

| | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 1 de 9 | | |

| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD | | Acta N° | FECHA ELABORACIÓN | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------------------------|---|---------|-------|------|---------------------------------|--|----------|------------------|---------------------|---|
| Rendición de Cuentas Pública para los Clientes internos y Externos Enero – Diciembre de 2016. | | 003 | 9 de marzo de 2017 | | | | | | | | | | |
| SECRETARIO | | FIRMA SECRETARIO | | | | | | | | | | | |
| NA | | NA | | | | | | | | | | | |
| ACTA DE REUNIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| HORA DE INICIO | | 1:00 p.m. a 5:00 p.m. | | | | | | | | | | | |
| FECHA | | 28 de febrero de 2017 | | | | | | | | | | | |
| LUGAR | | En los Diferentes Puntos de Atención de la Red de Metrosalud y en el Edificio Vásquez, carrera 52 # 44 – 31 | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DE LA REUNIÓN | | Rendición de Cuentas Pública para los Clientes internos y Externos Enero – Diciembre de 2016. | | | | | | | | | | | |
| HORA DE FINALIZACIÓN. | | 5:00 p.m. | | | | | | | | | | | |
| ORDEN DEL DIA | | | | | | | | | | | | | |
| # | TEMA | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Rendición de Cuentas Pública para los Clientes internos y Externos para el período Enero – Diciembre de 2016. | | | | | | | | | | | | |
| ASISTENTES | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE | | CARGO | FIRMA | | | | | | | | | | |
| En lista de asistencia de todas las unidades administrativas | | | | | | | | | | | | | |
| DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA | | | | | | | | | | | | | |
| # | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | <p>Rendición de Cuentas Pública para los Clientes internos y Externos para el período Enero – Diciembre de 2016.</p> <p>La ESE Metrosalud realiza la Rendición de Cuentas Pública para los clientes internos y externos, el 28 de febrero de 2017, según el siguiente cronograma.</p> <p style="text-align: center;">Cronograma de Rendición Pública de Cuentas</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 25%;">Público</th> <th style="width: 15%;">Lugar</th> <th style="width: 15%;">Hora</th> <th style="width: 30%;">Responsables de la convocatoria</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Usuarios</td> <td>Edificio Vásquez</td> <td>1:00 pm a 2:00 p.m.</td> <td>Dirección de Gestión Clínica – Participación Social</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Público | Lugar | Hora | Responsables de la convocatoria | | Usuarios | Edificio Vásquez | 1:00 pm a 2:00 p.m. | Dirección de Gestión Clínica – Participación Social |
| | Público | Lugar | Hora | Responsables de la convocatoria | | | | | | | | | |
| | Usuarios | Edificio Vásquez | 1:00 pm a 2:00 p.m. | Dirección de Gestión Clínica – Participación Social | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 2 de 9 | | |

| | | | | |
|------------------------|---|-----------------------------|---------------------|--|
| Cliente externo | Proveedores, Universidades, EPS, ARL, Entes de Control, Gerentes, Medios de Comunicación, Gabinete Municipal, entre otros | Edificio Vásquez | 2:30 pm a 3:30 p.m. | Subgerencia Red de Servicios, (Especialistas y proveedores, Universidades, Centros de Educación para el Trabajo y el empleo). Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación. (Entes de control). Jefe Oficina de Mercadeo y Negocios Institucionales (EPS y Programas). Director de Sistemas (Proveedores sistemas). Dirección Administrativa (Proveedores suministros). Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Universidades). Grupo de Comunicaciones (Medios de comunicación, Gabinete municipal y otros públicos especiales). Dirección de Talento Humano (ARL, COMFAMA). |
| Cliente Interno | Servidores Sacatin, sede poblado y sede guayabal parte administrativa | Edificio Vásquez de COMFAMA | 4:00 pm a 5:00 p.m. | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional; Grupo de Comunicaciones; Dirección de Talento Humano |
| UPSS | Servidores | Auditorio UH | 2:30 pm - 3:30 pm | Director y Coordinador Administrativo UPSS Trabajadora social |

Las **áreas responsables de la Rendición de Cuentas en la ESE Metrosalud** son:

- ✓ Subgerencia Red de Servicios,
- ✓ Subgerencia Administrativa y Financiera,
- ✓ Asesor de Comunicaciones,
- ✓ Dirección de Talento Humano y
- ✓ la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Metodología utilizada.

