



| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 1 de 21 | | |

| | | |
|---|--|--------------------------|
| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD | Acta N° | FECHA ELABORACIÓN |
| Rendición Pública de Cuentas | 1 | Mayo 6 de 2023 |
| SECRETARIO / ELABORA EL ACTA | FIRMA SECRETARIO | |
| Marta Lucía Gómez Palacio | | |
| ACTA DE REUNIÓN | | |
| HORA DE INICIO | 09:00 am | |
| FECHA | Abril 21 de 2023 | |
| LUGAR | Presencial en Edificio de Extensión de la Universidad de Antioquia (Auditorio 2, Piso 2) Transmisión en vivo por Zoom a través del siguiente enlace: https://udearroba.zoom.us/j/92257987591?pwd=a3BSR2RMSXo4bHVncHRlc2NDT2w4Zz09 | |
| OBJETIVO DE LA REUNIÓN | Realizar la rendición pública de cuentas de la ESE Metrosalud correspondiente a la vigencia 2022, a los diferentes grupos de interés. | |
| HORA DE FINALIZACIÓN. | 10:30 a.m. | |
| ORDEN DEL DIA | | |
| # | TEMA | |
| 1 | Saludo y bienvenida a la actividad de Rendición Pública de Cuentas | |
| 2 | Presentación de la rendición pública de la ESE Metrosalud por parte del Gerente | |
| 3 | Respuesta a preguntas realizadas | |
| 4 | Cierre | |
| ASISTENTES | | |
| <p>La rendición pública de cuentas se realizó a través de metodología mixta; donde se dispuso de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión en vivo por Zoom a través del siguiente enlace: https://udearroba.zoom.us/j/92257987591?pwd=a3BSR2RMSXo4bHVncHRlc2NDT2w4Zz09; donde se evidenció el ingreso de 300 personas. <p>La recolección de listados de asistencia de las diferentes sedes de la ESE Metrosalud, responde a una participación total de 832 registros. (Se anexan listados de asistencia de las diferentes sedes de la ESE Metrosalud de las personas que se conectaron a través del enlace de transmisión en vivo desde sus puestos de trabajo o en los auditorios de cada una de las Unidades Hospitalarias de la red).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro presencial con Comité de gerencia Ampliado y principalmente representantes de la Comunidad en Edificio de Extensión de la Universidad de Antioquia (Auditorio 2, Piso 2). Con la participación de 94 personas <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se contó en la rendición pública de cuentas con una participación de 926 personas aproximadamente.</p> | | |

| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 2 de 21 | | |

| INVITADOS | |
|-------------------------------------|--|
| NOMBRE | CARGO |
| N/A | |
| INASISTENTES | |
| NOMBRE | CARGO |
| N/A | |
| DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA | |
| 1 | <p>Para el desarrollo de la jornada de rendición pública de cuentas de la ESE Metrosalud vigencia 2022 se inició con un proceso de convocatoria con el envío de tarjetas de invitación a través de correo electrónico y la publicación de la actividad con fecha de la rendición en la página web institucional y en redes sociales como Facebook y Twitter.</p> <p>A continuación, se pasan ejemplos de las tarjetas enviadas a clientes internos y externos:</p> <p>Invitación interna: se envió por correo a través de Mailmaster a todos los servidores de la entidad:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Así mismo el día del evento de rendición, también se compartió la invitación con el enlace de conectividad:</p> <div style="text-align: center;">  </div> |

| | |
|-----------------------------|----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 3 de 21 |

FORMATO DE ACTA



Invitación externa: se publicó en nuestras redes sociales y en el sitio web:

Facebook

Abril 10 de 2023: se compartió la invitación, general



Abril 17 de 2023: se compartió la invitación con el enlace de la transmisión .



Instagram

Abril 10 de 2023: se compartió la invitación general:



| | |
|-----------------------------|----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 4 de 21 |

FORMATO DE ACTA



Abril 17 de 2023: se compartió la invitación con el enlace de la transmisión.



