

# **INFORME DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

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

**MARZO 24 DE 2.017**

**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

	<b>Introducción</b>	03
<b>1.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES</b>	04
1.1.	Marco Jurídico	04
1.2.	¿Qué es la Rendición de Cuentas?	04
1.3.	Objetivo General	04
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	06
1.9.	Contenido de la Jornada de Dialogo	06
<b>2.</b>	<b>DESARROLLO DEL INFORME DE GESTIÓN</b>	07
2.1.	Realizaciones en los procesos de dirección y gestión	08
2.1.1.	Organización jurídica	08
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	16
2.3.	Realizaciones en los procesos de apoyo administrativo	18
2.3.1.	Gestión Financiera	18
2.3.2.	Gestión del Talento Humano	19
2.3.3.	Gestión de Bienes y Suministros	19
2.3.4.	Gestión de la Información	20
<b>3.</b>	<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>	20
3.1.	Auditorías Internas de Calidad	21
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	23
<b>5.</b>	<b>INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	24
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	30
<b>7.</b>	<b>ANEXOS</b>	31

### **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 el Decreto 2482 de 2012 – por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión; la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia, Antioquia, realizó el día 24 de Marzo de 2017 a las 9.00 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 2016.

### **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:<sup>1</sup>

- **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.

### 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

### 1.3. 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)

---

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

#### 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 2016 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 24 de Marzo de 2017 en el municipio de Concordia – Antioquia, en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios, en el horario comprendido entre 9:00 a.m. a 011:30 a.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 Comunicaciones, 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.

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 Jefes de las distintas áreas de gestión y los demás funcionarios del Hospital.

2. 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.
3. Se convocó a las diferentes personalidades como son Alcalde, Concejales, Personero, 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.
4. Se publicó en la página web y en cartelera el “AVISO DE RENDICION DE CUENTAS”. **Se Anexan los formatos No1 de Aviso.**
5. Se acuerda que se les debe enviar a los líderes de los diferentes grupos una copia de informe de Gestión de la Gerencia para la vigencia 2016, además de una 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:

1. Ingreso de los asistentes al Hospital San Juan de Dios.
2. Himnos de Colombia, Antioquia y Concordia.
3. Instalación de bienvenida por el Sr Alcalde Municipal.
4. Presentación del Informe de gestión. Del Doctor Santiago Caicedo Restrepo Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios
5. Preguntas y respuestas
6. Evaluación del Evento.
7. Himno de Concordia
8. Cierre del evento.

#### 1.8. Número de Asistentes:

Asistieron un total de Cuarenta (40) ciudadanos pertenecientes a los diferentes grupos sociales y comunitarios del municipio.

Es de resaltar que la Empresa Social del Estado, convocó a los diferentes líderes comunitarios los cuales recibieron la invitación y acusaron recibo de la misma en un total setenta y dos (72) personas, así mismo el grupo Directivo y Político de la Administración Municipal y los funcionarios de la Empresa.

#### 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.
- 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 2016 a los diferentes grupos de la comunidad concordiana.
- d. Se dio espacio para recibir las inquietudes de la comunidad a través de medio escrito, recibiendo un total de doce (12) preguntas de la comunidad, las cuales fueron resueltas en su totalidad y quedando satisfecha la comunidad con las respuestas. **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 (1º) DE ENERO Y EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2.016.

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 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:



### 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

- **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. 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.
- **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 (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre del año dos mil dieciséis (2.016):

## **2.1. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN:**

### **2.2.1 Organización jurídica:**

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

- Doctor Diego Alejandro Restrepo Guerra, Alcalde Municipal, quién la preside.
- Señorita Beatriz Eugenia Gallo Vélez, Secretaria Municipal de Salud y Desarrollo Social.
- Señorita Lina María Vanegas Taborda, representante de los funcionarios públicos del área administrativa de la Empresa Social del Estado.
- Señor Sergio Adrián Agudelo Alzate, representante de los funcionarios públicos del área asistencial de la Empresa Social del Estado.
- Señora Gloria Elena Vélez Jaramillo, representante de la Asociación de Usuarios de la 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**

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, durante el año 2.016 ha cumplido con sus funciones legales y reglamentarias para lo cual se ha reunido durante lo corrido del presente año en ocho ocasiones, seis de manera ordinaria y dos de manera extraordinaria, reuniones en las que se han debatido temas de crucial importancia para el desarrollo organizacional de la Empresa Social del Estado, revisado informes y se han expedido los siguientes actos administrativos:

- **Acuerdo No. 001 de Enero 29 de 2.016 y 016 de Diciembre 19 de 2.016:** “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 las vigencias fiscales comprendida entre el primero (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre de dos mil dieciséis (2.016) y del primero (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre de dos mil diecisiete (2.017)”, respectivamente.
- **Acuerdo No. 002 de Marzo 10 de 2.016:** “Por medio del cual se autoriza al gerente de la Empresa Social del Estado para capitalizar los excedentes del ejercicio financiero de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) de la vigencia fiscal comprendida entre el primero (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre de dos mil quince (2.015)”.
- **Acuerdos No. 003 de Marzo 10 de 2.016 y 009 de Junio 27 de 2.016:** “Por medio de los cuales 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 dieciséis (2.016)”.
- **Acuerdo No. 004 de Marzo 10 de 2.016:** Por medio del cual se aprueba la evaluación del Plan de Gestión Gerencial 2.012 – 2.015 de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), con corte a Diciembre 31 de 2.015 y se califica la gestión del Gerente de la Empresa Social del Estado”.
- **Acuerdos No. 005 de Mayo 10 de 2.016, 011 de Septiembre 5 de 2.016 y 015 de Diciembre 19 de 2.016:** “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 dieciséis (2.016)”.