La Rendición Pública de Cuentas en la ESE Metrosalud, se realiza siguiendo las directrices establecidas en el Manual de Rendición de Cuentas de la Entidad. De esta forma, para el ejercicio de la rendición pública de cuentas correspondiente al período enero – diciembre de 2016, se siguieron los siguientes pasos.

1. Información

| | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 3 de 9 | | |

1.1. Convocatoria.

La convocatoria del evento, se realiza a través de diferentes medios.


1.1.1. Por la página web de la entidad. Se hizo la publicación días previos al evento, de tal forma que todos los públicos se fueran informando oportunamente de la actividad.




1.1.1. Tarjetas de invitación. Se diseñan y envían tarjetas de invitación para los clientes internos y externos previamente a la realización de evento

Tarjeta de invitación Clientes internos Unidades Hospitalarias

| | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 4 de 9 | | |



Tarjeta de invitación Usuarios, Proveedores



1.2. Ecards. Se diseñan y publican 15 ecards con los principales resultados de gestión para las redes sociales (Foto y dato).

1.3. Divulgación de la jornada por diferentes medios.
Se realiza divulgación sobre los resultados de la gestión para el período enero – diciembre de 2016, a través del boletín latidos, emitiéndose uno para el público interno y otro para el público externo.

1.3.1. Boletines: Latidos interno y externo

| | |
|-----------------------------|---------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 5 de 9 |

FORMATO DE ACTA



Rendimos cuentas

Dando cumplimiento a la estrategia de Rendición de Cuentas 2015-2016, se llevó a cabo la jornada de presentación de resultados de la vigencia anterior. Nuestro Gerente Leopoldo Graldo Velásquez se reunió con representantes de la Asociación de Usuarios, delegados de universidades e instituciones educativas, coordinadores de programas extramuros y otros grupos de interés, con quienes se socializaron los principales logros de 2016 y los retos planteados para 2017.

De igual manera, los servidores de las dependencias administrativas participaron en otro encuentro con el Gerente mientras que en las UPSS, los directores presentaban el informe a sus respectivos grupos de trabajo.

En esta edición de Libroid presentamos un resumen.

Linea 1

- Implementación de aplicativo para asignación de **citas médicas por Internet**.
- Ampliación de horario** en 23 Centros de Salud.
- Adecuación e implementación de **Procedimientos menores** en 23 centros de salud.
- Apoyo a estrategia CIGA**: Más de 12.000 usuarios (que consultaron en alta complejidad, redireccionados a Metrosalud).
- Apertura de nuevos servicios**: Urgencias UH Doce de Octubre, reapertura de 3 quirófanos y 18 camas en UH Belén y 16 camas en UH Doce de Octubre.
- Apertura Unidad de Salud Mental** en antigua sede San Cristóbal.
- Producción de servicios**: 342.169 consultas médicas, 345.861 consultas de programas, 77.896 consultas con especialistas, 201.089 urgencias, 29.873 egresos, 13.819 cirugías.

