo	2.017	2.018
Administrativos	9	5
Disciplinarios	1	0
Penales	0	0
Fiscales	0	0
TOTAL	10	5

- 7.2. **Auditoría Interna a los Procesos:** Para el año 2018 el jefe de control Interno de la entidad presenta el Programa Anual de Auditorías Internas a los diferentes procesos de la Entidad, el cual es presentado al comité de control interno y al grupo de Gestión y Desempeño - MIPG para su aprobación, es adoptado por acto administrativo y se implementó de acuerdo con el siguiente resultado

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Cuadro No 26: Programación del Plan Anual de Auditorías Internas del 2.018.

NOMBRE DEL PROCESO Y/O ACTIVIDAD A AUDITAR	MESES DEL AÑO												Nro. Total de Auditorías Programadas	Nr. Total de Auditorías Realizadas
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
AUDITORÍA POR PROCESOS														
Contratación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12	12
Direccionamiento Estratégico	x			x			x			x			4	4
Organización Jurídica								x					1	0
Gestión de Bienes y Suministros			x			x		x				x	4	2
Gestión del Talento Humano			x		x				x		x		4	4
Gestión Financiera		x		x			x			x		x	5	4
Gestión de Información						x						x	2	1
Servicio Farmacéutico		x				x		x				x	4	2
Mantenimiento Hospitalario				x					x				2	0
Servicios Generales						x					x		2	0
Plan de Gestión de Residuos PGIRS			x							x			2	1
SG-SST						x						x	2	3
Gestión Documental			x			x			x				3	1
Control de Gestión Plan de mejoramiento		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	11	11
TOTAL DE AUDITORÍAS POR MES	2	4	6	5	3	8	4	5	6	4	4	7	58	45
EL TOTAL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORIAS EN %													77,58%	

Cuadro No 27: Resultado del Plan Anual de Auditoría Interna del 2.018.

NOMBRE ACTIVIDAD AUDITAR	PROGRAMDAS	REALIZADAS	%Cumplimiento
Contratación	12	12	100.00%
Direccionamiento Estratégico	4	4	100.00%
Organización Jurídica	1	0	0.00%
Gestión de Bienes y Suministros	4	2	50.00%
Gestión del Talento Humano	4	4	100.00%
Gestión Financiera	5	4	80.00%
Gestión de Información	2	1	50.00%
Servicio Farmacéutico	4	2	50.00%
Mantenimiento Hospitalario	2	0	0.00%
Servicios Generales	2	1	50.00%
Plan de Gestión de Residuos PGIRS	2	1	25.00%
SG-SST	2	2	100.00%

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

NOMBRE ACTIVIDAD AUDITAR	PROGRAMDAS	REALIZADAS	%Cumplimiento
Gestión Documental	3	1	33.33%
Control de Gestión Planes mejoramiento	11	11	100.00%
TOTAL DE AUDITORIAS	58	45	77.58%

Dentro de los Planes de Mejoramiento elaborados en el 2018 se establecieron 83 hallazgos para mejorar los cuales están clasificados de la siguiente forma

Cuadro No 28. Clasificación de los hallazgos

Cumplimiento	Total Hallazgos	% de Hallazgos
Se cumplieron	46	55.42%
No se cumplieron	17	20.48%
No se ha vencido el plazo	20	24.09%
TOTALES	83	100.00%

Cuadro No 29: Resultado del Plan de Mejoramiento del 2.018.

NOMBRE DEL PROCESO	HALLAZGOS ENCONTRADOS	HALLAZGOS EJECUTADOS	HALLAZGOS SIN EJECUTAR	HALLAZGOS SIN VENCER
Contratación	4	3	1	0
Direccionamiento Estratégico	22	8	4	10
Gestión de Bienes y Suministros	2	1	0	1
Gestión del Talento Humano	4	3	1	0
Gestión Financiera	8	6	1	1
Gestión de Información	12	7	2	3
Servicio Farmacéutico	6	3	1	2
Plan de Gestión de Residuos PGIRS	4	3	1	0
SG-SST	9	4	3	2
Gestión Documental	2	2	0	0
Control de Gestión Planes mejor.	10	6	3	1
TOTAL HALLAZGOS 2017	83	46	17	20

7.3 Avances del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en el 2.018:

Medir el grado de orientación de la gestión y el desempeño institucional de las organizaciones públicas hacia la satisfacción efectiva de las necesidades y problemas de los ciudadanos.

De acuerdo con el Decreto 1499 de 2.017 La empresa social del estado Hospital San Juan de Dios de Concordia presentó el siguiente avance:

- ❖ La creación del **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** mediante la Resolución No 266 del 21 de Noviembre de 2.017.
- ❖ Realización del Autodiagnóstico del MIPG en el 2.018

7.3.1. Autodiagnóstico del MIPG:

El Hospital no puede determinar si su gestión está siendo realmente eficiente, ni tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño si no hace primero un diagnóstico detallado y a conciencia de factores claves como el cumplimiento de las funciones, evaluación de los procesos, aplicación óptima de los procedimientos y evaluación de la calidad de los productos generados entre otros.

La herramienta aportada por el DAFP, consta de 15 archivos en Excel, cada uno de ellos correspondiente a un cuestionario de autodiagnóstico, el cual se comenzó a diligenciar en el Hospital a partir del mes de Marzo de 2.018 y fueron terminados en el mes de noviembre y que se encuentran integrados por la siguiente información.

Cuadro No 30: Cuestionario del MIPG.

Nr	Dimensión del Modelo	Cuestionarios
1	Talento humano.	1.1. Política de Gestión del Talento Humano. 1.2. Política de Integridad.
2	Direccionamiento estratégico y planeación.	2.1. Política del Direccionamiento y Planeación 2.2. Política del Plan Anticorrupción
3	Gestión con valores para el resultado.	3.1. Gestión Presupuestal. 3.2. Gobierno Digital (antes Gobierno en línea). 3.3. Defensa Jurídica. 3.4. Servicio al Ciudadano. 3.5. Trámites. 3.6. Participación Ciudadana. 3.7. Rendición de Cuentas.
4	Evaluación de Resultados.	4.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
5	Información y comunicación.	5.1. Gestión Documental. 5.2. Transparencia y Acceso a la Información.
6	Gestión del Conocimiento.	NA
7	Control interno.	7.1. Control Interno.