### **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

- **Acuerdo No. 006 de Mayo 10 de 2.016:** “Por medio del cual aprueba el Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020 para la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia)”.
- **Acuerdos No. 007 de Mayo 10 de 2.016, 010 de Septiembre 5 de 2.016 y 14 de Diciembre 19 de 2.016:** “Por medio de los cuales se aprueban unos Actos Administrativos de la Gerencia de la Empresa Social del Estado”.
- **Acuerdo No. 008 de Junio 27 de 2.016:** “Por medio del cual se suprime un (1) cargo y se crea un (1) empleo 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. 012 de Septiembre 29 de 2.016:** “Por medio del cual aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020, “Camino a la Acreditación en Salud”, para la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia)”
- **Acuerdo No. 017 de Diciembre 19 de 2.016:** “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 (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre de dos mil diecisiete (2.017)”.
- **Acuerdo No. 018 de Diciembre 19 de 2.016:** “Por medio del cual se aprueban los Planes Operativos Anuales 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 las vigencias 2.016 y 2.017”.
- **Acuerdo No. 019 de Diciembre 19 de 2.016:** “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 (1º) de Enero y el treinta y uno (31) de Diciembre de dos mil diecisiete (2.017)”.

La gerencia de la Empresa Social del Estado se encuentra 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, a petición unánime de la Junta Directiva y previa obtención de calificación satisfactoria en la ejecución del Plan de Gestión Gerencia 2.012 – 2.016; mediante Decreto No. 024 del 5 de Febrero de 2.016, posesionado el primero (1º) de Abril de 2.016, para ejercer el cargo 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. En lo corrido del año 2.016 la gerencia de la Empresa Social del Estado ha cumplido con las funciones legales y reglamentarias que le asignan el Decreto 139 de 1.996, el

### **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**

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 formuló el **Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020**, de conformidad con la guía metodológica expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, contenida en las Resoluciones 710 de 2.012 y 743 de 2.013. El Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020 fue aprobado por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado mediante Acuerdo No. 006 de Mayo 10 de 2.016, que ya se había mencionado más arriba. El Plan de Gestión Gerencial 2.016 – 2.020, evalúa el desempeño del equipo directivo de la entidad mediante la monitorización continua de 17 indicadores de gestión que incluyen las dimensiones de Dirección y Gerencia (3 indicadores), gestión financiera y administrativa (8 indicadores) y gestión clínico asistencial (6 indicadores).

Con la metodología de la Planeación Estratégica, se formuló el **Plan de Desarrollo Institucional 2.016 – 2.020 “Camino a la Acreditación en Salud”**, que desde 22 objetivos englobados en seis líneas estratégicas, pretende establecer un cambio en la cultura organizacional para la prestación de servicios de salud con un alto grado de calidad técnica, humana y científica y que le permitan a la entidad, al finalizar el cuatrienio, ser una de las primeras Empresas Sociales del Estado de primer nivel de complejidad en obtener la máxima distinción que se entrega en Colombia a una Institución Prestadora de Servicios de Salud cual es la Certificación de Entidad Acreditada en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En el marco de la Ley 909 de 2.004 se han suscrito y se les realiza seguimiento a los **Acuerdos de Gestión** con los Gerentes Públicos (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 realiza seguimiento a la prestación de servicios de salud, tanto en cantidad como en calidad. Se realiza seguimiento a los procesos de dirección y de gestión administrativa de manera que todas las actuaciones que se realizan en la Empresa Social del Estado estén acordes con la Constitución Política de Colombia, con su ordenamiento jurídica y con los planes y proyectos institucionales, razón de ser del Sistema de Control Interno. Lo anterior permite salvaguardar los principios constitucionales de las actuaciones públicas y evita 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

#### **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

### 2.2.3.1. 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 2.016, evidenciándose un cumplimiento en la ejecución del plan del 91,45% según los siguientes resultados:

<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>89,10%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	89,10%
<b>GERENCIA DEL DÍA A DÍA</b>	<b>100,00%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	114,28%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	110,38%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	110,38%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	71,41%
<b>TRANSFORMACIÓN CULTURAL</b>	<b>85,66%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	113,04%

### **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

<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>TRANSFORMACIÓN CULTURAL</b>	<b>85,66%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	74,89%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	85,17%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	81,71%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular e implementar un Programa de Seguridad en la Atención en Salud.</li> </ul>	103,84%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Culminar la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en todos sus componentes y realizar seguimiento a su desarrollo.</li> </ul>	72,71%
<b>DESARROLLO HUMANO</b>	<b>58,32%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	58,32%
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>81,55%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la viabilidad y sostenibilidad de la Empresa Social del Estado en el largo plazo mediante una gestión financiera prudente, responsable y transparente.</li> </ul>	82,54%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizados los inventarios de activos fijos y bienes consumibles para la prestación de servicios de salud.</li> </ul>	99,16%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	No aplica para la vigencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	85,78%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el saneamiento del sistema de aportes patronales recibidos de la nación por concepto de servicios de salud, pensiones, cesantías y riesgos laborales.</li> </ul>	48,93%
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	99,34%

