

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 1 de 28		

<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>Acta N°</b>	<b>FECHA ELABORACIÓN</b>
Rendición de Cuentas Pública a grupos de interés Enero – Diciembre de 2019	1	Marzo 13 de 2020
<b>SECRETARIO / ELABORA EL ACTA</b>	<b>FIRMA SECRETARIO</b>	
Dioselina Vergara Muñoz		

**ACTA DE REUNIÓN**

HORA DE INICIO	Programación Jornada de Rendición Pública de Cuentas Vigencia 2018			
	Público	Lugar	Hora	Responsables de la convocatoria
Cliente externo	Proveedores, Universidades, EPS, ARL, Entes de Control, Gerentes, Medios de Comunicación, Gabinete Municipal, entre otros	Auditorio Edificio Sacatín Calle 50 # 44 - 27 Piso 6	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	<b>Subgerencia Red de Servicios.</b> (Especialistas y proveedores, Universidades, Centros de Educación para el Trabajo y el empleo). <b>Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación.</b> (Entes de control). <b>Dirección de Convenios y Ventas de Servicios.</b> (EPS y Programas). <b>Dirección Administrativa.</b> (Proveedores suministros). <b>Grupo de Comunicaciones</b> (Medios de comunicación y proveedores), Gabinete municipal y otros públicos especiales). <b>Dirección de Talento Humano</b> (ARL).
Cliente Interno	Servidores: Sacatín, sede Poblado y Sede Guayabal parte administrativa	Auditorio Edificio Sacatín Calle 50 # 44 - 27 Piso 6	7:20 a.m. a 9:00 a.m.	Jefes de Unidades Administrativas
Unidades Hospitalarias	Usuarios	Auditorio UH	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Director y Trabajadora social UPSS
	Servidores	Auditorio UH	7:20 a.m. a 9:00 a.m.	Director UPSS
Centros de Salud	Servidores	Auditorio o en la Oficina del Coordinador	3:00 pm 4:00 pm	Coordinador de Centro de Salud

<b>FECHA</b>	Marzo 11 de 2020
<b>LUGAR</b>	Auditorio Edificio Sacatín ESE Metsosalud, Unidades Hospitalarias de Metsosalud y Centros de Salud de la Red hospitalaria de Metsosalud.
<b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN</b>	Realizar la rendición de cuentas de la ESE Metsosalud correspondiente a la vigencia 2019, a los diferentes grupos de interés.
<b>HORA DE FINALIZACIÓN.</b>	11:50 a.m.

ORDEN DEL DIA	
#	TEMA
1	Saludo y bienvenida a la Rendición de la Cuenta Vigencia 2019
2	Presentación de la rendición pública de la ESE Metsosalud vigencia 2019 por parte del Gerente
3	Espacio para preguntas e intervenciones
4	Cierre

<b>ASISTENTES</b>				
Se anexan listados de asistencia de los diferentes puntos donde se realizó la actividad.	<b>RENDICION DE CUENTA 2019 REALIZADA EL 11 DE MARZO DE 2020</b>			
	<b>Punto de RC</b>	<b>ASISTENCIA</b>		
		<b>SERVIDORES</b>	<b>otros Grupos de Interés (universidades, asociación de usuarios, proveedores, contratistas)</b>	<b>TOTALES</b>
	<b>TOTALES SACATIN</b>	<b>158</b>	<b>40</b>	<b>198</b>
	<b>TOTALES UPSS CASTILLA</b>	<b>103</b>	<b>33</b>	<b>136</b>
	<b>TOTALES UPSS SAN JAVIER</b>	<b>84</b>	<b>40</b>	<b>124</b>
	<b>TOTALES UPSS SAP</b>	<b>52</b>	<b>12</b>	<b>64</b>
	<b>TOTALES UPSS NUEVO OCCIDENTE</b>	<b>88</b>	<b>8</b>	<b>96</b>
	<b>TOTALES UPSS DOCE DE OCTUBRE</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>91</b>
	<b>TOTALES UPSS MANRIQUE</b>	<b>196</b>	<b>24</b>	<b>220</b>
	<b>TOTALES UPSS SANTA CRUZ</b>	<b>166</b>	<b>9</b>	<b>175</b>
	<b>TOTALES UPSS SAN CRISTOBAL</b>	<b>51</b>	<b>5</b>	<b>56</b>
	<b>TOTALES UPSS BELEN</b>	<b>80</b>	<b>14</b>	<b>94</b>
	<b>TOTALES UPSS BUENOS AIRES</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>120</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1135</b>	<b>239</b>	<b>1374</b>	
<b>INVITADOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>		<b>FIRMA</b>	
N/A				
<b>INASISTENTES</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>		<b>MOTIVO</b>	
N/A				
<b>DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA</b>				
<b>1</b>	<p>Para el desarrollo de la rendición de cuentas de la ESE Metrosalud vigencia 2019 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>			

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 3 de 28		



Adicionalmente, previo a la actividad de rendición se realizó una campaña de socialización de resultados de la gestión de la vigencia del 2019, a través del envío de información puntual por medio de 22 Mailmaster a todos los funcionarios de la red y con la publicación de los mismos en redes sociales como Facebook y Twitter, como se muestra a continuación



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 para el correo [comunicaciones@metrosalud.gov.co](mailto:comunicaciones@metrosalud.gov.co), con el fin de recibir preguntas y comentarios previos a la realización de la actividad de rendición; sin embargo, se advierte que no se recibió ninguna manifestación.

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 4 de 28		

<b>2</b>	<p>El Gerente, Directores de UPSS y algunos coordinadores de Centros de Salud de la ESE Metrosalud, dan la bienvenida a los asistentes en la sede administrativa y en las UPSS explicando el objetivo de la actividad, el cual es informar a los diferentes grupos de interés de la ESE los avances y oportunidades de mejora durante la vigencia 2019. El Gerente explica que se estará en simultáneo por medio de video conferencia con las UPSS, por lo que se tendrá acceso a la misma información en toda la red. También se agradece la asistencia y aceptación a la invitación.</p>
<b>3</b>	<p>Se inicia la presentación de la rendición de cuentas públicas de la E.S.E Metrosalud vigencia 2019 el Dr. Leopoldo Abdiel Giraldo, Gerente de la Empresa, quien hace alusión a la siguiente frase:</p> <p style="text-align: center;"><i>“El consolidado de la gestión de la E.S.E Metrosalud es la sumatoria del esfuerzo de todos.”</i></p> <p>La introducción de su presentación la realiza partiendo de la plataforma estratégica de la ESE Metrosalud, el Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2020 “Saludable y Comprometida con la Vida”, los objetivos estratégicos, y el plan de Acción, el cual está enmarcado en 5 líneas estratégicas, 12 programas y 40 proyectos.</p> <p>Presenta algunas cifras relevantes del año 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios asignados: 693.736</li> <li>• Exámenes de laboratorio: 1.742.003</li> <li>• Imágenes diagnósticas: 81.683</li> <li>• No. Servidores: 2.177</li> <li>• No. Estudiantes que realizaron prácticas académicas: 7.218</li> <li>• Consulta medicina general: 453.579</li> <li>• Consulta especialista: 69.429</li> <li>• Consulta médica de programas: 342.487</li> <li>• Atenciones de urgencias: 209.755</li> <li>• Egresos hospitalarios: 36.942</li> <li>• Porcentaje ocupacional: 89,00%</li> <li>• Promedio días estancia: 3,86</li> <li>• Actividades de Promoción y Prevención: 648. 264</li> <li>• Cirugías: 13.672</li> <li>• Partos: 5.800</li> <li>• Cesáreas: 1.644</li> <li>• Consulta odontológica: 138.968</li> <li>• Consulta PyP Higienista: 232.067</li> </ul> <p>Continúa con la presentación de cada una de las líneas del Plan de Acción de la Empresa:</p>

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 5 de 28		

**Línea 1. La prestación de servicios de salud basada en APS**

Expone la población asignada a la E.S.E Metrosalud desde los años 2011 hasta el año 2019 resaltando que para el año 2019 terminaríamos con una población asignada así:

Contributivo: 52.720  
Población pobre no asegurada (PPNA): 145.041  
Subsidiado: 463.575  
Total: 661.336

Hace alusión al perfil de morbilidad discriminado por morbilidad por egreso hospitalario, por egreso de urgencias y por consulta médica.