Twitter:

Abril 10 de 2023: se compartió la invitación general:




Abril 17 de 2023: se compartió la invitación con el enlace de la transmisión .




| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 5 de 21 | | |

Sitio Web:
Se creo un banner especial, a través del cual las personas podían acceder a la información general de la Rendición de Cuentas y enviar sus inquietudes para resolverlas en la audiencia pública.





Adicionalmente, se realiza el diseño de la presentación para la rendición pública de cuentas, la cual se utilizó para los diferentes públicos y grupos de interés, la cual se encuentra disponible en el link <http://www.metrosalud.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas>.

Finalmente se indica que en la página web de la ESE Metrosalud, se dispuso en página web el link, con el fin de recibir preguntas y comentarios previos a la realización de la actividad de rendición: <http://www.metrosalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2022>

| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 6 de 21 | | |

| | |
|----------|--|
| | <p>En este espacio se recibieron un total de 5 manifestaciones, 4 de ellas haciendo referencia al informe de gestión y el proceso de rendición, las cuales se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo puedo pedir citas médicas? - ¿Quiero pedir una cita de odontología, cómo hago? - Pedir cita - Unidad de salud mental: indicadores de gestión, número de pacientes, coberturas, programas, recursos, número de profesionales <p>Teniendo en cuenta lo anterior se advierte en esencia dos aspectos que se deben clarificar como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la solicitud de citas médicas y odontológicas, para lo cual la Gerente presenta los diferentes mecanismos para la solicitud y asignación de citas. Existen 2 canales 1 presenciales y otro a través de las páginas web. También se está avanzando con el proyecto de APP para mejorar la accesibilidad de citas. Se disponen citas así: 70% por la web y 30% presenciales. • Claridad sobre el funcionamiento de la Unidad de Salud Mental, donde la gerente expone aspectos sobre población asignada, producción de la vigencia 2022 y que esta hace parte de la Ruta de Salud Mental de la ciudad de Medellín. Además, se indica la ruta de atención en salud mental en la Ciudad de Medellín. |
| 2 | <p>El señor Jorge Humberto Cuadros – Comunicador y Presentador del evento, da la bienvenida a todas las personas que se han conectado a través de los diferentes canales dispuestos para la actividad de rendición pública de cuentas y a las personas que atendieron la invitación presencial.</p> <p>Se realiza la proyección del Himno de la ESE Metrosalud; y posteriormente se realiza la respectiva presentación de la Gerente de la ESE Metrosalud, Dra. Valentina Sosa Carvajal.</p> <p>La Gerente, agradece la asistencia y aceptación a la invitación realizada para el desarrollo de la actividad e inicia su presentación.</p> |
| 3 | <p>Se inicia la presentación de la jornada de la rendición pública de cuentas de la E.S.E Metrosalud correspondiente a la vigencia 2022 por parte de la Dra. Valentina Sosa Carvajal, Gerente de la Empresa; haciendo énfasis en el desarrollo de las 4 estrategias definidas en el Plan de Desarrollo 2021 - 2025 ESE Metrosalud "Saludable y comprometida con la Vida" , donde se destacan los siguientes aspectos:</p> |


| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 7 de 21 | | |

Estrategia 1. Desarrollo del Modelo de Prestación de Servicios de Salud


- **259.221 personas** participaron en los diálogos de saberes, así como en actividades de Información, Educación y Comunicación donde se desarrollaron temas como salud bucal, alimentación saludable, lactancia materna y sexualidad responsable.
- **2.813.149 dosis de vacunas** contra el Covid 19 aplicadas por la ESE Metrosalud en su red hospitalaria y puntos masivos, desde que inició la pandemia.
- Desarrollo del curso de preparación para la maternidad y la paternidad en las 9 Unidades Hospitalarias, con la participación de **1.444 personas**, de las cuales 1.092 son gestantes y 352 acompañantes
- Se desarrollaron acciones para fidelizar a las usuarias con experiencias significativas para la atención del parto cálido y respetado, como:
 - o **Palabras que abrazan**, estrategia generada desde el cuento y la narración verbal de la maternidad en casa, en la que se acompañaron a las gestantes con larga estancia hospitalaria.
 - o **Cualificación con el Politécnico COHAN de 32 Nanas** Nacimiento Acompañado, Nacimiento Afectivo y Seguro.
- Formación y certificación en convenio con el SENA, en la Ruta Modular de Pedagogía Humana en salud de **40 integrantes** de los semilleros de participación social y comunitaria en salud.
- Formación y certificación en humanización de los servicios de salud a **36 voluntarias** de participación social y comunitaria.
- Atención en salud a **1.888 personas privadas** de la libertad, en el Centro de Traslado por Protección de la Minorista, a través del talento humano y la unidad móvil de Metrosalud.
- **3.459.570 actividades** de atención en salud realizadas.
 - o 338.472 Consultas de Medicina General.
 - o 99.000 Atenciones de odontología.
 - o 25.931 Egresos hospitalarios.
 - o 146.891 Atenciones en urgencias.
 - o 11.461 Cirugías realizadas.
- Atención de la población en la modalidad extramural, con el desarrollo de **18.856 acciones en salud**; con un incremento de más del 100% respecto a las actividades realizadas en la red hospitalaria durante la vigencia 2021.
- **501.098 atenciones** en salud realizadas a la población migrante, de las cuales el 90% corresponde a la población venezolana.
- Avance en la implementación de la Ruta de Atención para Violencia de Género y Violencia Sexual con la realización de **2.876 atenciones** durante la vigencia 2022.
- Avances en la implementación de la Ruta de Interrupción libre y voluntaria del embarazo, con la atención de **115 mujeres** durante el 2022.
- Implementación de la ruta de prevención del cáncer de mama en el Centro de Salud Centro Integral de Servicios Ambulatorios para la Mujer y la Familia -

| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 8 de 21 | | |


| | |
|--|---|
| | <p>CISAMF, con la realización de 18.531 tamizajes, 9.538 mamografías y 1.509 ecografías de mama con las cuales se diagnosticaron 39 usuarias con cáncer de mama.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la ruta de atención de niños menores de 5 años con desnutrición aguda, donde se beneficiaron 262 niños durante la vigencia 2022. - Con la adquisición del nuevo ecógrafo, se realizaron ecografías de detalle anatómico, translucencia nucal, doppler, perfil biofísico y de mama. En el año 2022 se realizaron un total de 5.784 ecografías - 17.247 atenciones en la modalidad de teleorientación, durante la vigencia 2022. - Caracterización de las 10 Unidad Población Territorio - UPT identificando la situación de las diferentes zonas de influencia de las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud frente a los determinantes sociales en salud. - 8.511 manifestaciones de los usuarios recibidas a través de los diferentes canales institucionales y donde se observa un incremento del 79% en el número de reconocimientos. - Promedio de satisfacción global de los usuarios durante 2022 del 95% por la prestación de los servicios en la red hospitalaria. - Para el fortalecimiento de la empresa como centro de práctica se obtuvieron valores de contraprestación, por parte de las instituciones educativas y de formación profesional, por un monto de \$2.773 millones con la rotación 5.465 estudiantes por la ESE - Se obtuvo el primer lugar en la categoría IPS Grande con los mejores resultados de la gestión del riesgo cardiovascular, en las personas con hipertensión arterial (HTA) o diabetes mellitus (DM), de acuerdo con el ranking de mejores resultados de gestión del riesgo en las personas con enfermedades de alto costo entre la totalidad de IPS grandes del país que reportan a la Cuenta de Alto Costo. <p>Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora Consolidación de proyectos para la gestión de recursos con fuentes externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria por valor de \$83.800 millones con recursos de vigencias futuras aprobados por el Concejo Municipal. - Gestión de recursos con la Secretaría de salud de Medellín para la Dotación de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires por valor de \$12.343 millones. - Gestión de recursos con la Secretaría de salud de Medellín para la Ampliación de los servicios de urgencias, hospitalización y ayudas diagnósticas de la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz por valor de \$44.513 millones. - Desarrollo de 6 proyectos de investigación clínica. <p>Estrategia 3. Desarrollo y Bienestar del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de 398 cargos para fortalecer la planta definitiva de Metrosalud y reforzar la atención a la ciudadanía. 80% procesos asistenciales y 20% área administrativa. |
|--|---|

| | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 9 de 21 | | |

| | |
|----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 66 actividades de capacitación realizadas, 57.152 horas invertidas y 1.625 servidores beneficiados en cumplimiento del Plan Institucional de Capacitaciones - PIC 2022. - \$465.617.272 invertido en programas de bienestar, desarrollo integral y calidad de vida a los servidores. - Intervención de riesgos priorizados en seguridad y salud en el trabajo, con la consolidación de: <ul style="list-style-type: none"> o Programa de vigilancia epidemiológica para el ausentismo laboral (Reubicación, readaptación, rehabilitación y reintegro laboral). o Consolidación de mesas laborales. <p>Estrategia 4. Metrosalud Consciente y Sostenible</p> <ul style="list-style-type: none"> - \$343.931 millones facturados por venta de servicios de salud. - Ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas - PIC de la administración distrital, proyectos de la Secretaría de salud por valor de \$126.837 millones. - Ejecución convenios de desempeño con el Distrito de Medellín por valor de \$34.757 millones. - 32.451 personas afiliadas a través del Sistema de Afiliación Transaccional fortaleciendo el proceso de afiliación de la población pobre no asegurada (PPNA) y migrantes. |
| 4 | <p>Preguntas e intervenciones</p> <p>Adicional a las 5 preguntas definidas en el enlace de página web habilitado para las preguntas de la comunidad en general y las respuestas indicadas en el numeral 1 de la presente acta; una vez finalizada la intervención de la Gerente en el espacio de la plataforma virtual y las personas participantes de la actividad presencial se realizaron diferentes preguntas, cuyas respuestas se indican a continuación</p> <p>Dentro de los participantes a la actividad presencial en el auditorio de la Universidad Cooperativa de Colombia se realizan las siguientes observaciones y preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nebardo Mesa – Comuna 5: No vale la formulación de medicamentos, si no nos entregan medicamentos. Puede pasar hasta 2 o 3 meses. La salud se ha convertido en un negocio: La Dra. Valentina indica que efectivamente hay desabastecimiento, pero principalmente por escases de los mismos en nivel nacional, no porque no contemos con los recursos y que en laboratorio se está gestionando para que podamos procesar muestras lo antes posible con los insumos requeridos. 2. Diana Álvarez – Comuna 80: Cuando se puede tener devolución de caracterización de los territorios: |

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 10 de 21 | | |

| | |
|--|--|
| | <p>La Gerente indica que es una información muy valiosa, es un compromiso con todos, se puede programar en las reuniones por comunas. Además, se indica que en el Plan de Acción 2023 está definida esa actividad.</p> <p>3. Jorge Ayala – Mesa de Salud Mental: Qué posibilidad existe de ampliar la Unidad de Salud Mental, teniendo en cuenta la problemática hoy existente en la ciudad:</p> <p>La Gerente explica que se está avanzando un proyecto de ampliación de la Unidad, se realizó la consecución de 18 camas adicionales y en el acondicionamiento de la infraestructura. Adicionalmente, el Dr. Juan Carlos Tamayo amplía la información indicando que la capacidad será de 36 camas, y adicionalmente hoy contamos con oferta de psiquiatría en CISAMF y hacemos parte de la ruta de atención de salud mental y contamos con el apoyo del Hospital Mental de Antioquia.</p> <p>4. Desde Enciso: ¿UPSS buenos Aires cuando inicia operación?</p> <p>La gerente indica que vamos muy bien con la apertura de Buenos Aires, avanzando con la dotación de la Unidad Hospitalaria. Expresa que esto lo toma como reto personal y profesional. Explica que está en proceso de contratación la dotación y la próxima semana se estará adjudicando. La fecha de entrega de los equipos puede retrasar un poco la apertura ya sea finalizando el mes de mayo o comienzos de junio.</p> <p>5. Martha Isabel Restrepo: Proceso de apertura del servicio de ginecología de la Unidad Hospitalaria de Manrique:</p> <p>La gerente indica que va muy bien el proceso, no ha sido fácil porque los criterios son muy exigentes. Se determinó realizar el alquiler de los equipos y una vez se supere se podrá estar abriendo. Indica que en unos 15 días aproximadamente se realizaría la apertura.</p> <p>6. Luz Ramírez – Comuna 3: Felicita a la Gerente por aceptar su compromiso con la empresa. ¿Cómo van los avances de las actividades por los cierres realizados por la Seccional y como queda Metrosalud frente a la reforma?</p> <p>La gerente explica que los cierres se realizaron fue en el mes de enero de 2023 y la rendición es del 2022, por dicho motivo no se detalla en el informe. De igual forma aclara el levantamiento de las medidas de Urgencias de la Unidad Hospitalaria de Castilla y de hospitalización de la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz. Está pendiente Manrique y Raizal, pero se está trabajando en las observaciones realizadas.</p> <p>La gerente indica que la reforma no afecta la red hospitalaria, antes es una oportunidad de oro.</p> <p>7. Socorro Vélez – Comuna 13: En el Centro de Salud de Santa Rosa de Lima no hay vacunas, al parecer por el tema de transporte y escases de los biológicos requeridos. De igual forma está faltando personal de facturación y medicamentos en la sede.</p> <p>La gerente indica que con respecto al transporte va a verificar, pues informa que el contrato ya está listo. De igual forma, aclara sobre la disponibilidad del punto extramural de vacunación.</p> |
|--|--|