### **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

<b>LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	<b>90,41%</b>
• Modernizar el sistema de información de la Empresa Social del Estado.	100,00%
• Mantener contacto con la comunidad mediante medios de comunicación informáticos y redes sociales.	100,00%
• Cumplir con el Plan de Mantenimiento Hospitalario.	97,62%
• Mejorar las condiciones de la planta física de la Empresa Social del Estado.	69,22%
• Modernizar el parque automotor de ambulancias de traslado asistencial básico de la Empresa Social del Estado.	100,00%

### 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 – 2.020, genera los resultados para cada indicador aplicable que se relacionan a continuación.

<b>INDICADOR</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.	3,52
Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	0,80
Gestión de ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.	0,91
Evolución del Gasto por Unidad de Valor Relativo producida.	0,90
Proporción de medicamentos y material médico – quirúrgico adquiridos mediante los siguientes mecanismos: 1) Compras conjuntas, 2) Compras a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado, 3) Compras a través de mecanismos electrónicos.	0,73
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.	\$ 13.785.476,00
Utilización de información de Registro Individual de Prestaciones – RIPS.	5,00
Resultado Equilibrio Presupuestal con Recaudo.	0,93
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 o la norma que la sustituya.	Cumplió dentro del término previsto
Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación.	0,75

### **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

<b>INDICADOR</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Incidencia de Sífilis congénita en partos atendidos en la ESE.	0,00
Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de Atención de Enfermedad Hipertensiva.	0,94
Evaluación de aplicación de Guía de Manejo de Crecimiento y Desarrollo.	0,80
Reingresos por el servicio de urgencias.	0,01
Oportunidad promedio en la atención de consulta médica general.	1,05

### **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 responden a los principios constitucionales, legales y reglamentarios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y planeación.

Al 31 de Diciembre de 2.016, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia), ha celebrado, en calidad de contratante, un total de 123 procesos contractuales formales, por un valor de \$ 1.843.704.113,00 para los siguientes objetos:

- Vinculación de trabajadores oficiales en la Empresa Social del Estado (vigilantes, conductores y auxiliares de servicios generales).
- Apoyo administrativo en el área de admisiones.
- Asesoría en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud.
- Suministro de oxígeno medicinal.
- Gestión integral de residuos hospitalarios peligrosos.
- Laboratorio clínico de referencia para exámenes de 2<sup>o</sup> y 3<sup>er</sup> nivel de complejidad.
- Mensajería en el Valle de Aburra.
- Suministro de alimentación para el servicio de hospitalización.
- Fisioterapeuta.
- Nutricionista.
- Apoyo administrativo en la gestión de archivos.
- Asesoría jurídica.

#### **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

- Mantenimiento preventivo, correctivo y calibración de equipos biomédicos.
- Asesoría contable.
- Apoyo administrativo en el área de sistemas de información.
- Asesoría en la implementación de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Compraventa de mobiliario y equipos biomédicos para el servicio de urgencias.
- Vinculación de coordinadoras, profesionales psicosociales, docentes, auxiliares pedagógicos, auxiliares administrativos y auxiliares de enfermería para la ejecución del programa Buen Comienzo Antioquia.
- Compraventa de suplementos nutricionales, huevos y refrigerios para el Programa Buen Comienzo Antioquia.
- Dotación de uniformes para empleados.
- Vinculación de personal para la ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas del plan Municipal de Salud Pública.
- Modernización del Sistema de Información de la Empresa Social del Estado, XENCO ADVANCE.
- Servicios de Telemedicina.
- Servicios de Odontología especializada.

**Cuadro No 1: Resumen de la Contratación.**

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR \$	%
Contratos de Trabajo a Término Definido	9	\$ 94.992.710	5.16%
Contratos de Prestación de Servicios Personales	104	\$ 1.076.153.575	58.37%
Contratos de Suministro	4	\$ 471.000.000	25.54%
Contrato de mantenimiento	1	\$ 12.947.361	0.70%
Contratos de compraventa de bienes	3	\$ 87.209.307	4.73%
Contratos de uso de software	2	\$ 101.401.160	5.50%
<b>GRAN TOTAL DE LOS CONTRATOS</b>	<b>123</b>	<b>\$ 1.843.704.113</b>	<b>100%</b>

**2.2. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES:**

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 están acorde a lo establecido en los Planes Operativos Anuales del Plan de Desarrollo, superando la mayoría las metas proyectadas, y cualitativa de acuerdo a la medición y análisis de indicadores de calidad.

