

<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 15		

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Acta N°	FECHA ELABORACIÓN	
Rendición de la Cuenta Pública		001	01 de Abril de 2016	
SECRETARIO		FIRMA SECRETARIO		
NA		NA		
ACTA DE REUNIÓN				
HORA DE INICIO		8:00 a.m. a 4:00 p.m.		
FECHA		Desde el 9 de marzo hasta el 16 de marzo de 2016		
LUGAR		En los Diferentes Puntos de Atención de la Red de Metrosalud		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN		Rendición Pública de Cuentas correspondiente a la vigencia 2015 para los clientes internos y externos		
HORA DE FINALIZACIÓN.		4:00 p.m.		
ORDEN DEL DIA				
#	TEMA			
1	Rendición de Cuentas Públicas ESE Metrosalud 2014, dirigida a los clientes internos y externos.			
ASISTENTES				
NOMBRE		CARGO		FIRMA
En lista de asistencia de todas las unidades administrativas				
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA				
#				
1	<p><b>Rendición de Cuentas Pública Correspondiente a la Vigencia 2015</b></p> <p>La ESE Metrosalud realiza la Rendición de Cuentas Pública para los clientes internos y externos, desde el 9 de marzo hasta el 16 de marzo de 2016, según el siguiente cronograma.</p>			

### Cronograma de Rendición Pública de Cuentas

Fecha	Público	Lugar	Hora	
Marzo 9	Públicos externos	Proveedores, universidades, EPS, ARL, Entes de control, gerentes hospitalares	CS Poblado	8:00 a 9:00 a.m.
		Medios de comunicación	CS Poblado	9:30 a 10:00 a.m.
	UPSS Santa Cruz	Servidores	Auditorio UH Santa Cruz	1:00 a 2:00 p.m.
		Comunidad	Auditorio UH Santa Cruz	2:30 a 3:30 p.m.
Marzo 10	UPSS San Cristóbal	Servidores	Auditorio UH San Cristóbal	8:00 a 9:00 a.m.
		Comunidad	Auditorio UH San Cristóbal	9:00 a 10:00 a.m.
	UPSS Nuevo Occidente	Comunidad	Auditorio UH Nuevo Occidente	10:30 a 11:30 a.m.
		Servidores	Auditorio UH Nuevo Occidente	1:00 a 2:00 pm
Marzo 11	UPSS San Antonio de Prado	Servidores	Auditorio UH San Antonio P	8:30 a 9:30 a.m.
		Comunidad	Auditorio UH San Antonio P	10:00 a 11:00 a.m.
	UPSS Belén	Comunidad y Servidores	Auditorio UH Belén	1:30 a 2:30 p.m.
Marzo 14	El Sacatín, Guayabal y Poblado (Administrativos)	Servidores	Lugar por definir	11:00 a 12:00 m.
Marzo 15	UPSS Doce de octubre	Servidores	Auditorio UH Doce	8:00 a 9:00 a.m.
		Comunidad	Auditorio UH Doce	9:30 a 10:30 a.m.
	UPSS Castilla	Servidores	Auditorio UH Castilla	1:00 a 2:00 p.m.
		Comunidad	Auditorio UH Castilla	2:30 a 3:30 p.m.
Marzo 16	UPSS San Javier	Servidores	Auditorio UH San Javier	8:00 a 9:00 a.m.
		Comunidad	Auditorio UH San Javier	9:30 a 10:30 a.m.
	UPSS Manrique	Servidores	Auditorio UH Manrique	1:00 a 2:00 p.m.
		Comunidad	Auditorio UH Manrique	2:30 a 3:30 p.m.

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 a la vigencia 2015, se siguieron los siguientes pasos.

<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 3 de 15

## FORMATO DE ACTA



### 1. Información

#### 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 desde el 18 de febrero de 2016, previos días antes de la realización de evento, de tal forma que todos los públicos se fueran informando oportunamente de la actividad.



#### 1.1.2. Redes sociales

La convocatoria para el evento de la rendición, también se realizó a través de las redes sociales Facebook y twitter.



**1.1.3. Tarjetas de invitación.** Se diseñan y envían tarjetas de invitación previamente a la realización de evento organizado tanto para los clientes internos y externos.