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 11 de 21 | | |

Con respecto a la falta de personal, la gerente hace referencia a situaciones de agresión a los servidores y recuerda que los usuarios no solo tienen derechos sino deberes que cumplir.

8. Robert Velásquez – Comuna Doce de Octubre: La Unidad Hospitalaria no cuenta con el servicio de odontología y tenemos fallas en Rayos X, además todavía no están siendo digitalizadas:

La Gerente indica que la situación de odontología es un requisito de habilitación y el acceso debe ser por rampa o por ascensor. Se priorizará por proyecto de vigencias futuras la construcción de una rampa.

9. Cesar Jiménez – Comuna 10 La Candelaria: Hace referencia a que el informe se ve muy bien, pero no se está indicando las fallas o incumplimientos. Además, hace referencia a los cursos de humanización del personal:

La Gerente indica que todo se ha identificado, reitera que los cierres se realizaron en la vigencia 2023 y no entra en esta vigencia.

10. Jorge Pineda – Comuna 1: Agradece a Metrosalud porque pese a que siempre la han definido como inviable, siempre siguen prestando los servicios de salud a la comunidad.

Como usuario quiere preguntar por los recursos asignados a la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz y que están en el IDEA, y manifiesta su preocupación:

La Dra. Valentina aclara que el recurso está disponible y que el IDEA se comporta como un banco. El proyecto va muy bien, se adelanta toda la gestión técnica y se está a la espera de los avales de la Seccional y del Ministerio.

11. Margarita Pérez – Asociación de Usuarios de Nuevo Occidente: ¿Qué pasa con la instalación del servicio de COHAN?

La Dra. Valentina solicita el apoyo al Dr. Juan Carlos Tamayo – Director de Venta de Servicios, explicando la realización de una prueba piloto denominada PMI; sin embargo, los resultados no fueron los esperados y por ende no se realizará la expansión del mismo.

12. Jorge Valencia – Rector Politécnico COHAN: Agradece y hace reconocimiento de la apertura de Metrosalud, por el aporte en la formación de los estudiantes.

Jorge Cuadros, Comunicador y Presentador del evento agradece a todos los participantes, al igual que la Dra. Valentina Sosa Carvajal – Gerente de la ESE Metrosalud.

| | |
|----------------------|-----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 12 de 21 |

FORMATO DE ACTA



5 Registro Fotográfico

Actividad virtual:



Actividad presencial:

Registro de asistencia:



| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 13 de 21 |

FORMATO DE ACTA



Desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas:



Espacio donde se resolvieron inquietudes:



| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 14 de 21 |

FORMATO DE ACTA





Adicionalmente y posterior a la audiencia de Rendición de Cuentas Públicas de la vigencia 2022, se vienen realizando publicaciones en las redes sociales de la entidad referente al Informe que se socializó con la comunidad. Igualmente en estas publicaciones se comparte de nuevo el enlace que direcciona al sitio web, donde las personas pueden ver de nuevo la audiencia. Estas publicaciones se realizarán hasta el día 12 de mayo de 2023.