**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

Durante todo el año 2.016 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia) ha prestado los servicios de salud que se relacionan a continuación:

**Cuadro No 2: Procesos Asistenciales Realizados.**

SERVICIOS	# DE ACTIVIDADES
Consultas médicas generales (Incluye revisión de exámenes y transcripción de fórmulas)	17.999
Consultas por medicina especializada (Teleconsultas por telemedicina)	572
Consultas médicas urgentes	4.675
Consultas por otras disciplinas de la salud (Fisioterapia, Nutrición y dietética, Optometría)	2.806
Controles médicos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	8.296
Controles por enfermería de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	7.049
Acciones de medicina legal	299
Sesiones de odontología general	1.955
Sesiones de odontología especializada (Ortodoncia y periodoncia)	332
Actividades de higiene oral	12.614
Toma y lectura de citologías vaginales cérvico – uterinas	1.721
Dosis de vacunas aplicadas	2.519
Visitas domiciliarias (Programa Buen Comienzo Antioquia y Programa de Intervenciones Colectivas del Plan Municipal de Salud)	5.538
Talleres Colectivos (Programa Buen Comienzo Antioquia y Programa de Intervenciones Colectivas del Plan Municipal de Salud)	239
Suministro de complementos nutricionales Programa Buen Comienzo Antioquia	4.504
Suministro de refrigerios Programa Buen Comienzo Antioquia	34.883
Egresos hospitalarios	312
Partos asistidos en la Empresa Social del Estado	96
Exámenes de laboratorio (Incluye exámenes de 2º y 3er nivel de complejidad remitidos al laboratorio de referencia)	28.786
Electrocardiogramas y otros monitoreos electrofisiológicos no invasivos)	2.851
Exámenes radiográficos	2.930
Ecografías	785
Dispensación ambulatoria de medicamentos (Fórmulas despachadas)	54.987
Remisiones al nivel de complejidad superior (incluye urgente y electivas)	3.524

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.

**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

### 2.3. REALIZACIONES EN LOS PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO:

#### 2.3.1. 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. Conformado por Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Cartera, Inventarios y Facturación.

##### a. La Ejecución Presupuestal es la Siguiete:

Presupuesto Definitivo Aprobado para el año 2.016 es de **\$ 6.224.469.766**

#### Cuadro No 3 Ejecución Presupuestal.

Actividad	Valor Ejecutado \$	%	Pagado \$	%
Presupuesto Ingresos	\$ 5.849.491.686	93.97%	\$ 5.305.992.062	90.70%
Presupuesto Egresos	\$ 5.734.881.412	92.13%	\$ 5.230.620.902	91.20%

##### b. Categorización del Riesgo Financiero:

#### Cuadro No 4: Categorización del Riesgo Financiero.

RESOLUCIÓN	RIESGO	AÑO
Resolución No 2509 de 2012	Sin Riesgo	2012
Resolución No 1877 de 2013	Sin Riesgo	2013
Resolución No 2090 de 2014	Sin Riesgo	2014
Resolución No 1893 de 2015	Sin Riesgo	2015
Resolución No 2184 de 2016	Sin Riesgo	2016

##### c. Contabilidad:

Un comparativo del Balance General, del Estado de la Actividad Financiera Económica y Social y de los Indicadores Financieros Básicos con corte al 31 de diciembre de 2.016 con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior nos muestra los siguientes resultados:

##### d. Resultados de Gestión Financiera:

- Los activos totales de la institución se han incrementado en un 1.50% pasando de \$ 4.126 millones a \$ 4.188 millones.

- El activo corriente de la institución se ha incrementado en un 6.77% pasando de \$ 1.121 millones a \$ 1.197 millones.
- El activo no corriente se ha disminuido en un -0.23% pasando de \$2.999 millones a \$ 2.992 millones.
- Los pasivos se han incrementado en un 23.70% pasando de \$ 717 millones a \$ 887 millones.
- La ecuación Activos – Pasivos produce el patrimonio que se ha disminuido en un -3.16% pasando de \$ 3.409 millones a \$ 3.301 millones.
- Los ingresos operacionales se incrementaron en un 22.53% pasando de \$3.993 millones a \$4.893 millones.
- Los costos de venta y los gastos operacionales en conjunto se han incrementado un 19.8% pasando de \$4.413 millones a \$5.167 millones.

La liquidez de la Empresa Social del Estado se mantiene en términos considerados por la dirección como aceptables, lo cual se expresa en un capital de trabajo de \$ 310 millones, un índice de liquidez de 1,34, una prueba ácida de 1,28, un índice de liquidez inmediata de 0,18 y un índice de solidez de 4,72.

### **2.3.2. Gestión del Talento Humano:**

Se han ejecutado las actividades contenidas en el Plan Institucional de Capacitaciones y en el Sistema de Estímulos según la programación proyectada por la Comisión de Personal.