Linea 2

- Plan de Desarrollo y Plan de Acción** ajustado y articulado a los Planes Territoriales y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Acuerdo de Junta 309 de 2016).
- Renovación **página web e intranet** institucional, en coherencia con la Ley de Transparencia y Gobierno en Línea.
- Formulación del **Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano** para la vigencia 2016, con un cumplimiento de 84%.
- Modelo Estándar de Control Interno MECE**: Pasó del 74% en el año 2015 al 76% en 2016.
- Auditoría de Paciente Trazado**: En las Unidades Hospitalarias y en el 50% de los Centros de Salud. Resultado de la evaluación: 79,5% para las UH y 83,7% para los CS.
- Gerencia de proyectos y programas**: 11 proyectos de las Secretarías de Salud, Inclusión Social y Educación, 56 mil millones de pesos y 1.546 personas contratadas.
- 6.524** manifestaciones presentadas por los usuarios y comunidad.
- 95%** índice de satisfacción del usuario.
- Gestión de residuos hospitalarios**: Ocho sellos verdes en UH San Javier, Manrique y San Cristóbal, y CS La Cruz, El Raizal, La Quebrada, Estado y La Esperanza.

Linea 3

- Avances para la suscripción del convenio de concurrencia**. Se obtuvo un anticipo de recursos del Municipio de Medellín por \$5.500 millones.
- Dotación de la red hospitalaria**: \$645 millones con recursos propios.
- 99% cumplimiento del Plan de Compras**. Con la subasta inversa electrónica se obtuvo un ahorro de \$826 millones, 8,6% con respecto al precio de pre-oferta.
- La Entidad cerró 2016 con **\$68.621** millones en cartera y **\$27.580** millones en cuentas por pagar.
- El déficit al final del ejercicio bajó de -\$12.723 millones en 2015, a **-\$8.248** millones en 2016.

Linea 4

- Plan de Capacitación**: 123 eventos de formación, 1.048 servidores y 29.025 horas de capacitación.
- 1.888** beneficiados* con los Programas de **Protección y Servicios Sociales** con una inversión de \$1.243 millones (programas de vivienda y de recreación y deporte).
- 1.595** beneficiados* con los Programas de **Desarrollo Integral y Calidad de Vida**: Cultura organizacional (669), clima laboral (419), humanización (350), pre pensionados (22), vivir saludablemente (70) y pensionados (65).
- Docencia-Servicio**: 4.492 estudiantes de 18 instituciones de educación realizaron sus prácticas en 2016.
- Historia Clínica Electrónica (HCE)**: 119 documentos de apoyo en intranet, 7.116.517 historias clínicas generadas, 1.203 servidores con rendición.

ESPECIAL Rendición de Cuentas

Dando cumplimiento a la estrategia de Rendición de Cuentas establecida por la ESE Metrosalud, el miércoles 30 de noviembre se presentó el informe de gestión correspondiente a Enero - Septiembre de 2016. La Gerente presentó los resultados a los representantes de la Asociación de Usuarios y proveedores, mientras que en la tarde, los directores de las UPSS y el Subgerente de la Red de Servicios, replicaron el ejercicio con los servidores. En esta edición de Libroid destacamos los principales logros.

Linea 1

La prestación de servicios de salud integrales, con calidad y centrados en el usuario y su familia, nuestra razón de ser.

Proporción de cumplimiento de metas de PGP a septiembre

- Joven Sano: **48%**
- Planificación familiar: **100%**
- Crecimiento y Desarrollo: **100%**
- Control de recién nacida: **100%**
- Aplicación de triple viral (12 meses): **100%**

Producción de servicios enero - septiembre de 2016 (variación respecto a 2015)

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| 151.773 Consultas de urgencias por eventos agudos (+4,7%) | 263.981 Consultas con médico general (+8,6%) | 266.242 Consultas de programas (+4,4%) | 60.558 Consultas con especialistas (+3,9%) | 92.633 Consultas con odontólogo (+6,9%) |
| 22.099 Trazos hospitalarios (+8,0%) | 11.788 Cirugías (+8,1%) | 1'202.667 Egresos de internación (+8,1%) | 62.196 Egresos (+8,4%) | |

- Ampliación de horario en 25 centros de salud; promedio de 1.100 citas mensuales más ofertadas.
- Procedimientos menores en 23 centros de salud (7 con sala de procedimientos, 16 con consultorio).
- Apoyo a la estrategia CIGA: más de 8.000 usuarios redireccionados a la red de Metrosalud.
- Se implementó la consulta prioritaria en todas las unidades hospitalarias.
- Triage por enfermería en UH Cañilla, Doce de Octubre, Santa Cruz, Manrique, Belén y San Javier.
- Reapertura de 1 quirófano y 18 camas en UH Belén y 10 camas en UH Doce de Octubre.
- 11 Guías de Práctica Clínica basadas en la evidencia del Ministerio de Salud y de Metrosalud.