<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 15		



Dentro del Componente de información, se diseñan y despliegan los datos acerca de la rendición de cuentas por varios medios, así:

**1.2. Realización de un infográfico con la información de los resultados de gestión de la ESE Metrosalud.** Se realizan y reparten 2.000 plegables entre los públicos internos y externos durante el desarrollo de la jornada de la rendición de la gestión.

**1.3. Ecards.** Se diseñan y publican 47 ecards con los principales resultados de gestión para las redes sociales (Foto y dato).



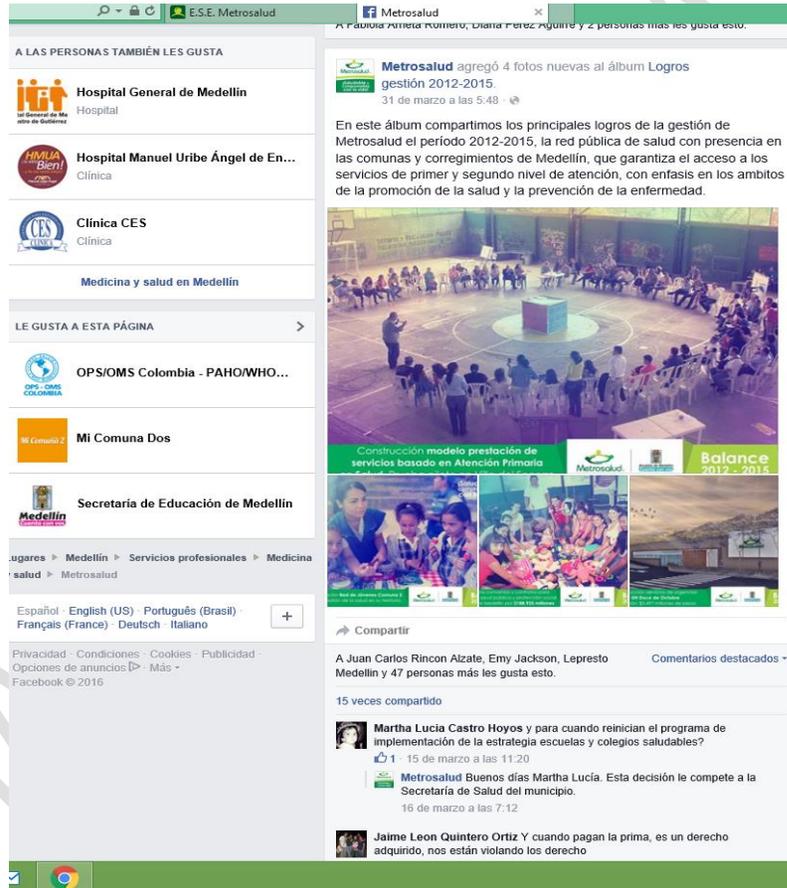
**1.4. Video de la Gestión.** Como Complemento a la Presentación de la Rendición Pública de Cuentas, se diseña un video con los aspectos más relevantes de la Gestión, la cual es divulgada en las jornadas realizadas al público interno y externo, en la página web de la entidad, y en las redes sociales.

<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 15		

### 1.5. Divulgación de la jornada por diferentes medios.

Se realiza divulgación por las redes sociales, sobre los resultados de la gestión de la vigencia 2015, 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.

#### Facebook



<b>Código:</b>	F01602030115
<b>Versión:</b>	2
<b>Vigente a partir de:</b>	13/02/2015
<b>Página:</b>	Página 6 de 15

# FORMATO DE ACTA



## Twitter

## Periódico el Colombiano

<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 15		

## Boletines: Latidos interno y Boletín externo

### Latidos interno



### Boletín externo



### 1.6. 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](http://www.supersalud.gov.co), de la SUPERSALUD, de la audiencia pública de la rendición de cuentas de la ESE Metrosalud en cumplimiento de lo establecido en la Circular Única de esa entidad.



- **Secretaria de Salud de Medellín.**

La entidad reporta a la Secretaria de Salud de Medellín, la Rendición Pública de Cuentas realizada para los clientes internos y externos de la ESE Metrosalud. Los documentos que se envían incluye: lista de asistencia, fotos y presentación. La información es enviada el 8 de abril de 2016.