Se incluyó la Empresa Social del Estado en la convocatoria 426 de 2.016 “Primera Convocatoria Empresas Sociales del Estado” adelantada por la Comisión Nacional del Servicio Civil para la provisión de los empleos vacantes y/o provistos en provisionalidad del Sistema General de Carrera Administrativa. Para el efecto se actualizó la Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa (OPEC) en el aplicativo del Sistema de Apoyo para la Igualdad el Mérito y la Oportunidad (SIMO) y se ha cumplido con los diferentes requerimientos realizados por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

### **2.3.3. Gestión de Bienes y Suministros:**

Se cuentan las siguientes realizaciones:

- Adecuación y dotación del centro de salud de El Socorro: \$54.775.858,00.
- Adecuación del servicio de urgencias: \$ 35.000.000,00
- Dotación de mobiliario y equipos biomédicos para el servicio de urgencias: \$ 79.910.307,00

Es muy importante anotar que se han elaborado y presentado ante el Gobierno Nacional y el Departamental con la inmensa colaboración del Sr. Alcalde el Dr. Diego Alejandro Restrepo Guerra dos proyectos para cofinanciar como son:

#### **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 Adquisición de una Nueva Ambulancia: La cual presenta concepto favorable por parte del Ministerio de Salud y Protección Social y la Seccional de Salud de Antioquia. En el Mes de Diciembre el Departamento de Antioquia apporto \$ 100.000.000.
- La Construcción de la Nueva Sala de Partos y Central de Esterilización: A la fecha se encuentra elaborados los diseños técnicos y estructurales, con el fin de iniciar construcción en el mes de enero de 2017.

#### 2.3.4. Gestión de la Información:

- Modernización del Sistema de Información XENCO ADVANCE: \$101.401.160,00.
- Organización y digitalización, para su conservación, de los archivos documental y clínico de la Empresa Social del Estado.

### 3. 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 (promedio de los 11 meses evaluados):

#### Cuadro No 5: Indicadores de Calidad.

INDICADOR	RESULTADO
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta médica general	1,07 días
Tiempo de espera para la atención por consulta médica	3,68 minutos
Demanda no atendida por consulta médica general	0,00%
Capacidad de resolución por consulta médica general	84.12%
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	20,58 minutos
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias (triage ii)	10,88 minutos
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias (triage iii)	49,29 minutos
Reingresos por el servicio de urgencias	1,07%
Capacidad de resolución por urgencias	81,70%
Oportunidad en la atención en servicios de imagenología	1,12 días
Oportunidad en la atención en consulta de odontología general	2,14 días
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados	0,00%
Capacidad de resolución por hospitalización	71,05%
Proporción de pacientes con hipertensión arterial controlada	98.99%

#### 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 7: Auditorías Internas de Calidad Realizadas**

Proceso, Servicio, Área	MES											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Consulta Medica			Realizada						Realizada			
Urgencias			Realizada						Realizada			
Hospitalización			Realizada						Realizada			
Consulta Odontológica				Realizada								
Laboratorio					Realizada							
RX								Realizada				
TAB								Realizada				
Farmacia				Realizada							Realizada	
Vacunación							Realizada					
Sistema de Información										Realizada		
Programas de P y P												
Central Esterilización						Realizada						
TOTAL AUDITORIAS REALIZADAS MENSUALES			3	2	1	1	1	2	3	1	1	
TOTAL AUDITORIAS REALIZADAS TRIMESTRE		3		4			6			2		
TOTAL AUDITORIAS REALIZADAS ANUALES	<b>15</b>											

**Cuadro No 8 Resumen de las Auditorías y los Hallazgos.**

Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	% Cump.
Auditorías Programadas	18	Auditorías Realizadas	15	83%
Hallazgos Programados	87	Hallazgos Realizados	70	80%

#### 4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

##### 4.1. Definición:

Es un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.

##### 4.2. Medios de Atención al Usuario:

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia en la Actualidad utiliza los siguientes medios:

- ❖ Oficina de Atención al Usuario en forma personalizada.
- ❖ Los Buzones de Sugerencias.
- ❖ Página Web Institucional. [Hospitaldeconcordia.gov.co](http://Hospitaldeconcordia.gov.co)
- ❖ Encuestas Directas a los Usuarios.
- ❖ Línea Telefónica. 844 61 61 Ext.122 y Cel. 310 667 5856.
- ❖ Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.

#### **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](mailto:hospitalconcordia@gmail.com)  
Nit 890907297-3

#### 4.3. Actividades Realizadas:

- ❖ Durante el año se contó con la participación activa de la Asociación de Usuarios, cuya representante es la señora Gloria Elena Vélez Jaramillo. Se programaron 6 reuniones y se han realizado 4 a Diciembre del 2.016. El 67%
- ❖ Reuniones del Comité de Ética de la Empresa Social del Estado, el cual tiene como finalidad propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud. Durante este año se programaron 3 reuniones, a Diciembre 31 se ha realizado 1. El 34%.
- ❖ A Diciembre 31 se aplicaron 450 encuestas a igual número de usuarios. La cual arrojó el siguiente resultado: Un total de 441 fueron calificadas en forma satisfactoria para un porcentaje del 98% y las restantes 9 encuestas en forma negativa para el 2%.

#### 5. INFORME DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

El 15 de Febrero de 2. 016 soy nombrado en propiedad en el cargo de Asesor de Control Interno de la Empresa Social del Estado, realizando las siguientes actividades de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el decreto 943 de 2.014 y la Ley 87 de 1.993 así:

- Se elabora el Diagnóstico del Sistema de Control Interno del Hospital de Acuerdo con la metodología establecida por DAFP.
- Se elabora el Plan de Acción y de Trabajo de la Oficina para el 2.016.
- Se elabora el Cuadro de Rendición de Informes Administrativos ante los diferentes entes de Control.
- Se elabora el Plan Anual de Auditorías Internas para el 2.016.
- Se revisan las últimas actas de los Comités de Control interno y del Grupo MECI – Calidad.
- Se revisa el Informe de Evaluación MECI del año 2.015.
- Se revisan los Actos Administrativos que adoptan el Sistema de Control interno en el Hospital.
- Se revisan Manuales, Guías y Procesos.