Cuando una entidad diligencie la matriz en mención, obtendrá una calificación que le permitirá ubicarse en alguno de los niveles de madurez de la GETH:

Para la calificación, se estableció una escala de 5 niveles así:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Rojo oscuro
21 - 40	2	Rojo
41 - 60	3	Naranja
61 - 80	4	Amarillo
81 - 100	5	Verde

- **Básico operativo:** primer nivel, implica que se cumplen los requisitos básicos de la política o incluso que aún se requiere gestión para cubrir estos requisitos. Se establece cuando se tiene una calificación de 0 a 40.
 - **Transformación:** segundo nivel, implica que la entidad adelanta una buena gestión estratégica del talento humano, aunque tiene todavía un margen de evolución a través de la incorporación de buenas prácticas y el mejoramiento continuo. Se establece cuando se tiene una calificación de 41 a 80.
- **Consolidación:** tercer nivel, significa que la entidad tiene un nivel óptimo en cuanto a la implementación de la política de GETH y, adicionalmente, cuenta con buenas prácticas que podrían ser replicadas por otras entidades públicas.

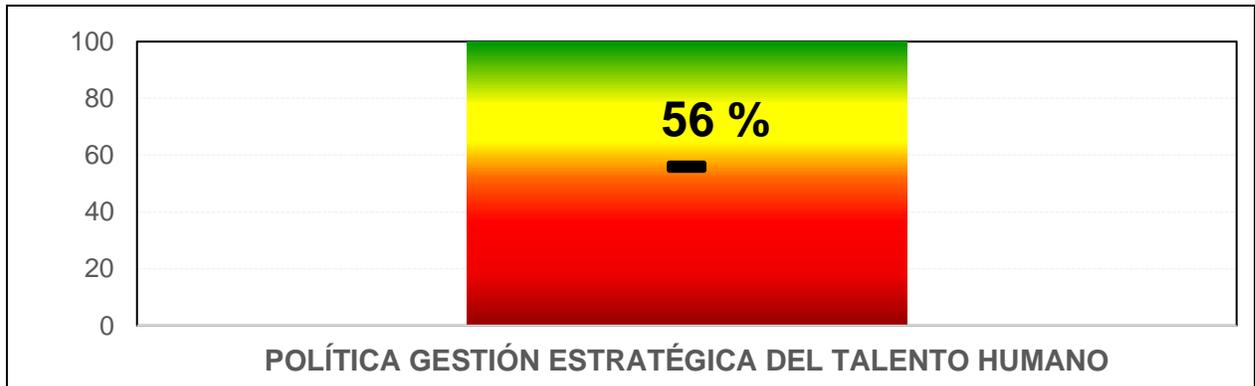
7.3.1.1. RESULTADO DEL AUTODIAGNÓSTICO DE LA DIMENSIÓN DEL TALENTO HUMANO:

MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la el Hospital, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión, visión, objetivos, garantizan los derechos y a responder las demandas de la población concordiana.

A continuación, presentamos el resultado de cada uno de los cuestionarios de autodiagnóstico que fueron elaborados por los diferentes Líderes de los Procesos y con el acompañamiento del Jefe de Control Interno.

El Talento Humano está conformado por:

- 1.1. Gestión del Talento Humano.
- 1.2. Integridad.



1.1. Gestión del talento Humano:

1.1.1. Resultado del Ciclo de Vida de Servidor Público:

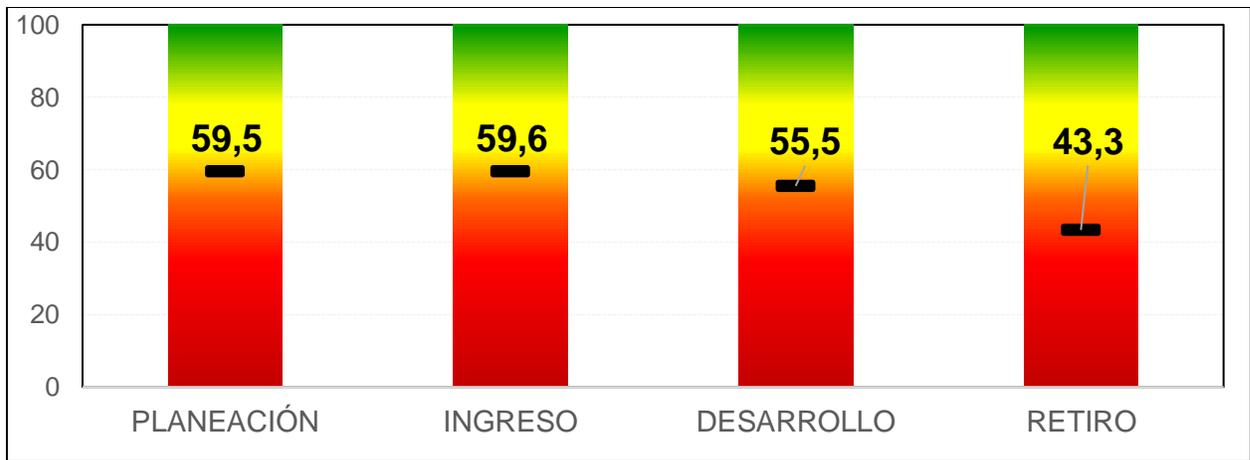
Cuadro No 31: Resultado del Ciclo de Vida de Servidor Público.