Facebook:



| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 15 de 21 | | |

| | | |
|----------|---|--|
| | Instagram: |  |
| | Twitter: |  |
| 6 | Cierre | Se da por terminada la jornada de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2022 y se agradece la asistencia, participación y compromiso con la E.S.E Metrosalud. |
| 7 | Evaluación de la actividad de rendición de cuentas | <p>Con el propósito de evaluar la percepción de satisfacción de los participantes de la actividad de rendición de cuentas, la ESE realizó la aplicación de una encuesta en formulario de Google a través del link:</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdK984EMgwrC9amqzKA9IQGH2GiarDCWTVZp3RV4dPh4uiF_Q/closedform</p> <p>Esta fue enviada a todos los participantes a través de la herramienta Mailmaster de la ESE Metrosalud y se hizo entrega de formato físico</p> |

| | | | |
|----------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 16 de 21 | | |

Encuesta

de satisfacción y percepción

Rendición de Cuentas

ESE Metsosalud – Vigencia 2022

Estamos convencidos que rendir cuentas y presentar nuestros resultados, además de ser un acto transparente, nos ayudará a mejorar nuestra gestión.

Deaseamos conocer su percepción sobre el evento, diligenciando el siguiente formulario: [click aquí](#)



El formulario estuvo disponible hasta el 08 de mayo de 2023 y fueron diligenciadas por **215 personas**. Los participantes tuvieron la oportunidad de valorar los aspectos del evento marcando la respuesta que más se ajustó a su experiencia, siendo 5 Muy satisfecho y 1 Poco satisfecho.

Los principales resultados se indican a continuación:

1. A la pregunta ¿Recibió la invitación oportunamente? 207 personas es decir el 96,3% indicaron que fue oportuna y solo 5 persona (2,3%) no lo consideraron así.
2. A la pregunta ¿Los objetivos propuestos se cumplieron? 201 personas es decir el 93,5% indican que se cumplieron y 3 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (1,4%).
3. A la pregunta ¿Los temas presentados son del interés de la comunidad? 207 personas es decir el 96,3% indican que son de gran interés y solo 3 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (1,4%).
4. A la pregunta ¿Hubo claridad en la presentación de los contenidos? 200 es decir el 93% consideran que hubo claridad y 3 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (1,4%).
5. A la pregunta ¿Las preguntas fueron resueltas adecuadamente y con claridad? 194 indicaron que fueron resultados y con claridad es decir el 90,2% y 5 indicaron que no se dio respuesta adecuadamente lo que corresponde al 2,3%.
6. A la pregunta ¿La tecnología utilizada fue de su agrado? 201 se sintieron muy satisfechos (93,5%) y 7 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (3,3%).

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 17 de 21 |

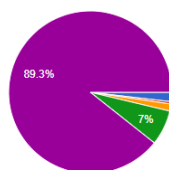
FORMATO DE ACTA



7. A la pregunta ¿La organización del evento estuvo acorde con sus expectativas? 197 se sintieron muy satisfechos (91%) y 6 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (2,3%).
8. A la pregunta ¿Las condiciones del lugar fueron apropiadas? 207 se sintieron muy satisfechos (94,9%) y 5 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (2,8%).
9. Finalmente, a la pregunta ¿Está satisfecho con la Rendición de cuentas de la ESE Metrosalud? 196 personas se sintieron satisfechos y 6 personas lo consideraron poco o nada satisfechos (2,8%).

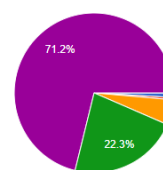
¿Recibió la invitación oportunamente?

215 respuestas



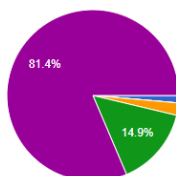
¿Los objetivos propuestos se cumplieron?

215 respuestas



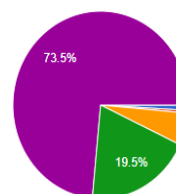
¿Los temas presentados son del interés de la comunidad?