- 5.2. **De acuerdo con la estructura del MECI** establecida en la siguiente figura se desarrollaron las actividades de la oficina de Control interno de la entidad:

**Figura No 1: Modelo Estándar de Control Interno – MECI.**



### 5.3. Desarrollo del Talento Humano:

- 1) Ajuste Manual de Funciones y Competencias. Adoptado por el Acuerdo No 10 de Julio 6 de 2015.
- 2) Organización de los cargos de provisionalidad en el Hospital ante la CNSC: Tres (3) cargos de profesionales, dos (2) cargos de Técnicos y Diecinueve (19) cargos Asistenciales. Convocatoria No 426 del 2.016.
- 3) Actualización de los Planes de Capacitación y Bienestar Social e Incentivos con los respectivos formatos.
- 4) Se estableció la Metodología y Formatos para los Acuerdos de Gestión en la Entidad. Se realiza el seguimiento en forma semestral.
- 5) Seguimiento a las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de Carrera.
- 6) Elaboración de un Sistema Tipo para la evaluación de funcionarios.
- 7) Organización del Pasivo Pensional y Aportes Patronales.

### 5.4. Planes, Programas y Proyectos:

- 1) Participación en la formulación del Plan de Desarrollo Institucional 2016 - 2020 "Camino a la Acreditación en Salud".
- 2) Elaboración y Caracterización del Proceso de Direccionamiento Estratégico.
- 3) Elaboración del Plan de Acción de Control Interno.
- 4) Elaboración y Evaluación de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción del 2.016.

#### **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) Dictar Charlas a los Funcionarios del Hospital sobre Planeación Estratégica, Administración del Riesgo y Ley 1712 de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública.

### 5.5. Modelo de Operaciones por Procesos:

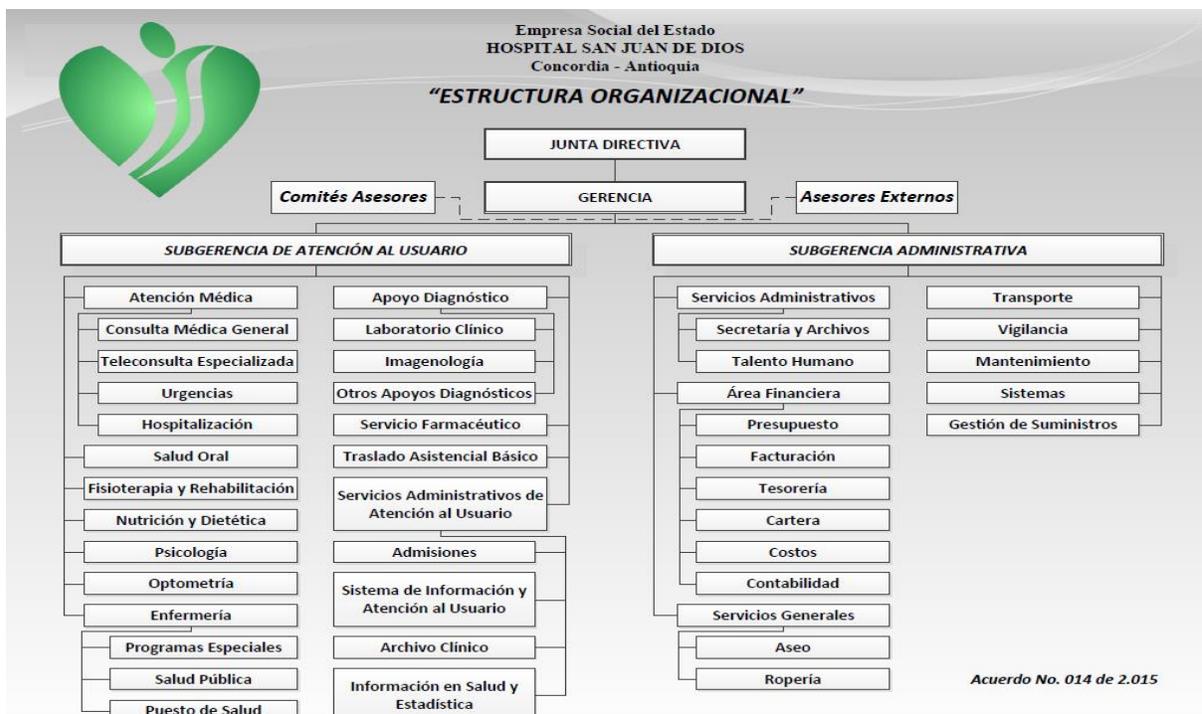
- 1) Actualización del Proceso de Contratación.
- 2) Elaboración y Caracterización de los Procesos de Direccionamiento Estratégico: Proceso de Planeación Estratégica, Gestión de la Información, Comunicación y Sistemas.
- 3) Elaboración y Caracterización de los Procesos Misionales de: Laboratorio, Hospitalización, Odontología y Apoyo Diagnóstico.
- 4) Elaboración y Caracterización de Los Procesos de Evaluación: Control Interno y Mejoramiento Continuo.