1.1. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
2. Componente de la Planeación		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Conocimiento normativo y del entorno	65.0
2	Gestión de la información	57.1
3	Planeación estratégica	52.2
4	Manual de funciones y competencias	80.0
5	Arreglo institucional	100.0
Total de la Planeación		59.5
3. Componente del Ingreso		
Nro	Categoría	Puntaje
1	Provisión del empleo	82.0
2	Gestión de la información.	38.3
3	Meritocracia	35.0
4	Gestión del desempeño.	80.0
5	Conocimiento institucional	40.0
Total del Ingreso		59.6
4. Componente del Desarrollo		
Nro	Categoría	Puntaje
1	Conocimiento institucional	40.0
2	Gestión de la información	60.0
3	Gestión del desempeño	42.9
4	Capacitación	59.3
5	Bienestar	47.3
6	Administración del talento humano	73.8
7	Clima organizacional y cambio cultural	50.0
8	Valores	60.0

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Nro	Categoría	Puntaje
9	Contratistas	20.0
10	Negociación colectiva	NA
11	Gerencia Pública	71.7
Total del Desarrollo		55.5
5. Componente del Retiro		
Nro	Categoría	Puntaje
1	Gestión de la información	60.0
2	Administración del talento humano	30.0
3	Desvinculación asistida	50.0
4	Gestión del conocimiento	40.0
Total del Retiro		43.3



1.1.2. Rutas de Creación de Valor:

Por otra parte, la política de Gestión Estratégica del Talento Humano incluye las Rutas de Creación de Valor, como una herramienta conceptual y metodológica que permita priorizar las acciones previstas. Estas Rutas Son:

A. Ruta de la Felicidad: la felicidad nos hace productivos.

Múltiples investigaciones evidencian que cuando el servidor es feliz en el trabajo tiende a ser más productivo, pues el bienestar que experimenta por contar con un entorno físico adecuado, con equilibrio entre el trabajo y su vida personal, con incentivos y con la posibilidad de innovar se refleja en la calidad y eficiencia. Sin embargo, no siempre los jefes y las entidades son conscientes de la importancia de propiciar las condiciones para que el servidor público se sienta satisfecho. Por esto es necesario que desde lo institucional se genere conciencia sobre la importancia de la satisfacción de los servidores.

Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: seguridad y salud en el trabajo, clima organizacional, bienestar, promoción y prevención de la salud, Programa “Entorno laboral saludable”, teletrabajo, ambiente físico, incentivos, Programa “Servimos”, horarios flexibles, inducción y reinducción, mejoramiento individual.

B. Ruta del Crecimiento: liderando talento.

El rol de los líderes es cada vez más complejo ya que deben tener claro que para el cumplimiento de las metas organizacionales es necesario contar con el compromiso de las personas, y en ese sentido deben ser conscientes de su rol como formadores y motivadores. Para fortalecer el liderazgo, se deben propiciar espacios de desarrollo y crecimiento.

Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, gerencia pública, desarrollo de competencias gerenciales, trabajo en equipo, integridad, clima laboral, inducción y reinducción, valores, cultura organizacional, estilo de dirección, comunicación e integración.

C. Ruta del Servicio: al servicio de los ciudadanos

El cambio cultural debe ser objetivo permanente en las entidades públicas, enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes.

Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural, e integridad.

D. Ruta de la Calidad: la cultura de hacer las cosas bien

La satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por el Estado está determinada por la calidad de los productos y servicios que se le ofrecen. Esto inevitablemente está atado a que en la Gestión Estratégica del Talento Humano se hagan revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional y de las personas. De allí la importancia de la gestión del rendimiento, enmarcada en el contexto general de la GETH. Lograr la calidad y buscar que las personas siempre hagan las cosas bien implica trabajar en la gestión del rendimiento enfocada en los valores y en la retroalimentación constante y permanente en todas las vías de comunicación dentro y fuera de la entidad.

Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: evaluación de desempeño, acuerdos de gestión, cultura organizacional, integridad, análisis de razones de retiro, evaluación de competencias, valores, gestión de conflictos.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Cuadro No 32: Resultado de las Rutas de Creación de Valor de la Gestión del talento Humano.

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR		
1. Ruta de la Felicidad		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	53
2	Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	52
3	Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	49
4	Ruta para generar innovación con pasión	51
Total Ruta de la Felicidad		51
2. Ruta del Crecimiento		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	54
2	Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	53
3	Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	56
4	Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	56
Total Ruta del Crecimiento		55
3. Ruta del Servicio		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	60
2	Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	53
Total Ruta del Servicio		56
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR		
4. Ruta de la Calidad		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en “hacer siempre las cosas bien”	61
2	Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad.	50
Total Ruta de la Calidad		55
5. Ruta de Análisis de Datos		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos.	61
Ruta de Análisis de Datos		61

Una vez identificado el nivel de madurez en el que se ubica el Hospital, se diseñan las acciones que le permitirán avanzar. Para esta etapa se ha diseñado un formato asociado a la Matriz, denominado **plan de mejoramiento**, en el que se describen una serie de pasos para que las entidades, con base en los resultados del diagnóstico, establezcan los aspectos a priorizar para avanzar al siguiente nivel de madurez. El formato es práctico y se relaciona directamente con el diagnóstico para que cada responsable de talento humano pueda determinar la pertinencia y viabilidad de las acciones a seguir.

Los aspectos seleccionados fueron los Siguietes. Se toma de primero los de menor puntaje:

- **Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional puntaje del 49.**
- **Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad puntaje del 50.**
- **Ruta para generar innovación con pasión puntaje del 51.**

1.2. Resultado de la Política de Integridad: puntaje final 20 puntos.

Consiste en la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de las entidades, los servidores y los ciudadanos. Según el economista estadounidense Anthony Downs “la integridad consiste en la coherencia entre las declaraciones y las realizaciones”, entendiéndose esta como una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor.

Cuadro No 33: Resultado de la Política de Integridad.

1.2. POLÍTICA DE INTEGRIDAD.		
1.2.1. Componente de Integridad		
Nro.	Categoría	Puntaje
1	Condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del Código de Integridad.	20.0
2	Promoción de la gestión del Código de Integridad.	00.0
Total de la Política de Integridad		20.0

7.3.1.2. RESULTADO DE LA DIMENSIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA PLANEACIÓN.

El MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos.