**Línea 1**

**Programa: Gestión del cuidado de la salud**

**Proyecto: Promoción de la salud**

Menciona que se realizaron 153.490 actividades de información educación, comunicación con énfasis en los cuatro hábitos de vida saludables priorizados: actividad física, sexualidad responsable, cese del tabaquismo y alimentación saludable, teniendo una población asignada (de 10 a 80 años) de 561.973 con un indicador de cobertura de estrategias del 27%.

**Línea 1**

**Programa: Gestión del cuidado de la salud**

**Proyecto: Prevención de la enfermedad**

Con relación a las actividades de PyP, se desarrollaron 648.264. La razón de mortalidad perinatal por 1.000 nacidos vivos en la E.S.E. Metrosalud en el año 2019 termina en 10,54, la incidencia de sífilis congénita termina en 5,93, respecto a la razón de mortalidad materna por 1000 N.V y se destaca que la E.S.E Metrosalud termina con cero casos de muertes maternas.

**Línea 1**

**Programa: Gestión del cuidado de la salud**

**Proyecto: Fortalecimiento de las acciones extramurales**

Se realizaron 45.148 actividades extramurales desarrolladas por los nueve equipos básicos de salud en diferentes programas y una orientación a servicios de 170.461 usuarios, con una efectividad del 26%.

**Línea 1**

**Programa: Gestión del cuidado de la salud**

**Proyecto: Implementación de Guías de Práctica Clínica**

Destaca que la adherencia estricta a las guías de práctica clínica dio un resultado de 79% y su meta es el 90%.

El comportamiento de la adherencia estricta a la GPC de crecimiento y desarrollo dio un resultado de 84%, HTA 88%, atención del parto 81% y a SHAE de 53%.

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 6 de 28		

### Línea 1

**Programa: Gestión de la red de servicios**

**Proyecto: Gestión de la red interna**

Se hace referencia a cada una de las actividades asistenciales:

- Servicio Ambulatorio  
 Consulta médica general: 453.579  
 Consulta odontólogo (consulta primera vez más urgencias): 138.968  
 Consulta PyP Higienista: 232.067  
 Consulta médica programas PyP: 342.487  
 Consulta médica especialista: 69.429  
 Procedimientos médicos: 58.080  
 Dosis vacunas aplicadas: 369.868  
 Procedimientos de enfermería: 313.072  
 Controles enfermería PyP: 107.043
  
- Servicio de urgencias  
 Urgencias consulta general: 201.443  
 Urgencias consulta especialista: 8.312
  
- Servicio de hospitalización  
 Número de egresos: 36.924  
 Promedio días estancia: 3,86  
 Porcentaje ocupacional: 89,00%  
 Giro cama: 7,5%
  
- Servicio de Cirugía  
 Cirugías: 13.672  
 Partos: 5.800  
 Cesáreas: 1.644  
 Proporción de nacimientos por cesáreas: 22,1%
  
- Servicio de ayudas diagnósticas  
 Laboratorio: Pruebas: 1.742.003  
 Citologías: 49.478  
 Rayos X estudios: 81.683
  
- Oportunidades en asignación de citas  
 Consulta médico general: 4.7  
 Consulta odontológica: 5.2  
 Consulta medicina interna: 2.3  
 Consulta pediatría: 3.2  
 Consulta cirugía: 8.7  
 Consulta Gineco obstetricia: 6.4

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 7 de 28		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inasistencia consulta externa 2019</li> </ul> <p>Consulta médico general: 58.622 (11%)  Consulta médica programas PyP: 67.235 (15%)  Consulta odontología: 20.112 (13%)  Controles Enfermería PyP: 29.593 (22%)</p> <p><b>Línea 1</b>  <b>Programa: Gestión de la red de servicios</b>  <b>Proyecto: Desarrollo del portafolio de servicios</b>  Dentro de las actividades realizadas durante esta vigencia destaca algunas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Centralización y automatización del Laboratorio Clínico de Referencia en la UH Nuevo Occidente, lo que ha permitido una mayor eficiencia en la utilización del recurso humano, cumplimiento condiciones de habilitación en las Unidades Hospitalarias de mediana complejidad, mayor productividad del laboratorio ya que se generan flujos más limpios de trabajo y con menor probabilidad de reprocesos, control del uso de los reactivos al interior del laboratorio, mejorar el nivel de precisión de los resultados, disminución de costos y optimización de tiempos de proceso de las muestras.</li> <li>Adecuación del servicio de Fisioterapia en Centro de Salud Poblado, para dar cumplimiento con las condiciones de habilitación y procurar mayor seguridad, calidad y comodidad en la prestación del servicio.</li> </ul> <p><b>Línea 1</b>  <b>Programa: Gestión de la red de servicios</b>  <b>Proyecto: Articulación sectorial e intersectorial</b>  Manifiesta que se realizaron 30 reuniones Intersectoriales en el territorio, articulación con 35 organizaciones sociales y comunitarias como: JAC, JAL, COPACOS, Asociación de Usuarios, Mesas de Salud, presupuesto participativo de la unidad población territorio.</p> <p><b>Línea 1</b>  <b>Programa: Gestión territorial para la salud</b>  <b>Proyecto: Gestión de la participación comunitaria</b>  Se realizaron 37 encuentros de diálogo de saberes con población gestante y con riesgo cardiovascular y participaron 560 usuarios en diálogo de saberes.</p> <p><b>Logros línea 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.188.628 actividades y procedimientos en salud realizados.</li> <li>153.490 actividades de información educación, comunicación con énfasis en los cuatro hábitos de vida saludables.</li> <li>170.461 personas con orientación efectiva a los programas de protección específica y detección temprana.</li> <li>648.264 personas intervenidas en los programas de detección temprana, protección específica y atención de enfermedades de interés en salud pública.</li> <li>9 equipos extramurales operando, con apoyo de convenios docencia servicio.</li> </ul>
--	--

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 8 de 28		

- Avances en la integración funcional de la red de servicios de la ESE Metrosalud en beneficio de los usuarios.
- La razón de mortalidad materna a partir del año 2011 es cero (0).
- Centralización y automatización del laboratorio de referencia en la Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente.
- Consolidación del programa materno perinatal apoyado por la Administración Municipal, para la atención del parto de baja complejidad en la Unidad Hospitalaria de Belén y consulta de alto riesgo obstétrico en las demás Unidades Hospitalarias.
- Fortalecimiento del portafolio de servicios de mediana complejidad (Ortopedia, Urología, Medicina Interna, Ginecología, Obstetricia, Fisioterapia)
- Se realizó la adecuación a la Infraestructura para el servicio de Fisioterapia en el Centro de Salud El Poblado.
- Se realizó adecuaciones en las centrales de esterilización de las Unidades Hospitalarias de Santa Cruz, Castilla, Belén y Manrique, dando cumplimiento a los estándares de habilitación.
- Se realizaron adecuaciones en los servicios transfusionales en Santa Cruz, Manrique, Castilla, Belén, San Cristóbal y Nuevo Occidente.

## **Línea 2. El sistema integrado de gestión**

### **Línea 2**

**Programa: Sistema de Gestión de la Calidad**

**Proyecto: Gestión de riesgos**

Con respecto a la gestión de riesgos, se identificaron 113 riesgos y se establecieron 307 controles.

### **Línea 2**

**Programa: Sistema de Gestión de la Calidad**

**Proyecto: Gestión de la seguridad clínica**

En este tema, 501 servidores realizaron el curso en Seguridad del paciente.

Se reestructura el Programa de Seguridad del Paciente (Taxonomía, sistema de información).

Se cuenta con 10 referentes de seguridad del paciente por cada una de las Unidades Hospitalarias

Implementación del módulo de seguridad del paciente en el software para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión (Almera).