215 respuestas



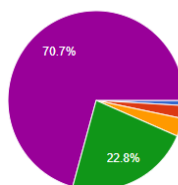
¿Hubo claridad en la presentación de los contenidos?

215 respuestas



¿La tecnología utilizada fue de su agrado?

215 respuestas



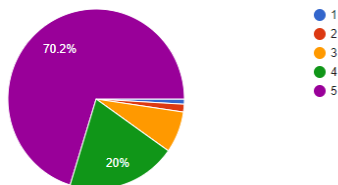
| | |
|-----------------------------|-----------------|
| Código: | F01602030115 |
| Versión: | 2 |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 |
| Página: | Página 18 de 21 |

FORMATO DE ACTA



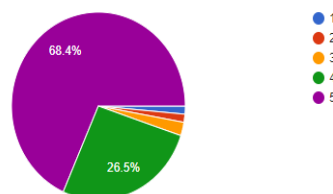
¿Las preguntas fueron contestadas adecuadamente y con claridad?

215 respuestas



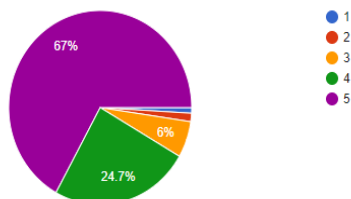
¿Las condiciones del lugar fueron apropiadas?

215 respuestas



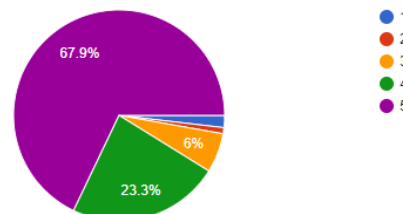
¿La organización del evento estuvo acorde con sus expectativas?

215 respuestas




¿Está satisfecho con la rendición de cuentas de la ESE Metrosalud?

215 respuestas



El formulario contenía una opción de sugerencias para mejorar futuros eventos de rendición pública de cuentas, los cuales dieron lugar a los siguientes comentarios:

- Mejorar plataforma de la reunión.
- Hay que ahondar más en los informes presentados, hay que hablar de lo malo, no solo de lo bueno.
- Muchas gracias.
- De seguir teniendo la opción de la virtualidad, que se tenga una plataforma apta para mayor cobertura, ya que esta impidió el acceso al llegar a las 300 personas en conexión, y por múltiples situaciones no todos se pudieron conectar desde el inicio.
- Se debe bloquear la agenda de los profesionales para que puedan participar de toda la transmisión.
- Sería ideal una rendición presencial en auditorio grande con la participación de todos los públicos de la empresa.
- Puntualidad.
- Todo estuvo muy bien.
- Más espacio para preguntas de los usuarios y funcionarios que están vía virtual. Muchas gracias.

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 19 de 21 | | |

- Gracias por la invitación.
- Que el auditorio sea más amplio y se pueda invitar a otras personas de la comunidad y que la transmisión virtual sea más amplia varios usuarios reportaron que no se pudieron conectar.
- Me pareció muy clara y concisa, estuvo muy chévere la interacción con los usuarios.
- Ampliar el ingreso de los participantes en forma virtual.
- ¡¡Excelente presentación, Felicitaciones!!
- Utilizar un medio virtual que no se tilde y se pueda ver mejor imagen.
- Poder realizar preguntas previas a la intervención de la Gerente.
- Está bien así muchas gracias.
- ¡¡¡Muy bien!!!
- Más organización.
- Por favor informar con tiempo la realización de este tipo de eventos a toda la comunidad interna de Metrosalud.
- Excelente, felicitaciones a la Dra. Valentina Sosa.
- Invitar a algunos funcionarios de la red a estar presencial desde donde se hace, no remotamente.
- Que haya posibilidad de que ingrese mayor número de personas al aplicativo.
- Un ejercicio bastante interesante por la participación activa de la ciudadanía.
- Permitir levantar la mano en la página para hacer las preguntas.
- Se maquilló la situación real de la empresa.
- Recibí la información oportunamente y tuve la oportunidad de leer para mayor claridad.
- Gracias.
- Teniendo en cuenta que estaba dirigido a los usuarios el lenguaje debe ser con menos términos técnicos o comunes al sector que a veces los usuarios no comprenden. El tiempo fue corto, para responder a las inquietudes de los usuarios.
- Estado financiero de la empresa.
- Todo estuvo bien.
- No pude ingresar a la conferencia solo había 300 cupos disponibles, en ningún momento deo ingresar de múltiples intentos.
- Más abierta a la comunidad de Medellín y comunas.
- Me parece que fue excelente darle la palabra a la comunidad. Así se debe realizar siempre.
- Por favor dar más información sobre entrenamiento en humanización de parte de los empleados de Metrosalud.
- Me queda en inquietud la entrega de los medicamentos de Nuevo Occidente de los usuarios de alto riesgo de la tercera edad.
- Continuar como van. Que Dios les ayude.
- Mi sugerencia es que los funcionarios de unidades intermedias tengan más claridad en cómo gestionar medicamentos de uso crónico ya que yo fui una de las afectadas, en cuento a esto. No había mucha claridad.
- La organización del evento muy buena.
- El auditorio seleccionado se encuentra en un lugar muy accesible, sin embargo, resultó muy estrecho.
- Muchas gracias por trabajar tanto por nuestra gente y ciudad.