**Nota: Todos se trabajaron bajo el ciclo PHVA.**

### 5.6. Estructura Organizacional:

Modificada por la Junta Directiva en el Acuerdo de No 08 Junio de 2.016. Suprimen Técnico Administrativo y Subgerente Financiero.

**Figura No 2: Estructura Organizacional:**



### 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

### **5.7. Indicadores de Gestión:**

- 1) En el Nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2016 – 2020 se tiene establecidos Indicadores para cada una de las líneas estratégicas que permite conocer la eficiencia, eficacia y efectividad del mismo y son publicados y evaluados por la Junta Directiva y Control interno.
- 2) Cada uno de los Procesos cuenta con la Ficha técnica de Indicadores definidos en la caracterización del proceso y que son elaborados por los líderes de los procesos de acuerdo con la frecuencia establecida y evaluados por la oficina de Control Interno.
- 3) Se viene cumpliendo con los Indicadores de Calidad de acuerdo con la Resolución 256 de febrero de 2016 del Ministerio de Salud y la Protección Social. Publicados en página web.

### **5.8. Política de Administración de Riesgos:**

- 1) Se está elaborando para cada uno de los procesos en los formatos sugeridos por el DAFP para el manejo de la política de administración del riesgo: Como son Contexto estratégico, identificación, análisis, grafico del riesgo, control del riesgo, riesgo inherente, residual y el mapa de riesgo.
- 2) La política de administración de los Riesgos de Corrupción fue adoptada por la Resolución No 040 de Marzo de 2016 de acuerdo con la metodología sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y evaluada cada trimestre.

### **5.9. Auditorías Internas:**

- 1) Se elaboró el Programa de Auditorías del Hospital el cual es presentado a la Gerencia y al Comité de Control interno para su aprobación.
- 2) Se elabora el Plan Anual de Auditorías Internas. Para cada uno de los procesos y actividades. Auditorías Planeadas año 8 y se han ejecutado 8 para cumplimiento del 100%.
- 3) Se realizaron y presentaron informes de Auditorías Internas a los procesos de Contratación, Gestión de Bienes y Servicios (Almacén y Farmacia Inventarios de Insumos, bienes devolutivos y de consumo), Financiero (Caja Menor y Cartera), Gestión Documental, Gestión de la Información y al Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo SG-SST y se acompañó al Asesor de Calidad en las Auditorías de los proceso asistenciales.
- 4) Se Elaboró y caracterizo el Proceso de Control Interno y Mejoramiento Continuo.
- 5) Se Elaboró el Manual de Auditorías Internas y Se organizaron los Manuales y documentos del SG-SST. Con respecto a la Evaluación del SG-SST para el mes de Agosto del 2016 se encontraba en una ejecución del 65%.
- 6) Se han elaborado Listas de chequeo para realizar seguimiento a procedimientos y actividades.

### **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) Se realiza reuniones periódicas del comité de control interno en el cual se levantan las respectivas actas con los compromisos y se realiza el seguimiento a los planes de mejoramiento.

**5.10. Planes de Mejoramiento:**

1. Se tiene establecido y estandarizado el formato para elaborar los planes de mejoramiento.
2. Se elaboró un procedimiento caracterizado de planes de mejoramiento.
3. Se realiza por parte del Comité y el Jefe de Control interno el seguimiento a los planes de Mejoramiento.

**5.11. Comunicación Pública:**

1. Se elaboró una encuesta a (30) funcionarios de todos los niveles para establecer como se encontraba el Proceso de Comunicación en la empresa.
2. Se elaboró el Manual y el Plan Estratégico de Comunicación en el Hospital.
3. Se elaboró y caracterizó el procedimiento de comunicación.
4. Existe la página web del Hospital, la cual es actualizada y cumple con los requisitos de ley, cuenta con un LINK de Transferencia e Información en la cual se informa todo lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
5. Se cuenta con un software registrado y de propiedad del Hospital (XENCO Advance), para presupuesto, facturación, historias clínicas, contabilidad, inventarios, nómina, cartera, farmacia y tesorería.

**5.12. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF:**

Se elabora un informe consolidado de las PQRSF y se publica en carteleras y pagina web. Y es evaluado por el Comité de Control Interno. El cual se presenta a continuación:

**Cuadro No 9: Cuadro de Análisis de las PQRSF**

<b>Nro.</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Total</b>
1	Nro. de Quejas Recibidas y Atendidas al 3º trimestre	45
2	Nro. de Peticiones o Inconformidades recibidas al 3º trimestre.	2
3	Nro. de Reclamos Recibidos y Atendidos al 3º trimestre.	6
4	Nro. de Sugerencias Recibidas y Atendidas al 3º trimestre.	15
5	Nro. de Felicidades y Agradecimientos Recibidos y Atendidos	7

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 10: Clasificación de las PQRSF.**