### **Línea 2**

**Programa: Sistema de Gestión de la Calidad**

**Proyecto: Gestión por procesos**

Se implementó el software para fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión (Almera).

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 9 de 28		

	<p>Módulo documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 caracterizaciones de procesos</li> <li>• 113 procedimientos documentados y disponibles para consulta en el software del SIG</li> <li>• 1.050 documentos del sistema integrado de gestión revisados y publicados</li> </ul> <p>Módulo mecanismos de integración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parametrizado para comités y reuniones sistemáticas (104 comités creados y 121 actas realizadas en el sistema)</li> <li>• Capacitación a los secretarios de comités y equipo directivo (100 servidores)</li> </ul> <p>Módulo de evaluación y mejoramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo parametrizado para autoevaluación de acreditación y habilitación, control interno,</li> <li>• Unidades auditables definidas (385)</li> </ul> <p>Módulo de indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo parametrizado y habilitado para uso en producción</li> </ul> <p>Grupo de Gestión del Dato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologación de conceptos</li> <li>• Estandarización de la fuente del dato</li> <li>• Actualización de 235 fichas técnicas</li> <li>• Validación de intencionalidad y utilidad de los indicadores con los líderes de los procesos</li> </ul> <p>Módulo de planeación estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción 2020 parametrizado para seguimiento y evaluación</li> </ul> <p><b>Línea 2</b>  <b>Programa: Sistema de Gestión de la Calidad</b>  <b>Proyecto: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC</b>  Cumplimiento de condiciones de habilitación por grupo de estándares</p> <p>Hace énfasis en los estándares de habilitación de la E.S.E Metrosalud:</p> <p>Talento humano: 96%  Infraestructura: 92%  Dotación: 94%  Medicamentos, dispositivos médicos e insumos: 100%  Procesos prioritarios: 99%  Historia clínica y registros: 96%  Interdependencia: 99%  Total, E.S.E Metrosalud: 96%</p> <p>Modelo de mejoramiento continuo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y avance en la implementación del modelo de mejoramiento, operativizado a través de equipos de mejoramiento, definición de barreras</li> </ul>
--	---

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 10 de 28		

para el cumplimiento de las acciones, indicadores de logro y el seguimiento sistemático.

- Formulación del plan de mejoramiento institucional con base en autoevaluación 2018 y evaluación de la atención con calidad a la población pobre no asegurada, realizada en 2018 por la Secretaría de Salud del municipio.

## **Línea 2**

### **Programa: Sistema de Gestión de la Calidad**

#### **Proyecto: Implementación de mejores prácticas**

Menciona que se realizó un autodiagnóstico de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con un resultado de 84,3%

Diagnóstico FURAG II (2017):

Índice de Desempeño Institucional: 70,9%

Plan anticorrupción: 91% de cumplimiento

Fortalecimiento del SARLAFT a través de 6.513 búsquedas en listas restrictivas a servidores, contratista y proveedores, garantizando la debida diligencia.

Avances en la implementación de la Norma ISO 14001

También se realizó un autodiagnóstico ISO 14001: Cumplimiento requisitos 53% y formulación y ejecución plan de mejoramiento.

Diseño del Programa Institucional de Gestión Ambiental (PIGA):

- Plan de manejo integral de residuos solidos
- Plan de manejo integral de sustancias químicas
- Plan de control integral de plagas
- Plan de consumo racional de recursos
- Plan de formación ambiental

Se obtuvieron nueve (9) conceptos favorables "Sellos Verdes" Unidades Hospitalarias de Doce de Octubre, Castilla, San Cristóbal, Nuevo Occidente, San Javier, Santa Cruz, San Antonio de Prado, CISAMF y el Centro de Salud Estadio.

## **Línea 2**

### **Programa: Gestión de Gobierno Público**

#### **Proyecto: Participación del Usuario, la Familia y la Comunidad**

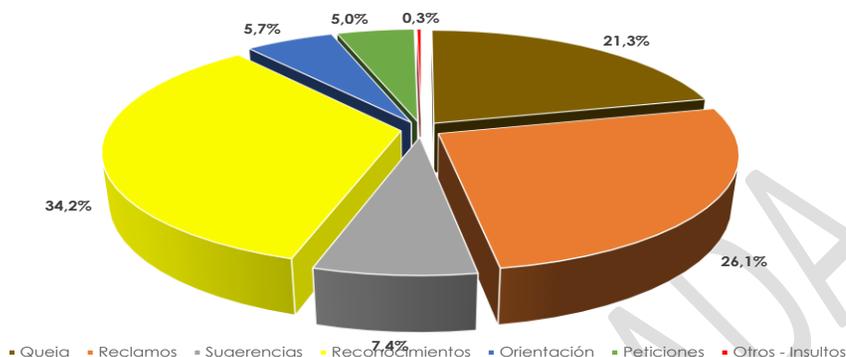
Se presentaron 5.635 manifestaciones recibidas a través de los diferentes canales que la institución ha dispuesto para ello (buzones de sugerencia, página web, correo electrónico y de manera presencial), 1,6 días promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos y 88% de satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida.

<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 11 de 28

## FORMATO DE ACTA



### Distribución por tipo de manifestaciones. ESE Metrosalud Enero a Diciembre 2019



### Proporción de satisfacción del usuario con los servicios recibidos. ESE Metrosalud 2018 - 2019



#### Logros línea 2

- Reestructuración del Programa de Seguridad del Paciente, con el apoyo de 10 referentes por cada una de las Unidades Prestadoras, la realización de rondas de seguridad y calidad y la capacitación virtual en seguridad del paciente.
- Fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo, a través de la implementación de seguimientos sistemáticos del plan de mejoramiento institucional, cumplimiento a criterios de habilitación y cumplimiento a estándares de acreditación.
- Avances en el cumplimiento de las condiciones de habilitación en las Unidades Hospitalarias.
- Revisión y ajuste de los autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la definición de planes de mejora y la implementación de varias de las acciones propuestas, que permitirán mejorar los resultados en la próxima evaluación del FURAG.

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 12 de 28		

- Cumplimiento con la debida diligencia del SARLAFT con la verificación de las listas restrictivas, que permite la identificación de alertas.
- Se actualiza el mapa de procesos de la ESE Metrosalud con la caracterización de 21 procesos y 113 procedimientos.
- Definición del nuevo mapa de riesgos.
- Documentación y socialización del Programa de Participación del usuario, la familia y la comunidad con los integrantes de la Asociación de usuarios de cada UPSS y con los funcionarios de la ESE.

### **Línea 3. La eficiencia administrativa y financiera**

#### **Línea 3**

**Programa: Metrosalud eficiente y sostenible**

**Proyecto: Fortalecimiento del sistema de facturación**

Hace la presentación de los valores facturados en venta de servicios de salud en la E.S.E Metrosalud en el año 2019:

Subsidiado capitación: 99.963

PIC: 72.686

Subsidiado evento: 32.929

Vinculados Medellín: 14.027

Contributivo capitación: 9.079

Contributivo evento: 7.969

Vinculados Antioquia: 5.005

Cartera usuario: 4.538

Facturación MIAS: 1.526

SOAT: 1.280

FOSYGA: 684

Otras ventas (ONG): 386

Vinculados Municipios: 136

Vinculados Departamentos: 107

Aseguradoras de vida: 84

Régimen especial: 45

Riesgos profesionales: 44

IPS públicas: 5

IPS privadas: 5

#### **Línea 3**

**Programa: Metrosalud eficiente y sostenible**

**Proyecto: Gestión financiera**

Menciona que el Comparativo saldo de cartera al cierre de vigencia E.S.E. Metrosalud 2019 queda en 78.462

Cuentas por pagar ESE Metrosalud 2019: 29.201

Indicadores financieros:

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 13 de 28		

	<p>Endeudamiento: 24%  Liquidez: 1,5  Ebitda: 2.528  Margen Ebitda: 1  Prueba ácida: 1,4</p> <p><b>Línea 3</b>  <b>Programa: Metrosalud eficiente y sostenible</b>  <b>Proyecto: Gestión de negocios</b>  Presenta el comparativo de ejecución de proyectos de PIC al 2019 el cual arrojo una cifra de 69.328.142.587</p> <p><b>Línea 3</b>  <b>Programa: Gestión de bienes y servicios</b>  <b>Proyecto: Plan de compras de bienes y servicios</b>  Destaca que se logró un ahorro del 11,8% por valor de \$1.321 millones en insumos hospitalarios a través del mecanismo de subasta inversa y en insumos generales del 21% por valor de \$334 millones.</p> <p>Gestión de inventarios: Manifiesta que, al cierre del año 2019, se obtiene un resultado de 39 días en la edad del inventario.</p> <p><b>Línea 3</b>  <b>Programa: Gestión de bienes y servicios</b>  <b>Proyecto: Plan de infraestructura</b>  Proyecto Reposición de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires</p> <p>Menciona que en noviembre de 2018 el Municipio de Medellín hace entrega de recursos para el proyecto por valor de \$24.055.778.493, Convenio N°4600077733/2018, la ESE transfiere estos recursos a la EDU mediante convenio N° 3029/2018 con fecha de terminación en abril de 2020.</p> <p>Plazo ejecución: 360 días  Tiempo transcurrido: 267 días  Días de atraso: 131 días</p> <p>Plan de Choque  El plan de choque consistirá en incrementar el personal del contratista de obra tanto en ampliación de tiempo laboral como cantidad de personal, para aquellas actividades que presentan atrasos considerables con relación a la programación actual de la obra al día de hoy.</p> <p><b>Línea 3</b>  <b>Programa: Gestión de bienes y servicios</b>  <b>Proyecto: Plan maestro de tecnología biomédica</b>  Se realizaron 11.264 mantenimientos preventivos a equipos, para un cumplimiento del 99% de lo programado.</p>
--	---

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 14 de 28		

Se presentaron 752 solicitudes de mantenimientos correctivos.

Se implementó el Software AM para el mantenimiento de los equipos biomédicos, y actualmente se tienen parametrizados 4.554 equipos, a los cuales se les está ejecutando la programación y solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo. Además, se cargó la información de hojas de vida, registros INVIMA, manuales y guías rápidas.

Con el apoyo del Municipio de Medellín se realizó adquisición y reposición de equipos biomédicos en la vigencia por valor de \$517 millones.

### **Logros línea 3**

- Adquisición y reposición de equipos biomédicos por valor de \$517 millones con los aportes del Municipio de Medellín.
- Compra de medicamentos e insumos hospitalarios por subasta inversa electrónica con ahorros por valor de \$ 1.656 millones
- Se alcanzó un valor total de facturación por todo concepto de \$275.996 millones en la vigencia 2019.
- Se alcanzó un recaudo total por valor de \$270.977 millones, correspondiente a la vigencia 2019 y de vigencias pasadas, que representa un 97% de recaudo sobre lo facturado.
- Operación de convenios del Plan de Intervenciones Colectivas de la Secretaría de Salud de Medellín, de la Secretaría de Inclusión Social y Familia y Derechos Humanos y de la Secretaría de las Mujeres por valor de \$72.051 millones.
- Indicador de equilibrio presupuestal para la vigencia 2019 con un resultado de 1,00.
- Fortalecimiento y mejoramiento del proceso de facturación y del sistema de costos.

### **Línea 4. Conocimiento e innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional**

#### **Línea 4**

**Programa: Gestión de la tecnología, la información y la comunicación**

**Proyecto: Inteligencia de negocios**

Menciona que se desarrollaron 32 cubos, cada uno con objetivo, hecho, definiciones y conceptos, métodos de los cálculos, dimensiones, periodicidad de la actualización, fuente de los datos, responsable, observaciones y fecha de elaboración.

#### **Línea 4**

**Programa: Gestión de la tecnología, la información y la comunicación**

**Proyecto: Fortalecimiento gestión documental**

Destaca que se logró la organización, depuración y realización de inventario de archivos clínicos Fase 1 en las Unidades Hospitalarias de Manrique, Belén, Santa Cruz y Doce de Octubre.

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 15 de 28		

Inversión \$473 millones

**Proyecto: Desarrollo de la infraestructura informática**

- Reposición de 170 equipos de cómputo con su licenciamiento
- Reposición de 84 impresoras a través del modelo de outsourcing
- 16 impresoras para manillas de pacientes hospitalizados
- 20 scanner
- 60 dispositivos para para firma digital y huella de consentimientos informados
- 21 Centros de Salud dotados con sistemas de video vigilancia.
- 20 sedes con red de datos segmentada y marcación física realizada
- 9 Unidades Hospitalarias dotadas con sistema de digiturnos

Inversión \$1.308 millones

**Proyecto: Implementación de nuevas funcionalidades**

- Consulta de resultados WEB para Usuarios
- Optimización del proceso de la recepción de las glosas
- Apoyos para la gestión de traslados
- Recordatorio de citas en mensajes de texto
- Plan de ingreso hospitalario
- Plan de egreso hospitalario,
- Aplicación de Unidosis
- Módulo de agendamiento WEB
- Modulo para CIGA Interno
- Modulo para CIGA Materno
- Portal de historias clínicas
- Interfaz con SOMOS +
- Ciudadito pues, para envió de videos educativos
- Desarrollo de software para la identificación de pacientes con brazaletes para mejorar la seguridad del paciente
- Desarrollo de software para firma digital y huella de consentimientos informados

**Proyecto: Desarrollo de telesalud**

- Se habilitaron y dotaron los auditorios de los Centros de Salud de El Poblado y Guayabal con la plataforma tecnológica para la interconexión con el Sacatín y las 9 Unidades Hospitalarias.
- Se desarrollaron las actividades de despliegue y de capacitación con el equipo de facturación de la ESE Metrosalud

**Línea 4**

**Programa: Gestión de la tecnología, la información y la comunicación**

**Proyecto: Comunicación organizacional para el mejoramiento**

Destaca que se realizó inversión en el fortalecimiento de la comunicación con un valor de \$54 millones en:

- Reemplazo gradual de la señalización
- Elaboraron piezas educativas e informativas

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 16 de 28		

- Boletines electrónicos
- Cursos virtuales
- Eventos Institucionales
- Publicación de información en redes sociales Facebook y twitter.

Se desarrollaron talleres sobre el Modelo de Comunicación CICAA para médicos y enfermeras.

#### **Línea 4**

**Programa: Gestión del conocimiento**

**Proyecto: Desarrollo de redes del conocimiento**

Con respecto a los despliegues institucionales se logró un promedio de 1.629 funcionarios capacitados en los despliegues institucionales y un 92% de grado de apropiación del conocimiento.

En investigación de obtuvieron 17 proyectos de investigación aprobados en 2019, 12 proyectos de investigación finalizados en 2019 y 9 Proyectos de investigación en ejecución en 2019.

#### **Línea 4**

**Programa: Gestión de la tecnología, la información y la comunicación**

**Proyecto: Fortalecimiento de la institución como centro de práctica**

Resultados de la relación Docencia Servicio

- 21 convenios Docencia Servicio
- 7.218 estudiantes rotaron por la E.S.E Metrosalud
- \$2.706 millones valor de la contraprestación relación docencia servicio
- 94% de satisfacción de estudiantes y docentes con el desarrollo de prácticas académicas.