El Direccionamiento Estratégico y Planeación está conformado por:

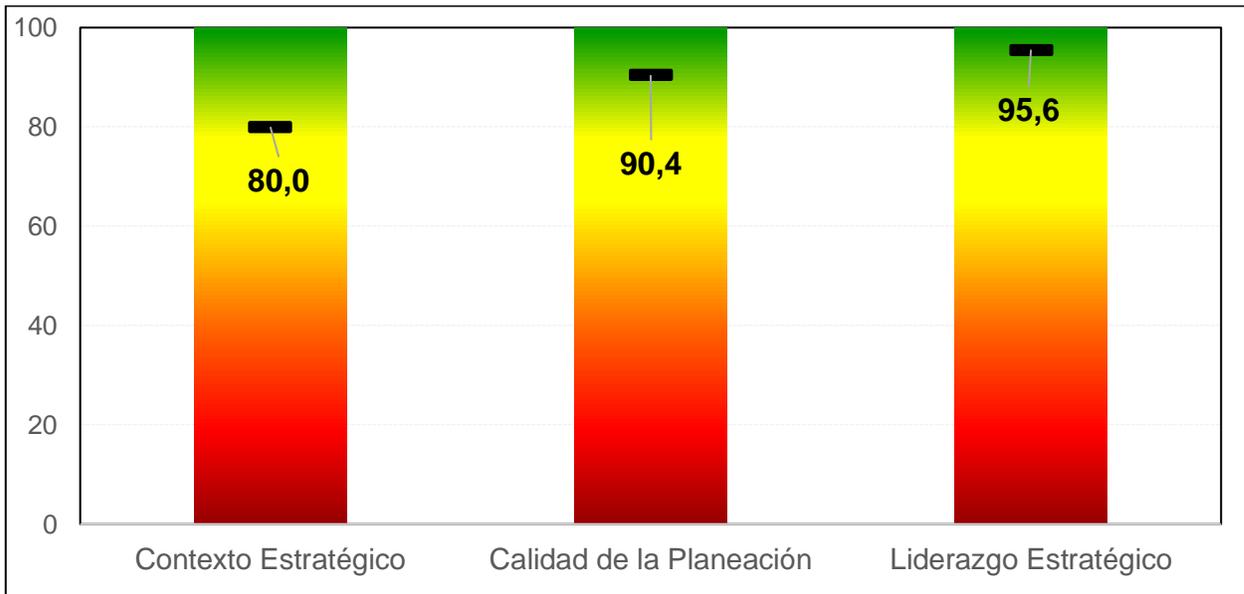
- 2.1. Política del Direccionamiento y Planeación
- 2.2. Política del Plan Anticorrupción

2.1. Resultado de la Política de Direccionamiento Estratégico y Planeación: Puntaje Final 87.8 puntos

Los Componente del Direccionamiento y Planeación son:

- 1) **Contexto Estratégico:** es que cada entidad tenga claro cuál es el propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social) para el cual fue creada y que enmarca lo que debe o tiene que hacer.
- 2) **Calidad de la Planeación:** Identifican las capacidades con las que cuenta en términos de recursos, talento humano, procesos, y en general, todas las condiciones internas y externas que la caracterizan, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que se propuso conseguir.
- 3) **Liderazgo Estratégico:** Enmarcado en la integridad se ve reflejada en la inclusión en los diferentes instrumentos de planeación y direccionamiento (normas, programas, estrategias, políticas, entre otros), de acciones encaminadas a institucionalizar y fortalecer la transparencia, la participación de los ciudadanos en la gestión, la escogencia por mérito y la cualificación de sus servidores

Este fue el resultado arrojado por los Cuestionarios de Auto diagnóstico de la Política de Direccionamiento y Planeación:



Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

7.3.1.3. RESULTADO DE LA DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO.

El MIPG facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y contando con el talento humano disponible en la entidad.

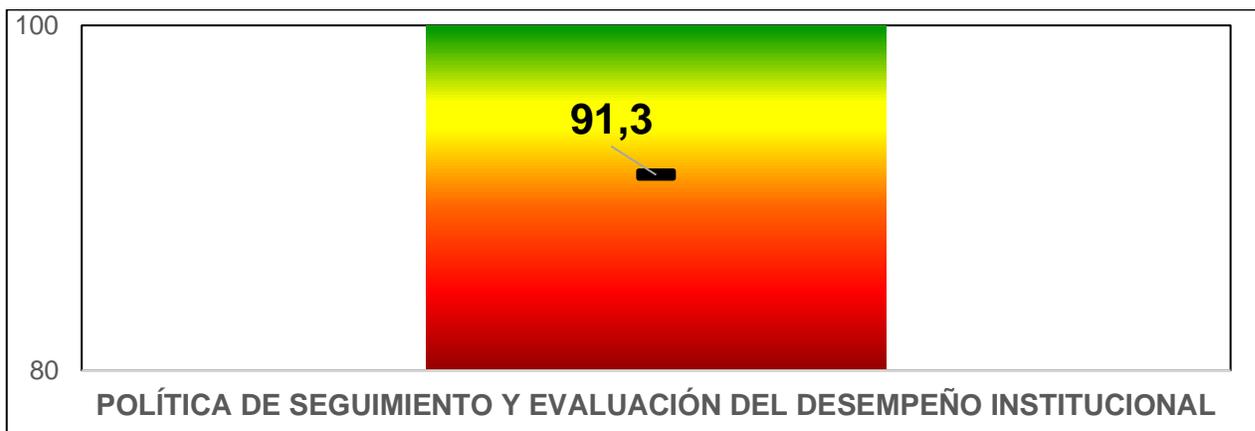
Cuadro No 34: Resultado de la Política de Gestión con Valores para el Resultado.

Nro.	Nombre de la Política	Resultado %
3.1.	Política de Gestión presupuestal y gasto público.	98.9 %
3.2.	Política Gobierno Digital.	12.3%
3.3.	Política de Defensa Jurídica.	44.0%
3.4.	Política de Servicio al ciudadano.	82.7%
3.5.	Política de Racionalización de trámites.	62.0%
3.6.	Política de Participación Ciudadana.	87.7%
3.7.	Política de Rendición de Cuentas.	92.4%

7.3.1.4. RESULTADO DE LA DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

Para MIPG es importante que el Hospital conozca de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas, en los tiempos y recursos previstos y si general los efectos deseados para la sociedad; de igual manera, esto le permite introducir mejoras en la gestión.