Linea 2

La competitividad, fuente de sostenibilidad

Metrosalud continúa siendo aliado estratégico de la administración municipal como operador de los proyectos y programas de salud pública y protección social: 34 proyectos de las Secretarías de Salud, Inclusión Social y Mujeres.

Estructuración del **Plan de Transparencia** en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información.

5.345 manifestaciones recibidas. Duración tiempo de respuesta de 4 días en 2012 a 2,95 días en 2016.

94% satisfacción del usuario frente al servicio.

Linea 3

La eficiencia administrativa y financiera, nuestro reto

186.080 millones de pesos en facturación de servicios: un aumento del 8% con respecto a 2015.

66.999 millones de pesos en cartera, de los cuales 26.788 tienen más de 360 días.

8,6% de ahorro obtenido en el proceso de subasta inversa electrónica (\$26 millones de pesos).

Linea 4

El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional

Segunda fase de implementación de la **historia clínica electrónica**: más 700 servidores en rendición y 6,5 millones de historias clínicas generadas.

Cumplimiento del 100% en el Plan Institucional de Capacitación: 94 eventos y 275 servidores capacitados.

1.3.2. Divulgación por redes sociales.

Se realiza divulgación por las redes sociales, sobre los resultados de la gestión de la vigencia 2016, antes y simultáneamente con las jornadas de rendición pública de la cuenta. Estos medios, permiten el diálogo con el público, quien hace preguntas y son respondidas por el mismo medio.

| | |
|-----------------------------|---------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 6 de 9 |

FORMATO DE ACTA



1.3.3. Facebook



1.3.4. Twitter



2. Diálogo

2.1. Desarrollo de la Rendición Pública de Cuentas en toda la Red de Metrosalud

Se realizaron en total 11 jornadas de rendición de cuentas.

✓ **Rendición Pública de Cuentas a Clientes Internos.**


En total se hicieron 10 jornadas para los clientes internos de la ESE Metsosalud, 9 en las Unidades Hospitalarias de la Red, y 1 en el edificio Vásquez dirigida a los servidores y contratistas del Sacatín, personal administrativo del CS Guayabal y CS Poblado. El total de asistentes a las jornadas fueron: 381 servidores de las UPSS y 57 personas de la parte administrativa, para un total de 438 personas.

✓ **Rendición Pública de Cuentas a Clientes Externos.**

Se realizó jornada de rendición de cuentas a los Clientes Externos igualmente en el Edificio Vásquez, donde participaron 25 representantes de la asociación de usuarios, y 26 personas proveedores de la institución, para un total de 51 asistentes.

Las manifestaciones recibidas durante la rendición de la cuenta fueron respondidas en el mismo momento e ingresadas al aplicativo Safix:

| Nro. | Pregunta usuarios | Respuesta |
|------|--|--|
| 1 | Se habla de que hay desabastecimiento de medicamentos en la red de servicios | El Gerente informa que la situación financiera hoy no es la mejor, no obstante se está surtiendo la Red con los medicamentos, de tal forma que se tenga abastecida para el buen funcionamiento de los servicios de atención. |
| 2 | ¿Qué se va hacer con el déficit financiero con el que termina el año 2016 la ESE Metsosalud? | Implementar estrategias para mejorar eficiencia y productividad, con acciones para la contención de costos y gastos, para la generación de mayores ingresos, fortalecimiento de la facturación, entre otros. Si no se controlan los costos y gastos, la entidad puede volver a quedar en RIESGO FINANCIERO ALTO. |
| 3 | Hay puntos de la red donde se evidencia problemas de mantenimiento de infraestructura física | La Gerencia informa que hoy no se cuenta con los recursos suficientes para realizar el mantenimiento a la infraestructura de la red de servicios. Hoy se requieren \$32.000 millones para realizar el mantenimiento a los 51 puntos de atención que tiene la Red. Se presentará proyectos en el Presupuesto participativos, para concursar por recursos de inversión en el Municipio de Medellín para el 2018. |

| | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 8 de 9 | | |

| | | |
|----------|--|--|
| 4 | Como hacer con la sede Nueva de la UH San Cristóbal para que la podamos optimizar su capacidad instalada, saber cuál es la rentabilidad social y la humanización en la prestación de servicios. | La ESE Metrosalud cuenta con una red de servicios de salud que debe resolver los procedimientos de salud a su población usuaria. No obstante, hoy el grueso de los hospitales y clínicas trabajan a tarifas ISS, lo que las hace más baratas que nosotros, nuestras tarifas están por encima. En la UH San Cristóbal se tienen 20 camas que no las compran porque somos muy costosos. Hoy la UH Nuevo Occidente está lleno en hospitalización, pero es porque se tienen contratadas las camas (cama fija) con SAVIASALUD. El grueso de las cirugías se están realizando en Belén, la idea es que se haga en UH Nuevo Occidente. Así mismo, también se está trabajando para que los partos sean atendidos no sólo en la UH Manrique. En la UH. San Cristóbal para lo que hoy tenemos contratado en servicios, estamos cumpliendo. Frente al tema de Humanización invita a denunciar los malos tratos y atenciones con la respectiva evidencia y Nuestra entidad tendrá que actuar frente a este tema. |
| 5 | En la UH San Cristóbal se cuenta con una Oficina de SAVIASALUD, que está ubicado en un lugar que no es el mejor. La Gente está expuesta al sol y la lluvia mientras son atendidos, sintiéndose inconforme con la atención. | En la UH San Cristóbal hay suficientes espacios para que el usuario sea bien atendido. Haré todas las gestiones para que nuestros usuarios se sientan bien atendidos, por lo tanto se tratará el tema con SAVIASALUD para evaluar el lugar, pensar en reubicación, entre otras alternativas. |

En total se recibieron 5 manifestaciones de los usuarios, los proveedores no hicieron preguntas durante la rendición.

3. Rendición a entes de Control

Reporte de Rendición de Cuentas a Entes Territoriales

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional consolida la información de la rendición de la cuenta pública y se encarga de enviar la información a los diferentes entes territoriales.

La información es enviada a:

- **SUPERSALUD.**

La Entidad realiza cargue en la página web. www.supersalud.gov.co, de la SUPERSALUD, de la audiencia pública de la rendición de cuentas de la

| | | | |
|-----------------------------|---------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 9 de 9 | | |

| | <p>ESE Metrosalud en cumplimiento de lo establecido en la Circular Única de esa entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Salud de Medellín. <p>La entidad reporta a la Secretaría de Salud de Medellín, Acta consolidada de la Rendición Pública de Cuentas realizada para los clientes internos y externos de la ESE Metrosalud correspondiente a la vigencia 2016.</p> | | |
|------------------------------|---|---|--------------------|
| 10. | Tareas generadas durante la reunión (Pendientes y nuevas) | | |
| NÚMERO | TAREA | RESPONSABLE | FECHA FINAL |
| 1 | Continuar realizando la Rendición de Cuentas a los usuarios en las UPSS | Equipo de Rendición de cuentas | 30/11/2017 |
| 2 | Organizar tema de Oficina de SAVIA SALUD en la UH San Cristóbal, dado que está generando insatisfacción del usuario por la atención recibida. | Gerencia, Subgerencia Red de Servicios. | 30/06/2017 |
| FECHA PROXIMA REUNIÓN | | HORA | LUGAR |
| | | | |