#### **Logros línea 4**

- Organización, depuración y realización de inventario de archivos clínicos en las Unidades Hospitalarias de Manrique, Belén, Santa Cruz y Doce de Octubre.
- Sistemas de video vigilancia en Centros de Salud
- Instalación de Digiturnos en las 9 Unidades Hospitalarias.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en el sistema de información
- Desarrollo de software para mejorar la seguridad del paciente.
- Adquisición de software que facilita la gestión de los procesos en el sistema integrado de gestión.
- Actualización de la infraestructura informática, con la reposición de equipos de cómputo, impresoras láser, impresoras de tirillas, escáner, impresoras de brazaletes.
- Desarrollo de 32 cubos dentro del proyecto de inteligencia de negocios, lo que permite información transaccional oportuna para la toma de decisiones
- 17 proyectos de investigación aprobados

- 7.218 estudiantes realizaron prácticas académicas en los diferentes servicios y áreas de la red de Metrosalud en desarrollo de los convenios docencia servicios.
- \$ 2.706 millones en contraprestación por la de la relación Docencia- Servicio

**Línea 5. Talento humano fuente del desarrollo**

**Línea 5**

**Programa: Gestión del talento humano**

**Proyecto: Administración del talento humano**

Planta de cargos ESE Metrosalud a 31 de diciembre de 2019

Planta de cargos ESE Metrosalud a 31 de diciembre de 2019			
Concepto	Nº plazas disponibles	Nº plazas ocupadas	Vacantes
Planta Ordinaria	1.825	1.763	62
Planta temporal	425	414	11
<b>Total</b>	<b>2.250</b>	<b>2.177</b>	<b>73</b>

Estado Convocatoria 426 CNSC a 31 de diciembre de 2019

Nombrados: 800

Posesionados: 723

Renuncias al nombramiento: 75

Pendiente de aceptación: 2

Renuncias en período de prueba: 29

Solicitud vacancia temporal: 13

Período de prueba Convocatoria 426 CNSC

Calificación sobresaliente: 396

Calificación satisfactoria: 67

Calificación no satisfactoria (desvinculación): 1

**Línea 5**

**Programa: Gestión del talento humano**

**Proyecto: Desarrollo de las competencias del Talento Humano**

En el tema de capacitación se logró lo siguiente:

35.509 horas de Capacitación

956 servidores capacitados

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 18 de 28		

	<p>\$786 millones Inversión en capacitación (incluye factor prestacional, inversión presupuestal y espacios utilizados)</p> <p>Inducción 927 servidores Reinducción 1.347 servidores</p> <p>Desempeño laboral 1.608 servidores evaluados 94% compromisos evaluados oportunamente</p> <p><b>Línea 5</b> <b>Programa: Gestión del talento humano</b> <b>Proyecto: Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores</b> Se realizó y se invirtió lo siguiente:</p> <p>1.950 servidores que participaron en las actividades de calidad de vida laboral Inversión \$79 millones.</p> <p>9 servidores beneficiados programa de vivienda \$785 millones Inversión Vivienda.</p> <p>4.828 participantes entre servidores y familiares beneficiados de los programas de protección y servicios sociales. Inversión \$137 millones.</p> <p><b>Línea 5</b> <b>Programa: Gestión de las relaciones humanas y sociales</b> <b>Proyecto: Humanización de los servicios de salud</b> Informa que 917 servidores que participaron en los 10 talleres de atención de humanización.</p> <p><b>Línea 5</b> <b>Programa: Gestión de las relaciones humanas y sociales</b> <b>Proyecto: Fortalecimiento de la cultura organizacional</b> Destaca que se realizó la divulgación de la caracterización de la Cultura Organizacional en 627 participantes en las siguientes fases:</p> <p>Fase 1: "Transformación cultural desde el ser y quehacer" con 34 Talleres y 1.017 participantes.</p> <p>Fase 2: "Cuidado emocional. El valor de darse cuenta" - "Relaciones sociales en el trabajo y liderazgo" asistieron 1.836 participantes.</p> <p>Fase 3: Plan de intervención con énfasis en liderazgo con la participación de 1.602 beneficiados.</p> <p>Con un total de 5.082 participantes.</p>
--	---

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 19 de 28		

#### **Línea 5**

##### **Programa: Seguridad y salud en el trabajo**

##### **Proyecto: Higiene y Seguridad Industrial**

Se presentaron 195 accidentes de trabajo, se realizó el despliegue de estándares de riesgo biológico y osteomuscular a 1.875 servidores y 877 contratistas.

##### Simulacros:

- Evacuación por Sismo
- Atención a lesionados

##### Simulaciones:

- Fuga de gases
- Derrame de materiales peligrosos
- Fallas en agua y energía
- Fallas en sistemas de información
- Falla en equipos biomédicos esenciales
- Eventos médicos
- Abandono no autorizado de pacientes
- Atrapamiento en ascensor

Se logró una tasa de accidentalidad del 8,9.

#### **Línea 5**

##### **Programa: Seguridad y salud en el trabajo**

##### **Proyecto: Medicina del trabajo**

Ausentismo general: se informa que se presentaron 220.983 horas que representa un costo de \$ 3.724 millones.

Actividades desarrolladas con enfoque de promoción y prevención, como:

- Exámenes médicos entre periódicos, de ingreso, seguimiento y de egreso a 1.071 servidores
- Desarrollo del programa de riesgo cardiovascular
- Desarrollo del programa de pausas activas
- Talleres de intervención de riesgo psicosocial

##### **Logros línea 5**

- Se realizó una inversión de \$1.044 millones en proyectos para el desarrollo del talento humano como: Programas de desarrollo integral y calidad de vida, Fondo de vivienda y bienestar laboral y Programa de capacitaciones.
- Se ejecutó plan de acción de gestión del cambio para la vinculación de personal que quedó dentro de la lista de elegibles por la Convocatoria 426 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- Formulación y despliegue del condigo de integridad.
- Aumento en la percepción positiva del clima laboral.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional.

<b>Código:</b>	F01602030115	<b>FORMATO DE ACTA</b>	
<b>Versión:</b>	2		
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015		
<b>Página:</b>	Página 20 de 28		

### Retos año 2020

Dentro de los retos para el año 2020, el Dr. Leopoldo Giraldo menciona los siguientes:

- Mejorar la eficiencia operacional y lograr la sostenibilidad financiera de la E.S.E.
- Metrosalud categorizada por el Ministerio de Hacienda sin riesgo fiscal y financiero.
- Formulación del plan estratégico 2021 – 2032.
- Fortalecer los equipos extramurales para lograr mayores coberturas en las actividades de promoción y prevención, buscando generar estilos y hábitos de vida saludable para lograr impactos positivos sobre la situación de salud de la población.
- Fortalecer el portafolio de servicios de mediana complejidad.
- Avanzar en la consolidación e implementación de la gestión por procesos
- Avanzar en la implementación del modelo de mejoramiento continuo.
- Estimular los procesos de participación social, aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios y fomentar el autocuidado a través de la implementación de las estrategias de IEC buscando promover hábitos de vida saludables que redunden en el mejoramiento de la situación de salud de los usuarios.
- Fortalecer la gestión en investigación, innovación y la relación docencia servicio, articulando su desarrollo al Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en Atención Primaria en Salud.
- Fortalecer la gestión de los proyectos de salud pública y protección social, articulando su desarrollo al Modelo de Prestación de Servicios con enfoque de Atención Primaria en Salud.
- Fomentar el desarrollo integral de los servidores, potenciando sus capacidades e incrementando su nivel de satisfacción, dando lugar a una progresiva consolidación de equipos de trabajo comprometidos en el logro de los objetivos corporativos.
- Avanzar en la renovación y dotación tecnológica para la prestación de servicios de salud.
- Gestionar el mantenimiento preventivo oportuno de la infraestructura hospitalaria.
- Avanzar en la consecución de los recursos necesarios para la prestación de los servicios de salud en las distintas Unidades Hospitalarias y Centros de Salud.
- Finalizar la construcción, disponer de la dotación requerida y garantizar la puesta en funcionamiento de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires.
- Cumplimiento de las condiciones de habilitación de los servicios habilitados en todas las sedes.
- Avanzar en la ejecución del plan estratégico de sistemas de información.