Resultado de la Política de Evaluación de Resultados:



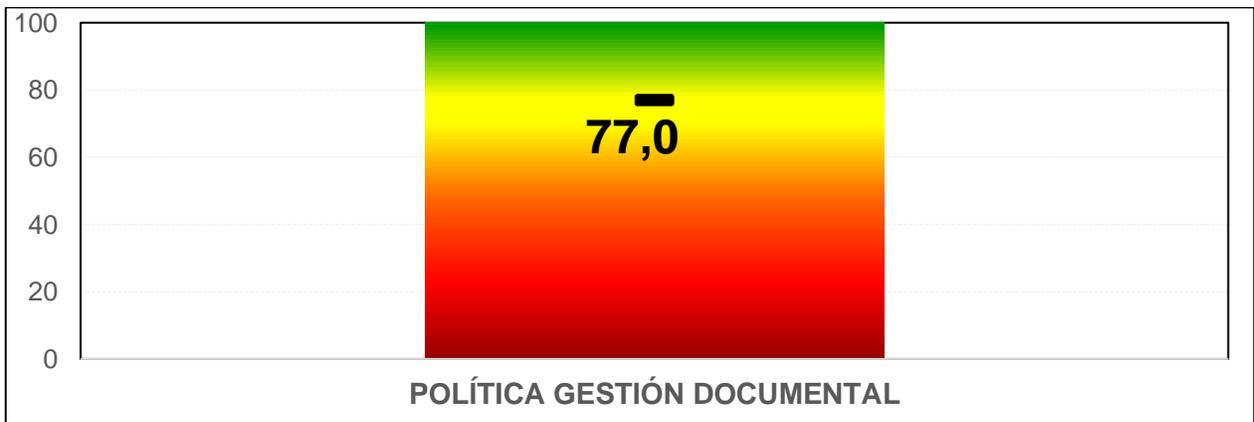
7.3.1.5. RESULTADO DE LA DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

El MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

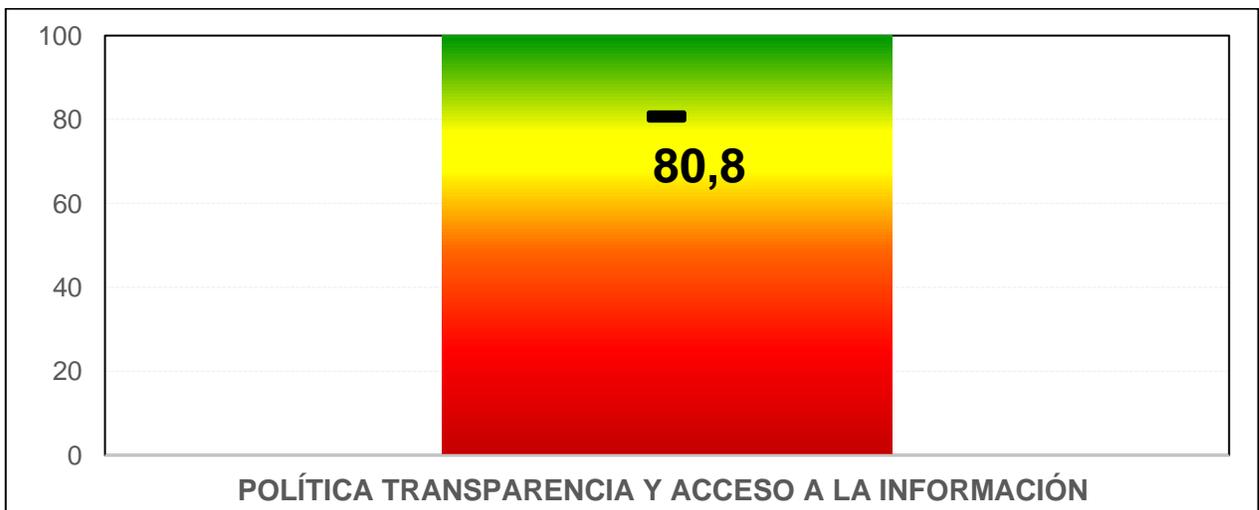
La **Política de Información y Comunicación** está conformado por:

- 5.1. Gestión documental.
- 5.2. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

5.1. Resultado de la Política de Gestión Documental.



5.2. Resultado de la Política de Transparencia, acceso a la información pública.



7.3.1.6. DIMENSIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.

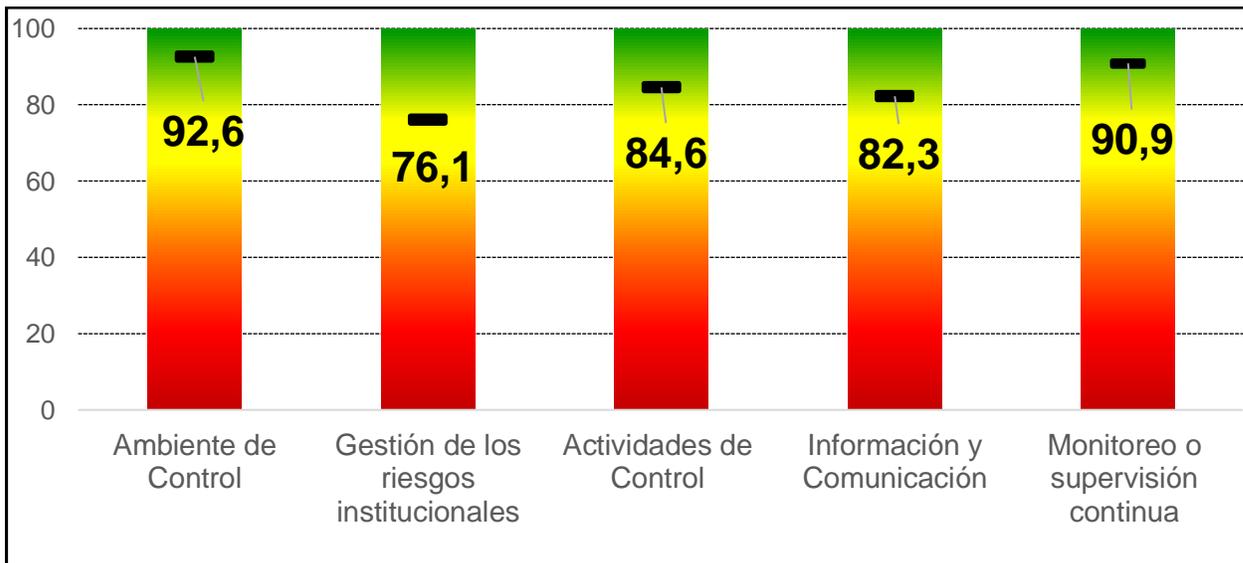
La Gestión del Conocimiento y la Innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una entidad es clave para su aprendizaje y su evolución.

