



# Estrategia de Rendición de Cuentas 2015 - 2016

**ESE Metrosalud**  
Medellín, Junio de 2016



Alcaldía de Medellín

# Estrategia de Rendición de Cuentas ESE Metrosalud

## 1. Análisis del Estado de la Rendición de Cuentas en la ESE Metrosalud

### 1.1. Diagnóstico

La ESE Metrosalud realiza Rendición Pública de Cuentas desde hace varias administraciones, cada una la ha desarrollado con su estilo propio, dando cumplimiento a la normatividad vigente. El propósito de la actividad, es dar a conocer de forma transparente a los clientes internos y externos, la gestión realizada en el período evaluado.

Para realizar el diagnóstico de Rendición de Cuentas, se tomó como referente la jornada pública realizada en el 2015. Se utilizaron dos instrumentos para capturar información de los usuarios y demás clientes de la entidad así:

- **Encuesta realizada según instrumento del FURAG.** Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión. El instrumento fue creado por el Decreto 2482 de diciembre de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El instrumento, se aplicó a una muestra de 41 personas entre las que participaron diferentes actores (Proveedores, usuarios, Universidades, Proyectos de salud pública).
- **Encuesta a los usuarios.** Con el apoyo del área de participación social, se realizó esta encuesta a 11 usuarios. En el instrumento, podían describir fortalezas, debilidades, entre otras preguntas realizadas.

La información recopilada, sirvió de insumo para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2016.

A continuación, se describen de manera cualitativa y cuantitativa los resultados generados de la aplicación de las encuestas.

### 1.1.1. Balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas

La aplicación de los instrumentos, generaron los siguientes resultados:

#### **Fortalezas**

##### **Información**

- Los usuarios pudieron darse cuenta como es el funcionamiento de la ESE METROSALUD En sus distintas dependencias.
- La exposición es Acertada.
- Los Usuarios pueden tener más conocimiento acerca de los logros de la ESE METROSALUD y cada una de sus unidades.
- Muy buena información a la comunidad acerca de los servicios y los logros que se han hecho en la ESE METROSALUD.
- Informan de lo que están haciendo para mejorar en favor de todos los usuarios.
- Permite brindar información general de la empresa y los logros obtenidos.
- Acerca la administración a los funcionarios y usuarios.
- El video institucional.
- Entrega de pieza informativa al final.
- Compromiso de la empresa para rendición de cuentas
- Mostrar las metas no alcanzadas. (Metas de la gerente).

##### **Diálogo**

- Claridad al explicar lo que tiene METROSALUD.
- Les dan a los usuarios las cuentas claras, información de las gestiones públicas y de los proyectos.
- Participación de la comunidad.
- Trabajo en Equipo.
- Posibilidad de Retroalimentación de la situación de la empresa.
- Ser un espacio para el contacto con el usuario.
- Comprometer al usuario frente a la corresponsabilidad"

##### **Incentivos**

- Han avanzado en la atención al usuario y se preocupan más por ellos.

### Otros

- Organización logística y comunicación.
- Tiempo oportuno para convocar.

## Debilidades

### Información

- Solo se habló de lo bueno que se ha hecho en la ESE METROSALUD, Lo malo fue abordado por encima.
- No se mostró a la comunidad lo real de la ESE METROSALUD.
- El poco conocimiento de las comunidades sobre los logros de la ESE METROSALUD.
- No obtener la suficiente información. No dar claridad de los recursos.
- Falta de una información a tiempo de lo que se hace o no, en favor de los usuarios en salud.
- La rendición de cuentas no responde a todas las necesidades de información de los usuarios.
- Temáticas no adecuadas para el conocimiento de los usuarios.
- Lenguaje técnico, fue un informe de gestión y no una rendición de cuenta.
- Demasiadas diapositivas, presentación muy densa.
- Usar un lenguaje más sencillo, bajar la densidad de la información a nivel de los usuarios.
- Unificar metodología para rendición.
- No muestra el incumplimiento de la empresa a la demanda no atendida al usuario.
- Falta proyección para garantizar oferta a demanda no atendida, lo cual es incumplimiento de muchos años.

### Diálogo

- Muchas Intervenciones de los participantes, por lo cual no quedan bien claros los temas tratados.
- Falta de retroalimentación en los temas por parte de los funcionarios.
- No disponer de tiempo suficiente para responder preguntas en el lugar.

### Incentivos

- Haber hecho la rendición en la mañana minimiza la asistencia de la comunidad.

### Otros

- Incumplimiento en el inicio de la jornada.
- No contar con dotación de tinto, aromática y agua.

## 1.1.2. Descripción crítica cualitativa y cuantitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados.

### 1.1.2.1. Descripción cualitativa

Se realizaron un total de 27 encuestas a los usuarios de la ESE Metrosalud, evidenciándose los siguientes **Aspectos por Mejorar** en términos de información, diálogo e incentivos.