El Gerente finaliza su presentación con los resultados de la evaluación del Plan de Acción 2019 el cuales arrojó los siguientes resultados según sus líneas estratégicas:

	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: left;">Línea Estratégica</th> <th style="text-align: right;">% Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS</td> <td style="text-align: right;">90%</td> </tr> <tr> <td>Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión</td> <td style="text-align: right;">94%</td> </tr> <tr> <td>Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera</td> <td style="text-align: right;">88%</td> </tr> <tr> <td>Línea 4: El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional</td> <td style="text-align: right;">93%</td> </tr> <tr> <td>Línea 5: Talento humano fuente del desarrollo</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> <tr style="background-color: #cccccc;"> <td><b>% Cumplimiento del Plan de Acción</b></td> <td style="text-align: right;"><b>93%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Línea Estratégica	% Cumplimiento	Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS	90%	Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión	94%	Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera	88%	Línea 4: El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional	93%	Línea 5: Talento humano fuente del desarrollo	98%	<b>% Cumplimiento del Plan de Acción</b>	<b>93%</b>
Línea Estratégica	% Cumplimiento														
Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS	90%														
Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión	94%														
Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera	88%														
Línea 4: El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional	93%														
Línea 5: Talento humano fuente del desarrollo	98%														
<b>% Cumplimiento del Plan de Acción</b>	<b>93%</b>														
	<p>Por último el Gerente da las gracias a toda la comunidad y grupos de interés por los esfuerzos hechos y el valor que cada uno aportó para estos resultados.</p>														
<b>4</b>	<p><b>Preguntas e intervenciones</b></p> <p>Una vez finalizada la intervención del Gerente en los dos espacios para la rendición de clientes internos y posteriormente con clientes externos y los diferentes grupos de interés, se abrió un espacio de preguntas, las cuales fueron resueltas directamente por el Gerente o por los Directores de cada una de las UPSS.</p> <p>Las intervenciones se registraron en el sistema SAFIX con las respectivas respuestas y quedaron registradas con los siguientes números de radicados: 51238, 51236, 51239, 51240, 51241, 51302, 51302, 51304, 51305, 51262, 51264, 51266, 51223, 51224, 51348, 51263, 51270, 51272, 51273, 51274, 51306, 51323, 5132.</p> <p>Además, el detalle de las preguntas y respuestas quedan detalladas en las actas específicas realizadas por cada una de las UPSS.</p> <p>La gran mayoría de las preguntas se realizaron verbales y otras fueron emitidas a través de formato escrito "Cuéntanos", como se muestra a continuación:</p>														

<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 22 de 28

## FORMATO DE ACTA



	<p>Además, se dejó habilitada la cuenta de correo dispuesta en página web hasta el 31 de marzo de 2020 para la recepción de preguntas, observaciones y comentarios; pero no se recibió ninguna manifestación adicional.</p>
<p><b>5</b></p>	<p><b>Registro Fotográfico</b></p>
<p><b>6</b></p>	<p><b>Cierre</b> Se da por terminada la Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2019 y se agradece la asistencia, participación y compromiso con la E.S.E Metrosalud.</p>

<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 23 de 28

## FORMATO DE ACTA



7

### Evaluación de la actividad de rendición de cuentas

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 formato físico para los clientes externos y en línea para los clientes externos en el link <https://forms.gle/VynE8jndJhwfTaCJ9>



Fecha: Marzo 11 de 2020

Para la ESE Metrosalud fue muy importante su asistencia a la actividad de Rendición pública de cuentas Vigencia 2019 y estamos convencidos que rendir cuentas y presentar nuestros resultados, además de ser un acto transparente, nos ayudará a mejorar nuestra gestión, como actores del sector salud. Por tal razón, nos interesa conocer su percepción sobre este evento con el fin de mejorar.

Valore los aspectos del evento marcando la respuesta que más se ajuste a su experiencia, siendo 5 Muy satisfecho y 1 No satisfecho.

Pregunta	Calificación (Escala 1 a 5)
¿Recibió la invitación oportunamente?	
¿Los objetivos propuestos se cumplieron?	
¿Los temas presentados son del interés de la comunidad?	
¿Hubo claridad en la presentación de los contenidos?	
¿Las preguntas fueron resueltas adecuadamente y con claridad?	
¿La tecnología utilizada fue de su agrado?	
¿La organización del evento estuvo acorde con sus expectativas?	
¿Las condiciones del lugar fueron apropiadas?	
¿Está satisfecho con la Rendición de cuentas de la ESE Metrosalud?	

Sugerencias de mejoramiento para futuras eventos de rendición pública de cuentas:

---



---

**Su opinión es muy importante para el crecimiento de la ESE Metrosalud y el mejoramiento en la gestión.**  
**¡Gracias!**

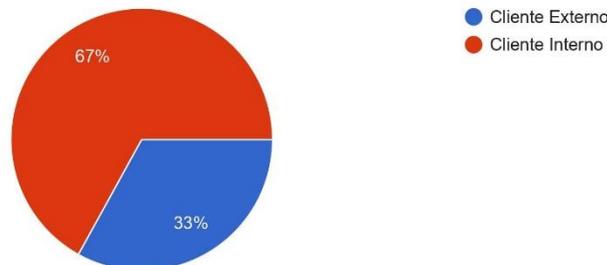


Edificio El Sacatín – Carrera 50 N° 44-27  
Conmutador: 511 75 05  
Medellín - Colombia

[www.metrosalud.gov](http://www.metrosalud.gov)

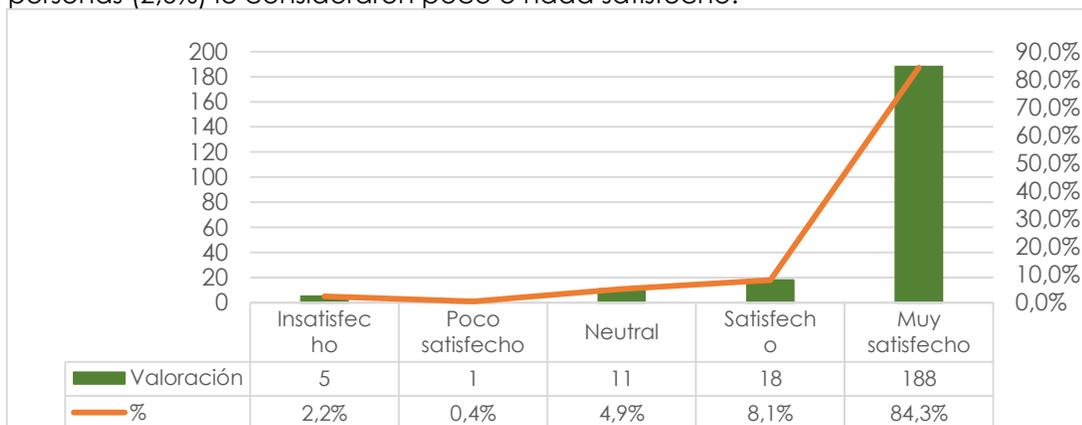
Las encuestas diligenciadas por el cliente externo en formato físico fueron digitadas en el link antes indicado y el formulario estuvo disponible hasta el 31 de marzo de 2020.

Las encuestas fueron diligenciadas por 223 personas, de las cuales el 67% correspondieron a clientes internos y el 33% a clientes externos.