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF									
Actividad o dependencia	Total				Actividad o dependencia	Total			
	P	Q	R	S		P	Q	R	S
De asignación de citas		4		2	De Financiera				
Del servicio de urgencias		17	4		De Contratación				
De Hospitalización				2	De Archivo				
De la consulta medica		17	2	2	De Talento Humano				
De Farmacia		1			De Servicios Generales				1
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X		1		1	De Control Interno				
De acciones de P y P					De área Administrativa				1
De Laboratorio		1		2	De Secretaria				
De Vacunación					Otras: Cuales		2		1
De Medicina Legal					Enfermería				
De Atención al Usuario				3	Optometría		2		
					Ecografías	2			

### 5.13. GESTIÓN DOCUMENTAL:

1. Se elaboró y caracterizó el proceso de gestión documental del Hospital.
2. Se elaboraron los siguientes documentos: PDG, PINAR, Matriz de Responsables, CCD, Normograma, y Manual de la norma fundamental de los documentos.
3. Realización de las Encuestas a los jefes de dependencias sobre los tipos de documentos que manejan.
4. Actualización de las TRD del Hospital.
5. Se están digitalizando todos los documentos del archivo general del Hospital y se está organizando el fondo acumulado.

### Salud Integral para Todos

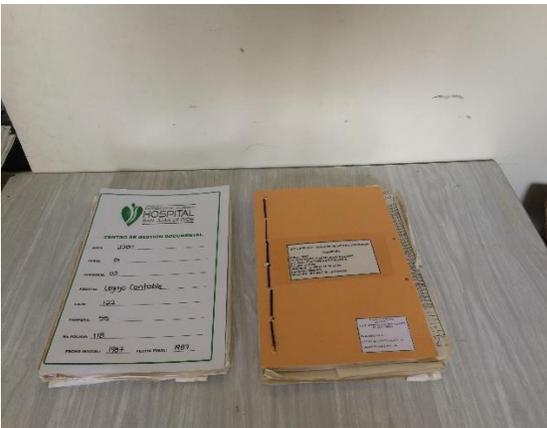
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.  
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06  
hospitalconcordia@gmail.com  
Nit 890907297-3



Antes



Actual



Carpetas



Archivos de Gestión

## 6. CONCLUSIONES:

- 6.2. La agenda propuesta para la Audiencia de Rendición de Cuentas fue cumplida en su totalidad.
- 6.3. Se dio cumplimiento al artículo 32 del capítulo octavo de la Ley 489 de 1998, y decreto 2482 de 2012 por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión y lo establecido en el CONPES 3654 DE 2010.
- 6.4. 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 2.016.
- 6.5. 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

### **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

23 personas de las 40 personas que asistieron para un cumplimiento del 57.5% que es considerado como bueno. Arrojo los siguientes resultados:

- 1) El 26%% de la personas que respondieron la encuesta considera que Coherencia entre los objetivos de la Rendición de Cuentas y su contenido fue bueno y el 74% restante dice que fue excelente.
- 2) El 62% considera que la Secuencia de la presentación de los diferentes temas tratados fue excelente y el 38% restante fue bueno.
- 3) Solo 1 personas que equivale al 4% consideraron de forma regular que los temas de la Rendición de Cuentas fueron discutidos con la debida profundidad. 7 personas consideraron bueno y 15 personas en forma excelente.
- 4) Ocho 8 personas que equivale al 34% consideraron que Instalaciones locativas donde se desarrolló la Rendición de Cuentas fue bueno y 15 que fue excelente.
- 5) Dos (2) personas consideraron que no era adecuado seis (21) personas que equivale al 92% estuvieron de acuerdo con la fecha y horario de la Rendición de Cuentas.
- 6) Oportunidad y calidad en la entrega de los materiales. (Contenidos, redacción y legibilidad) solo una persona considero esto en forma negativa.
- 7) Solo para una persona La Rendición de Cuentas no llenó sus expectativas
- 8) La audiencia pública se desarrolló de manera organizada para el 100% de los encuestados.
- 9) Los asistentes se enteraron de la audiencia pública en el 90% por invitación directa.
- 10) El 100% considera que es necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas.
- 11) El 100% de los encuestados consideraron que los expositores presentaron buen dominio del tema, habilidad de transmitir, buen uso del tiempo y de las ayudas y respeto y buen trato con el público.

**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”.**

**7. ANEXOS:**

- 7.1. Formato No 1 Aviso de la Rendición de Cuentas
- 7.2. Formato No 2 Invitación
- 7.3. Formato No 3 Listado de Invitados
- 7.4. Formato No 4 Orden del día
- 7.5. Formato No 5 Diapositivas de la Presentación.
- 7.6. Formato No 6 Listado de Asistencia.
- 7.7. Formato No 7 Propuesta.
- 7.8. Formato No 8 Preguntas realizadas por el público No se presentaron
- 7.9. Formato No 9 Evaluación
- 7.10. Formato No 10 Tabulación de la evaluación
- 7.10. Fotos del evento

**SANTIAGO CAICEDO RESTREPO**  
Gerente de la Empresa Social del Estado

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b> IN – CON – 01	<b>VERSIÓN:</b> 2016 – 01	<b>PREPARADO POR:</b> Oficina de Control Interno.
<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	<b>FECHA:</b> Marzo 24 de 2.017	<b>FIRMA:</b> _____

**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