6.1. Resultado de la Política de la Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación:

Para esta dimensión no se tiene cuestionario de Autodiagnóstico.

7.3.1.7. DIMENSIÓN DEL CONTROL INTERNO.

El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.



De acuerdo con el resultado de la Política de Control interno se debe incluir las categorías de Gestión de los riesgos institucionales en el plan de mejoramiento.

Para los meses de Noviembre a Enero del 2.019, se elaboran formatos con los planes de mejoramiento por cada una de los cuestionarios de autodiagnóstico. Estos planes de mejoramiento son realizados por los líderes de los Procesos y en compañía del asesor de control Interno. Se anexan copia de los formatos con los planes de mejoramiento.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

8. INFORME DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST DEL 2.018.

8.1. Que es el SG-SST:

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

La Seguridad y Salud en el Trabajo - SST es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

8.2. Política del SG-SST:

Es política de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, en sus operaciones de prestar Servicios de Salud, en todos los centros donde opera, reconocer la importancia del capital humano y comprometerse al más alto nivel de la organización con la implementación y mejoramiento continuo a través del SG-SST el cual va encaminado a promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y demás partes interesadas, ofreciendo lugares de trabajo seguros y adecuados.

8.3. Objetivo General del SG-SST:

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores

8.4. Objetivos Específicos del SG-SST:

- ❖ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales del SG-SST.
- ❖ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles
- ❖ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SG-SST
- ❖ Responder oportunamente las inquietudes que provengan de las partes interesadas del SG-SST
- ❖ Asignar los recursos esenciales que defina la Gerencia General para establecer, implementar y mejoramiento continuo del SG-SST.
- ❖ Es responsabilidad de todos los empleados y contratistas cumplir con esta política y con las normas y procedimientos establecidos en el del SG-SST
- ❖ Velar por la entrega y el uso correcto de los elementos de protección personal por parte del empleado y todos los trabajadores de la institución.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Grafico de cumplimiento del SG-SST del Ciclo PHVA del 2.018.

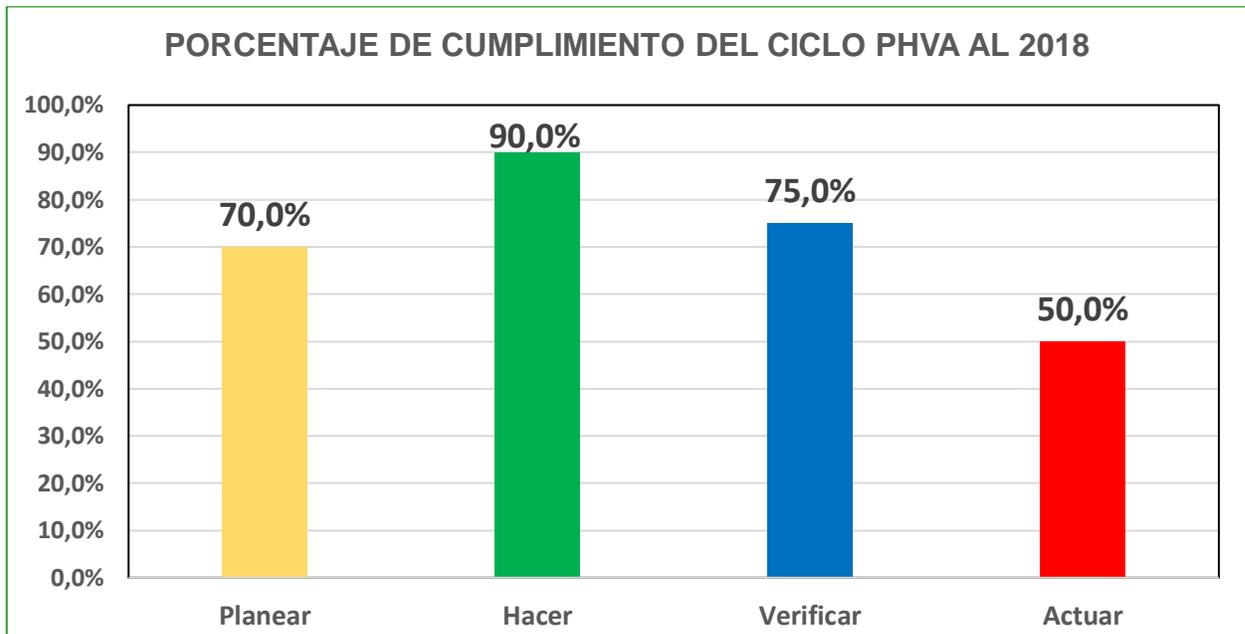
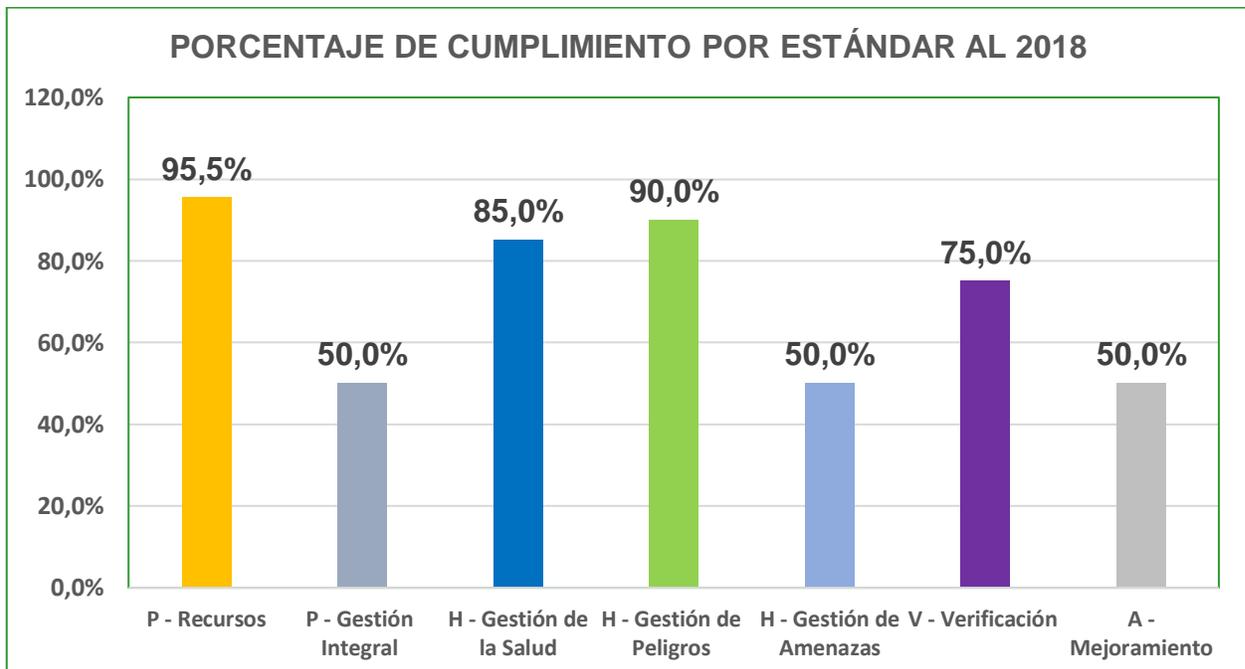