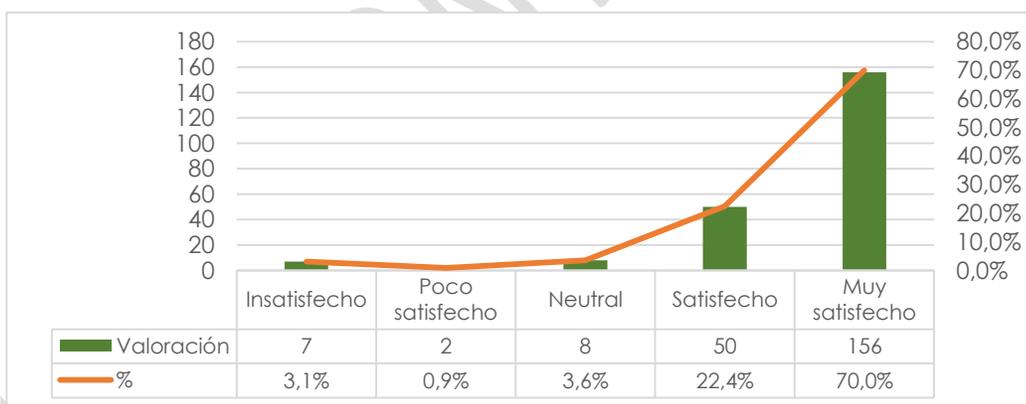


Los principales resultados se indican a continuación:

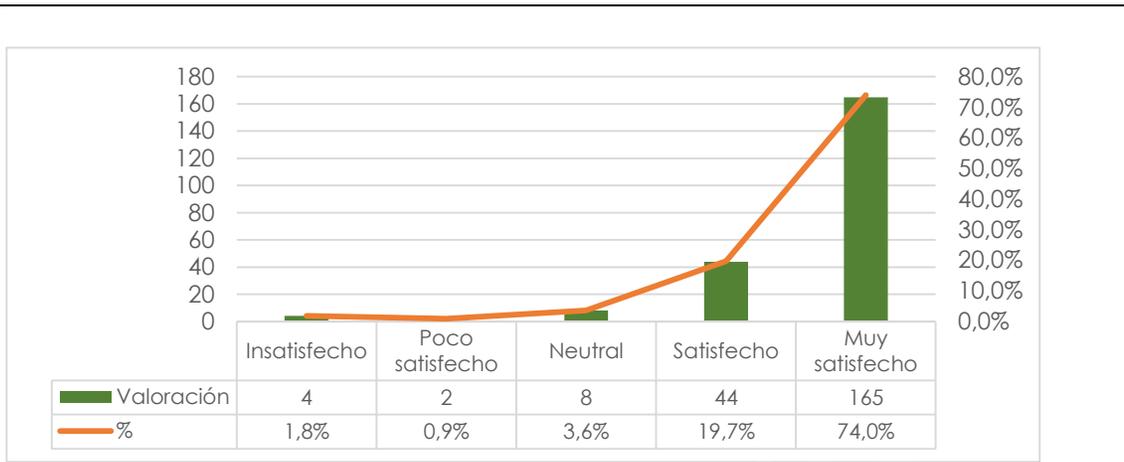
A la pregunta ¿Recibió la invitación oportunamente? Dieron respuesta 223 personas de las cuales, 206 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 92,4% y solo 6 personas (2,6%) lo consideraron poco o nada satisfecho.



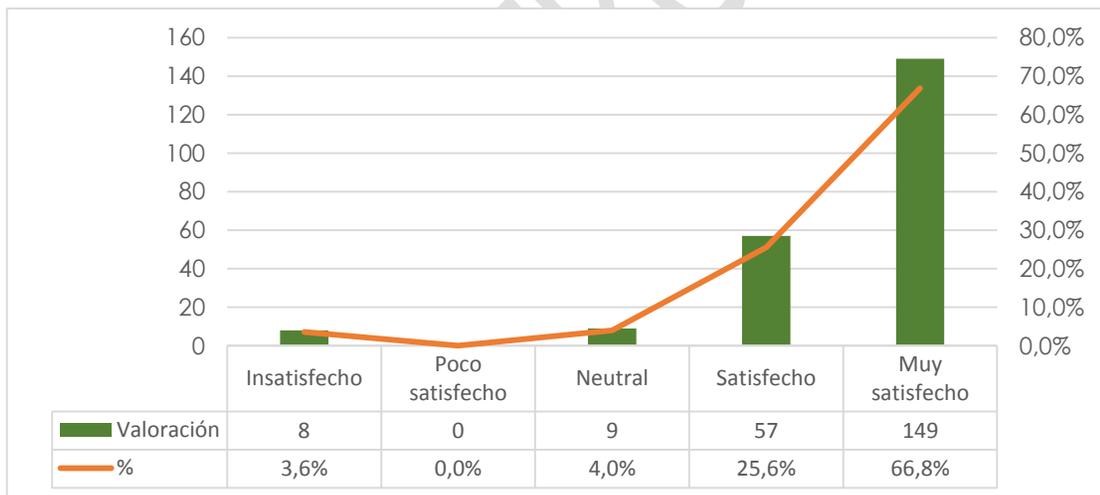
A la pregunta ¿Los objetivos propuestos se cumplieron? Dieron respuesta 223 personas de las cuales, 206 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 92,4% y solo 9 (4%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



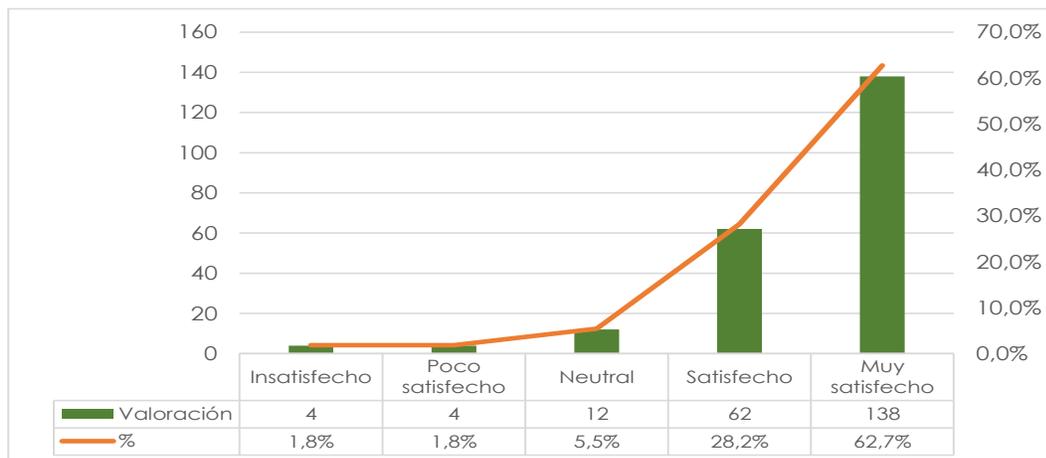
A la pregunta ¿Los temas presentados son del interés de la comunidad? Dieron respuesta 223 personas de las cuales, 209 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 93,7% y solo 6 (2,7%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



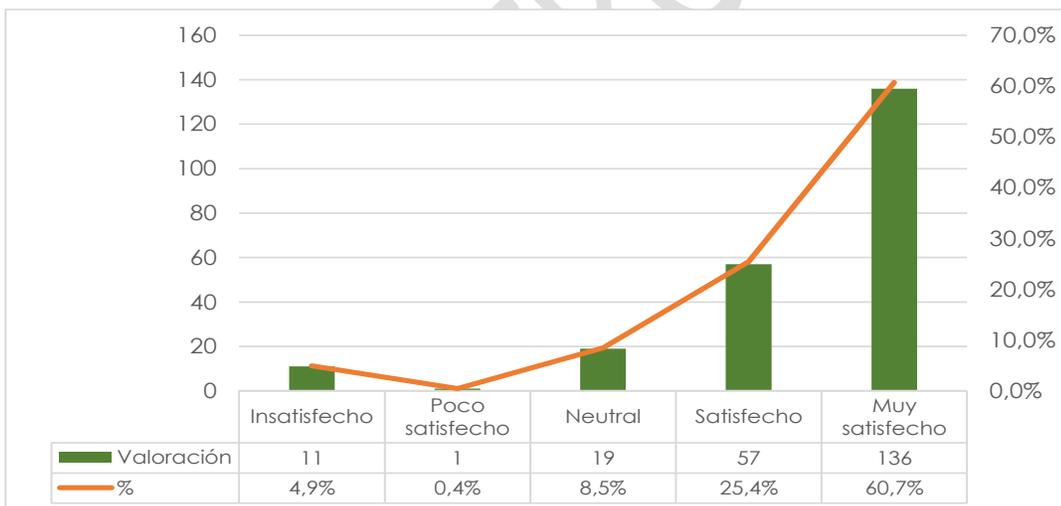
A la pregunta ¿Hubo claridad en la presentación de los contenidos? Dieron respuesta 223 personas de las cuales, 206 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 92,4% y solo 8 (3,6%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