## 2. Diálogo

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

A través de una exposición magistral, se programan eventos dirigidos al público interno (servidores, contratistas), en todas las Unidades Hospitalarias y al público externo (comunidad), y 3 jornadas adicionales así: Una con los servidores y contratistas de las Sedes: Sacatín, personal administrativo CS. Guayabal, y personal Administrativo CS. Poblado, una segunda jornada con los proveedores y, una tercera jornada con los entes de control, según cronograma propuesto.

La jornada tiene un tiempo estimado de 1 hora, entre exposición y preguntas.

En total, se realizaron 21 jornadas de rendición de cuentas: 10 jornadas para los clientes internos y 11 jornadas para los clientes externos, entre el 9 de marzo y el 16 de marzo de 2016. La Jornada fue desplegada por la Gerente, la Doctora Martha Cecilia Castrillón Suárez.

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

En total se hicieron 10 jornadas para los clientes internos de la ESE Metrosalud, 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 la jornada fueron: **595 personas.**



Foto: Rendición Pública de Cuentas a servidores y contratistas del Sacatín, personal administrativo del CS Guayabal y CS Poblado

De los cuales, asistieron al edificio Vásquez: 82 personas, y en las UPSS en el siguiente cuadro, se muestra la participación de los servidores de las UPSS en la Rendición Pública de Cuentas.

Asistentes	Santa Cruz	Manrique	Castilla	San Javier	Belén	San Cristóbal	San Antonio de Prado	Doce de Octubre	Nuevo Occidente	Total
<b>Servidores</b>	80	84	46	44	29	50	57	52	71	<b>513</b>

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

En total se hicieron 11 jornadas para los clientes externos de la ESE Metrosalud, 9 en las Unidades Hospitalarias de la Red para la comunidad para un total de 320 participantes, 1 para los proveedores con un total de 56 participantes y otra para los entes de control con un total de 6 participantes. El total de asistentes a las diferentes jornadas fueron **382 personas.**

Asistentes	Santa Cruz	Manrique	Castilla	San Javier	Belén	San Cristóbal	San Antonio de Prado	Doce de Octubre	Nuevo Occidente	Total
<b>Comunidad</b>	39	36	44	31	15	42	28	38	47	<b>320</b>



Rendición pública vigencia 2015 a (proveedores, universidades, entidades territoriales)



Rendición pública vigencia 2015 a Medios de comunicación



Rendición Pública vigencia 2015 a entes de Control

Para un total de participantes a la Rendición Pública de Cuentas entre clientes internos y externos de **977 personas**.

✓ **Rendición de cuentas a los organismos de Control**

La entidad realiza la rendición de cuentas a la Contraloría Municipal, correspondiente a la vigencia 2015 al 15 de febrero de 2016. El área responsable de enviar consolidar y entregar la información a la Contraloría Municipal es la Oficina de Control Interno y Evaluación.

## 2.2. Diligenciamiento Formato CUENTANOS

A través del formato CUENTANOS, se propicia el diálogo con los grupos de interés (usuarios, servidores, proveedores, universidades, medios de comunicación), en la Jornada de Rendición Pública de Cuentas, tramitándose las manifestaciones resultantes de la actividad sin respuesta a través del aplicativo Escucha Activa.

En la actividad se entrega el formato de escucha activa (CUENTANOS) para que el usuario pregunte sugiera, siendo un mecanismo además, de identificación de necesidades y expectativas. Este se entrega al inicio de la jornada y se recibe al final. La encargada de entregar dicha información es la trabajadora social en cada Unidad Hospitalaria y en la jornada de rendición a los proveedores, un representante de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Se establece un espacio para preguntas las cuales se reciben por escrito, luego se recogen las preguntas para que el expositor una vez termine la presentación general, de respuesta a todas las inquietudes.

Se presentaron 9 manifestaciones (CUENTANOS) en **la jornada con los proveedores**, 8 correspondieron a felicitaciones y 1 de agradecimientos.