Grafico del Porcentaje de Cumplimiento por Estándar del SG-SST del 2.018



Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Cuadro No 35: Resultado Consolidado de la Evaluación SG-SST del 2.018.

1. RESULTADO DEL PLANEAR RECURSOS (10%):

- 1.1.** Recursos Financieros, Técnicos, Humanos y de otra índole para coordinar y desarrollar el SG SST con un peso del 4%

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item.	% Estan	% Planear
Responsable del SG SST		X	3.5	88%	95%	70%
Responsabilidades en el SG SST	X					
Asignación de Recursos para el SG SST	X					
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	X					
Pago de Pensión Trabajadores de Alto Riesgo	X					
Conformación del COPASST	X					
Capacitación del COPASST	X					
Conformación Comité Convivencia	X					

- 1.2.** Capacitación en SG SST con un peso del 6%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Programa Capacitación Promoción y Prevención	X		6	100%	95%	70%
Capacitación, Inducción y Reinducción en SG SST, Actividades de Promoción y Prevención	X					
Responsable del SG SST - Curso 50 Horas	X					

2. RESULTADO DEL PLANEAR - GESTIÓN INTEGRAL (15%):

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Política del SG SST - Firmada Fechada y Divulgada al COPASST.	X		8	53%	53%	70%
Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentos, revisados del SG SST.	X					

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Evaluación e identificación de Prioridades.		X	8	53%	53%	70%
Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado.		X				
Archivo o Retención documental del SG - SST.		X				
Rendición sobre el desempeño		X				
Matriz Legal.	X					
Mecanismo de comunicación, auto reporte del SG - SST.	X					
Identificación, Evaluación para adquisición de productos y servicios en el SG SST.	X					
Evaluación y selección de proveedores y contratista.	X					
Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el SG - SST.		X				

3. RESULTADO DEL HACER - GESTIÓN DE LA SALUD (20 %):

3.1. Condiciones de Salud en el Trabajo con un peso del 9%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Evaluación Médica Ocupacional	X		8	89%	85%	90%
Actividades de Promoción y Prevención en Salud	X					
Informar al médico los perfiles de cargo	X					
Realización de los exámenes médicos ocupacionales - Peligros - Periodicidad		X				
Custodia de Historias Clínica	X					
Restricciones y Recomendaciones Laborales	X					
Estilo de vida y entornos saludables (Controles tabaquismo, alcoholismo, fármaco dependencia y otros)	X					
Agua Potable, Servicios Sanitarios, Disposición de Basura	X					
Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	X					

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

3.2. Registro, Reporte e Investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales con un peso del 5%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Reporte de los Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral		X	3	60%	85%	90%
Investigación de Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral	X					
Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	X					

3.3. Mecanismo de Vigilancia de las Condiciones de Salud de los Trabajadores con un peso del 5%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Medición de la severidad de los AT y EL	X		6	100%	85%	90%
Medición de la frecuencia de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	X					
Medición de la Mortalidad de los AT y EL	X					
Medición de la prevalencia de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	X					
Medición de la incidencia de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	X					
Medición del ausentismo de los incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	X					

4. RESULTADO DEL HACER - GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%):

4.1. Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos con un peso del 15%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	X		6	100%	85%	90%
Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la organización	X					

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)		X	6	100%	85%	90%
Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	X					

4.2. Medidas de prevención y control para intervenir los riesgos / peligros con un peso del 5%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Se implementan medidas de prevención y control / peligros	X		15	100%	90%	90%
Se verifica aplicación de las medidas prevención y control	X					
Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	X					
Inspección con el COPASST o Vigía	X					
Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas.	X					
Entrega de Elementos de Protección Personal - EPP, se verifica con contratista y subcontratistas	X					