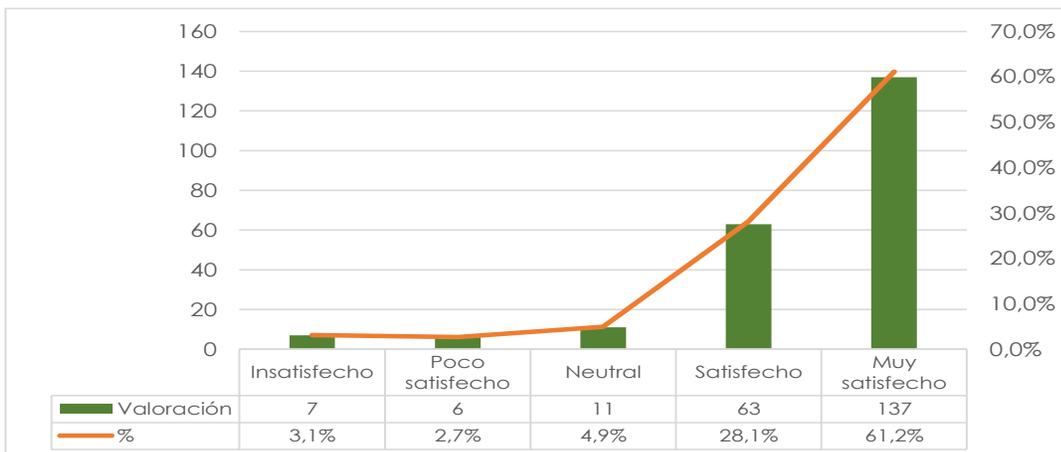
A la pregunta ¿Las preguntas fueron resueltas adecuadamente y con claridad? Dieron respuesta 220 personas de las cuales, 200 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 90,9% y solo 8 (3,6%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



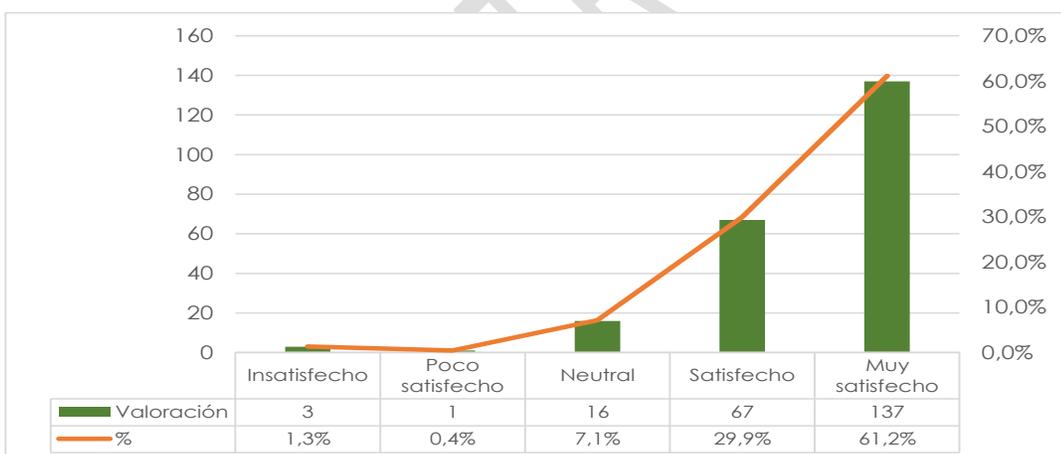
A la pregunta ¿La tecnología utilizada fue de su agrado? Dieron respuesta 224 personas de las cuales, 193 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 86,1% y solo 12 (5,3%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



A la pregunta ¿La organización del evento estuvo acorde con sus expectativas? Dieron respuesta 224 personas de las cuales, 200 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 89,3% y solo 13 (5,8%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



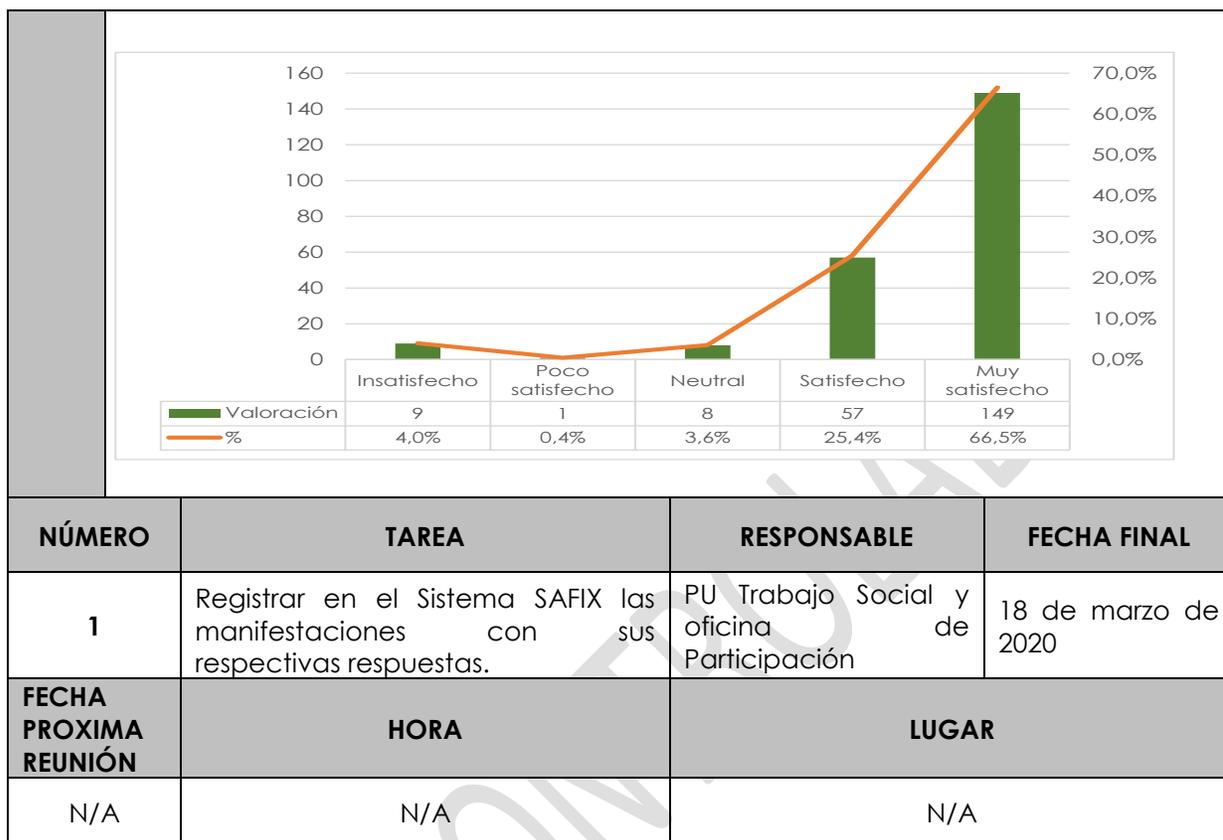
A la pregunta ¿Las condiciones del lugar fueron apropiadas? Dieron respuesta 224 personas de las cuales, 204 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 91,1% y solo 4 (1,7%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.



Finalmente, a la pregunta ¿Está satisfecho con la Rendición de cuentas de la ESE Metrosalud? Dieron respuesta 224 personas de las cuales, 206 se sintieron satisfechos y muy satisfechos, es decir el 91,9% y solo 10 (4,4%) personas lo consideraron poco o nada satisfecho.

<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 28 de 28

## FORMATO DE ACTA



NÚMERO	TAREA	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1	Registrar en el Sistema SAFIX las manifestaciones con sus respectivas respuestas.	PU Trabajo Social y oficina de Participación	18 de marzo de 2020
FECHA PROXIMA REUNIÓN	HORA	LUGAR	
N/A	N/A	N/A	