		MANIFESTACIÓN	NOMBRE	EMPRESA
1	FELICITACIONES	<b>DRA MARTHA:</b> Gracias por la oportunidad que nos brindó para que nuestros estudiantes adquirieran las competencias requeridas, para lograr posteriormente un excelente desempeño en su área de formación. Felicitaciones por su excelente y exitosa gestión.	MARIA LEONISA PEREZ S.	UCC
2	AGRADECIMIENTO	<b>DOCTORA:</b> La construcción del tejido social se da desde el interés por la calidad de vida. Ese trabajo se dio en estos 4 años. <b>DIOS LA BENDIGA, GRACIAS</b>	JAIR FLOREZ G.	UNIVERSIDAD ADVENTISTA
3	FELICITACIONES	Agradecemos su gestión en los 4 años que estuvo al frente de la <b>ESE</b> ; Entregando una infraestructura mejorada para la prestación de servicios humanizados y obras en proyectos de mejora. Gracias por permitir la formación y cualificación del talento humano en salud.	SANDRA MILENA URIBE P.	SENA
4	FELICITACIONES	Como proveedor de Metrosalud nos sentimos satisfechos del convenio contractual, ya que se llevó a cabo a satisfacción por parte de nuestros profesionales, ayudando a crecer cada día a <b>METROSALUD</b> .	IVAN RODRIGO FLOREZ R.	AIDA
5	FELICITACIONES	En nombre de la vicerrectoría de docencia de la universidad de Antioquia, queremos expresar nuestras felicitaciones y gratitud a la <b>ESE</b> , un aliado fundamental para la <b>UDEA</b> y un actor primordial en el logro de atención integral de salud con calidad y respeto para la población más vulnerable. Resaltamos la labor compleja de integrar la sostenibilidad financiera con la atención integral y humana. <b>GRACIAS</b> por aportar a la atención y salud	MÓNICA CORTÉS MÁRQUEZ	UDEA

<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 15		

		de la comunidad y el apoyo a la formación de talento humano en salud específica y como en el caso de la <b>UDEA</b> pública.		
6	FELICITACIONES	<b>CORDIAL SALUDO</b> , Quería felicitar a la <b>DRA MARTHA CASTRILLON</b> y todo el equipo Metrosalud a título personal porque me dieron la oportunidad de conocer de cerca los servicios de salud impecables con los que cuenta la ciudad de Medellín. Como ciudadana me siento muy orgullosa. En representación de mi compañía también quiero hacer extensiva la felicitación a la <b>DRA</b> por su visión y puertas abiertas para aceptar y escuchar proyectos de innovación en salud que impactan toda la población. Esperamos poder consolidar esta iniciativa en conjunto pronto. <b>CON CARÍÑO</b> .	MARGARITA CUARTAS JIMÉNEZ	MEDTRONIC
7	FELICITACIONES	De acuerdo al contexto actual, y la coyuntura de la crisis de la salud, han sabido mantenerse en el tiempo y esperamos seguir siendo aliados estratégicos de tan importante empresa.	LUIS VERA G.	RONELLY S.A
8	FELICITACIONES	<b>DRA MARTHA:</b> Administrar con honestidad y transparencia tiene sus "Riesgos", el principal: la crítica y comentarios de quien no comparte o no aplica estos principios. La preparación personal y académica trabajando con equipo que comparta nuestra ética, da la tranquilidad de haber cumplido. <b>FELICITACIONES</b> .	LUIS ANIBAL RESTREPO SOTO	U. AUTÓNOMA DE LAS AMERICAS
9	FELICITACIONES	Felicitación y agradecimiento para usted <b>DRA MARTHA</b> y a toda la organización, por el apoyo que siempre nos ofrecieron, sin lo cual muchos de nuestros estudiantes no habrían podido tener tan maravillosas experiencias de aprendizaje y nosotros nos hubiéramos privado de excelentes relaciones y apoyo. <b>MIL GRACIAS</b> .	LUZ MARINA GIRALDO BASTO	CEDES

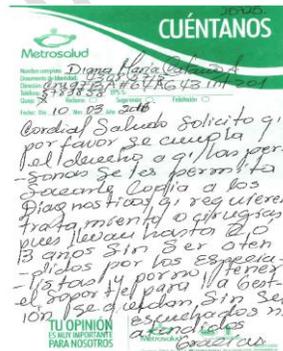
En la **Jornada con los clientes internos del Sacatín, personal Administrativo de Guayabal, y personal Administrativo del CS Poblado**, se recibieron 10 manifestaciones CUENTANOS, de las cuales 8 fueron felicitaciones y 2 correspondieron a sugerencias.