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 20 de 21 | | |

- Gracias por la invitación. Felicitaciones por la gestión. Tener en cuenta un lugar más amplio según personal invitado.
- Todo muy bien y muy claro.
- Todo estuvo excelente y el espacio súper cómodo. Para tener en cuenta: si van a ampliar las camas a 35 de salud mental de los que están hospitalizados, me parece que son muy pocas. Para una ciudad donde hay tanta gente. Debería de haber un hospital completo para que toda la ciudad se beneficie en salud mental con los profesionales idóneos.
- Ojalá cumplan con las propuestas que hablaron acá, que no se quede en el archivo.
- Esperando que todo mejore para bien de todas las comunas y usuarios.
- Todo está bien.
- Todo muy bien.
- No hubo buena conexión con la red virtual, la conexión alcanzó el máximo de 300 participantes.
- Que se haga mejor acompañamiento en los lugares de Metrosalud.
- Doctora: Quisiera que abogara por la UH Castilla para que le sea estudiada la posibilidad de una rampa para el segundo piso.
- Médicos a nuestros centros de salud de la comuna 13.
- Toda la información muy clara.
- No hacer proselitismo político. No es lo correcto.
- Que nos hablen también de lo que no se pudo hacer. Sobre todo, la falta de personal médico y especialista.
- Hagamos Rendición de Cuentas en el auditorio de 12 de octubre con la gente o en la biblioteca 12 de octubre Gabriel García Márquez.
- Excelente Rendición de Cuentas, quiero felicitar a la Dra. Valentina por ese gran reto y asumirlo, es una súper profesional y humana.
- Se hace necesario que en los informes se comunique las metas no realizadas.
- Felicito a la gerente, todo fue muy claro y muy bien. Que sus proyectos se puedan efectuar para el bien de Metrosalud.
- Que todas y cada una de las inquietudes que se hicieron no se guarden en el papel, sino que se espera se puedan cumplir y efectuar en el menor tiempo posible, para subsanar tantas necesidades.
- Excelente espacio, se resalta la importancia de la participación de las comunidades.
- Ponencia clara y enmarcada en la transparencia.
- Es importante contar con un espacio más amplio que permita el ingreso de las personas que llegan retrasadas. Felicitaciones por la buena Rendición.
- Así mismo deben hacer todas las entidades. Muchas gracias.
- Felicitar a la doctora Valentina y a su equipo de trabajo por su excelente gestión.
- Para cuándo el coordinador de Santo Domingo. Por favor lo necesitamos con urgencia, al igual nos habiliten la farmacia del centro de salud.

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|--|
| Código: | F01602030115 | FORMATO DE ACTA |  |
| Versión: | 2 | | |
| Vigente a partir de: | 13/02/2015 | | |
| Página: | Página 21 de 21 | | |

| NÚMERO | TAREA | RESPONSABLE | FECHA FINAL |
|-----------------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | NO APLICA | | |
| FECHA PROXIMA REUNIÓN | HORA | LUGAR | |
| N/A | N/A | N/A | |