4.3. Plan de Prevención, Preparación ante Emergencias con un peso del 10%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Se cuenta con el Plan de Prevención y Prevención ante Emergencias	X		5	50%	50%	90%
Brigada de prevención, conformada y dotada		X				

5. RESULTADO DEL VERIFICAR - VERIFICACIÓN DEL SG SST (5%):

5.1. Gestión y Resultados del SG SST con un peso del 10%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Indicadores de Estructura, Proceso y Resultado.		X	3.75	75%	75%	75%
La Empresa realiza auditoría por lo menos una vez al año.	X					
Revisión anual por la Alta Dirección, resultados y alcance de la auditoría.	X					
Planificación Auditorías con el COPASST.	X					

6. RESULTADO DEL ACTUAR - MEJORAMIENTO (10%):

6.1. Acciones Preventivas y Correctivas con base en los resultados del SG SST con un peso del 10%.

Nombre del Estándar	SI	NO	Califi. Total	% Item	% Estan	% Planear
Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del SG - SST	X		5	50%	50%	50%
Toma de Medidas Correctivas, Preventivas y De Mejora		X				
Ejecución de Acciones Correctivas, Preventivas y De Mejora de la Investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral		X				
Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y ARL	X					

9. CONCLUSIONES:

- 9.3. La agenda propuesta para la Audiencia de Rendición de Cuentas fue cumplida en su totalidad.
- 9.4. Se dio cumplimiento al artículo 32 del capítulo octavo de la Ley 489 de 1998, a la Circular No 008 de 2.018 de la SUPERSALUD, por el cual se establecen los lineamientos generales para audiencia pública de rendición de cuentas y lo establecido en el CONPES 3654 DE 2.010.

- 9.5. Se cumplió con el objetivo propuesto de informar y dialogar con la ciudadanía sobre los logros, dificultades adelantados por la Empresa Social del Estado, Hospital San Juan de Dios de Concordia Antioquia, durante la vigencia 2.018.
- 9.6. La evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia fue respondida por 47 personas de las 94 personas que asistieron para un cumplimiento del 50.00% que es considerado como bueno. Arrojo los siguientes resultados:

Para esto se adjunta el cuadro con la tabulación de las encuestas

Número de encuestas elaboradas:	47
--	----

Rango Calificación:	1 Mínimo	2 Deficiente	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
----------------------------	-----------------	---------------------	------------------	----------------	--------------------

#	RESULTADO EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS													
1	Coherencia entre los objetivos de la Rendición de Cuentas y su contenido.													
M	0	0.0%	D	0	0.0%	R	1	2.1%	B	18	38.3%	E	28	59.6%
2	Como califica la Secuencia de la presentación de los diferentes temas tratados.													
M	0	0.0%	D	1	2.1%	R	1	2.1%	B	19	40.4%	E	26	55.3%
3	Los temas de la Rendición de Cuentas fueron discutidos con la debida profundidad.													
M	1	2.1%	D	1	2.1%	R	5	10.6%	B	18	38.3%	E	22	46.8%
4	Utilidad de la formación recibida sirve para su desarrollo personal.													
M	0	0.0%	D	1	2.1%	R	8	17.0%	B	19	40.4%	E	19	40.4%
5	Instalaciones locativas donde se desarrolló la Rendición de Cuentas													
M	0	0.0%	D	2	4.2%	R	2	4.2%	B	17	36.2%	E	26	55.3%
6	Conveniencia de la fecha y horario de la Rendición de Cuentas.													
M	3	6.4%	D	3	6.4%	R	7	14.9%	B	20	42.5%	E	14	29.7%
7	Oportunidad y calidad en la entrega de los materiales. (Contenidos, redacción y legibilidad)													
M	0	0.0%	D	1	2.1%	R	3	6.4%	B	16	34.0%	E	27	57.5%
8	Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es													
M	1	2.1%	D	1	2.1%	R	6	12.8%	B	19	40.4%	E	20	42.5%
9	Pertinencia de la evaluación (Coherencia entre los aspectos evaluados y los contenidos)													
M	0	0.0%	D	1	2.1%	R	1	2.1%	B	24	51.0%	E	21	44.7%
10	La Rendición de Cuentas llenó sus expectativas													
M	1	2.1%	D	0	0.0%	R	3	6.4%	B	25	53.2%	E	18	38.3%

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

#	RESULTADOS DE EVALUACION DE LOS EXPOSITORES													
1	Suficiencia y dominio en los temas por parte de los expositores													
M	1	2.1%	D	0	0.0%	R	3	6.4%	B	20	42.5%	E	23	48.9%
2	Habilidades para transmitir el conocimiento (Destrezas pedagógicas).													
M	1	2.1%	D	2	4.2%	R	3	6.4%	B	22	46.8%	E	19	40.4%
3	Eficiencia en el uso del tiempo													
M	3	6.4%	D	3	6.4%	R	11	23.4%	B	17	36.2%	E	13	27.6%
4	Orden, coherencia y claridad en los temas.													
M	0	0.0%	D	2	4.2%	R	2	4.2%	B	22	46.8%	E	21	44.7%
5	Utilización de herramientas de apoyo													
M	1	2.1%	D	1	2.1%	R	2	4.2%	B	21	44.7%	E	22	46.8%
6	Ecuanimidad y respeto en el trato con los asistentes.													
M	0	0.0%	D	1	2.1%	R	2	4.2%	B	15	31.9%	E	29	61.7%

OBSERVACIONES:

Dos personas dieron las Felicitaciones por la labor realizada en el 2.018.

Dos personas opinan que la audiencia se debió realizar más temprano.

Tres personas opinan que la jornada de rendición estuvo muy extensa.

Una persona opina que se tuvo claridad en la exposición y transparencia en la información.

Con esta gestión, continuamos aportando al mejoramiento de la calidad de vida de los concordianos en un esfuerzo conjunto con la Administración Municipal “DAR TODO POR CONCORDIA”.

SANTIAGO CAICEDO RESTREPO
Gerente de la Empresa Social del Estado

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: IN – CON – 01	VERSIÓN: 2016 – 01	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.
APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	FECHA: Abril 12 de 2.019	FIRMA: _____