MANIFESTACIÓN		NOMBRE	EMPRESA
1	FELICITACIÓN	ANA JACKELINE MAYA M.	METROSALUD SACATIN
2	FELICITACIÓN	DIOSELINA VERGARA	METROSALUD SACATIN
3	FELICITACIÓN	CATALINA SUÁREZ	METROSALUD SACATIN
4	FELICITACIÓN	OSCAR C.	METROSALUD SACATIN

<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 15		

5	<b>FELICITACIÓN</b>	Las cifras son muy positivas en medio de la crisis de la salud. Me siento complacido de pertenecer a esta hermosa organización. Es muy importante publicar más estos avances de la organización. <b>GRACIAS</b>	EDISON GARRO USUGA	METROSALUD SACATIN
6	<b>FELICITACIÓN</b>	Como servidora me siento orgullosa de trabajar en esta gran organización. Es un informe claro, amplio y muy amena la exposición.	YURY SANCHEZ ANGEL	METROSALUD SACATIN
7	<b>FELICITACIÓN</b>	Muchas gracias por la información, fue claro todo. <b>EXITOS EN TODO!!</b>	MARIANA GONZALEZ O	METROSALUD SACATIN
8	<b>FELICITACIÓN</b>	Felicidades por hacer su gestión a conciencia y con mucha entrega.	GLORIA PATRICIA LAVERDE	METROSALUD SACATIN
9	<b>SUGERENCIA</b>	Más amplia la visualización de los informes. <b>GRACIAS</b>	ELKIN GUTIERREZ	METROSALUD SACATIN
10	<b>SUGERENCIA</b>	<b>BUENAS TARDES...</b> Ante el tema de movilidad de usuarios en <b>EPS</b> : Las <b>EPS C</b> Tienen usuarios subsidiados en números significativos. La <b>ESE</b> con ayuda de secretaria y Gobierno debe buscar estos usuarios y en origen eran de la <b>ESE</b> y prestando la atención. <b>GRACIAS.</b>	WALTER GUZMAN	METROSALUD SACATIN

En la jornada de Rendición Pública de Cuentas realizada a los usuarios en las UPSS, Con el fin de que los asistentes tuvieran la oportunidad de expresar sus inquietudes y aportes se les entregó el formato institucional "Cuéntanos" donde pudieron consignar los datos personales para posterior respuesta. Al finalizar la presentación, se recogieron los formatos diligenciados, la comunicadora de la empresa los clasificó en felicitaciones, sugerencias y claridades sobre la información recibida. La gerente procedió a brindar la respuesta de acuerdo a su gestión. Algunos quedaron pendientes de respuesta, dado que requiere un trámite registrándose en el sistema, para su gestión.







Otra estrategia que se utilizó para escuchar a los asistentes fue asignarle un turno y darle la palabra. En **Total se recibieron 62 manifestaciones expresadas en el "cuéntanos"**, las cuales fueron ingresadas en el aplicativo SAFIX de escucha activa. Las respuestas y trámites se encuentran en las actas de Rendición de Cuentas de cada Unidad Hospitalaria, las cuales hacen parte de este informe.

CUEN-TANOS	San-ta Cruz	Man-rique	Nuevo Occi-dente	Cas-tilla	San Javier	Belén	San Cristó-bal	San Anto-nio de Prado	Doce de Octu-bre	Total
	11	3	4	12	7	4	5	2	14	<b>62</b>
<b>Conse-cutivo SAFIX</b>	25812, 25813, 25814, 25816, 25819, 25820, 25821, 25823, 25830, 25842, 25872, 25873, 25840, 25843, 25844, 25856, 25857, 25894, 25892, 25893, 25885, 25890, 25891, 25886, 25882, 25907, 25884, 25901									

**2.3. Habilitar correo electrónico:** Con el fin de recibir preguntas, propiciando con ello espacios de interacción y diálogo con los usuarios.

Conjuntamente con la realización de la convocatoria para la rendición pública de cuentas vigencia 2015, se habilitó un correo, para que la gente pudiera manifestarse antes de las diferentes jornadas de rendición de cuentas.

En total se recibieron 2 correos los cuales fueron transferidos al área encargada para su trámite.

<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 15		



Así mismo, se realiza el envío de la información como constancia del proceso de rendición a la Secretaría de Salud de Medellín y se hace el respectivo registro en el aplicativo de la SUPERSALUD, antes del 10 de abril de la vigencia

NÚMERO	TAREA	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1			
FECHA PROXIMA REUNIÓN	HORA	LUGAR	