#### Información

- Suministrar información con un lenguaje adecuado al público de tal forma que entienda lo que se le está informando.
- Bajar la densidad de la Información, que sea más concreta y menos densa.
- Entregar datos que muestren lo bueno y lo pendiente por mejorar en la entidad.

#### Diálogo

- Contar con un mayor tiempo para retroalimentación y preguntas.
- Estructura de manera adecuada la participación y tiempo establecido para la retroalimentación y diálogo después de la jornada de rendición de cuentas.

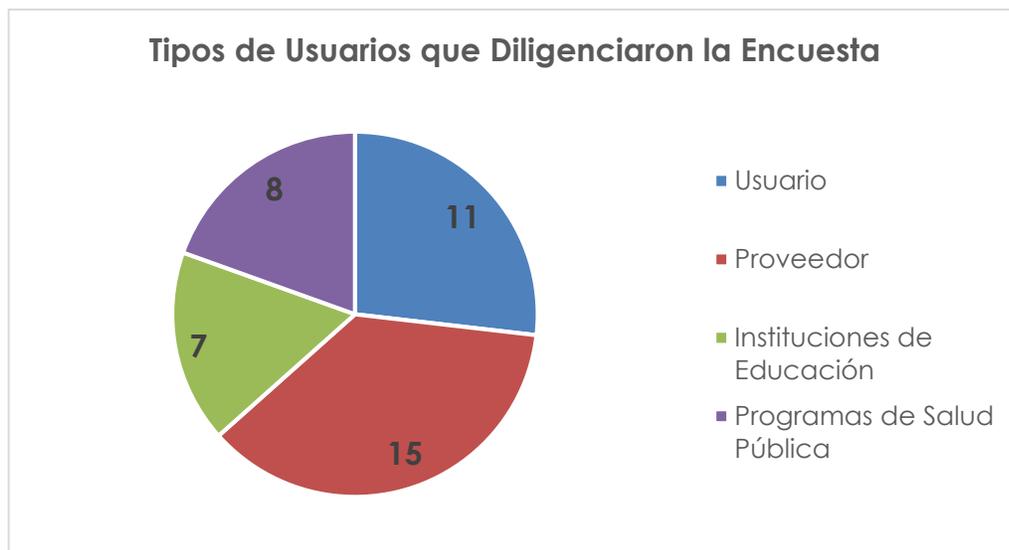
#### Incentivos

- Organizar la jornada de rendición de cuentas en un horario adecuado que permita contar con mayor disponibilidad de los usuarios.
- Otorgar incentivos a los participantes de la rendición, como un instrumento de motivación frente a la actividad y el compromiso para el mejoramiento de la gestión de la entidad.

### 1.1.2.2. Descripción cuantitativa

La Encuesta del FURAG fue diligenciada por un total de 41 participantes, entre las cuales se encontraban: Usuarios, proveedores, Instituciones de educación y coordinadores de los programas de salud pública operados por la ESE Metrosalud.

Gráfico 1



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Enero de 2016

A continuación, se realiza análisis por cada una de las 17 preguntas realizadas en la encuesta FURAG.

**Pregunta 1.** Señale los temas en los que usted considera que la entidad adelanta acciones de promoción dirigidas a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés:

De los 41 encuestados, el 100% de los (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), respondieron que la entidad establece acciones de promoción dirigidas a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, siendo las más relevantes:

- Los espacios de participación que se organizan (80%).
- La información disponible en la página web de la entidad (78%).

Siendo en un menor porcentaje considerado los temas de: Disponibilidad de datos abiertos y Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Servicios implementados o modificados en la entidad	6	40%	5	45%	4	57%	3	38%
b)	Los espacios de participación	11	73%	8	73%	7	100%	7	88%
c)	Información disponible en el sitio web	12	80%	8	73%	6	86%	6	75%
d)	Disponibilidad de Datos Abiertos	4	27%	7	64%	0	0%	1	13%
e)	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlo	6	40%	4	36%	3	43%	6	75%

**Pregunta 2.** Indique que información, publica la entidad en lugares visibles de fácil acceso al ciudadano (diferentes al medio electrónico).

De los 41 encuestados, el 99% de los (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), contestaron de manera afirmativa conocer información que publica la entidad en lugares visibles al ciudadano, siendo los temas más relevantes:

- Horarios de atención de la sede central y de sucursales o regionales (63%).
- Localización física de la sede central y de sucursales o regionales (56%).
- Correo electrónico de contacto de la Entidad (54%).
- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) (46%).

En un menor porcentaje consideraron los temas: Listado de trámites y servicios, Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias) y Calendario de actividades.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Localización física de la sede central y de sucursales o regionales	10	67%	7	64%	3	43%	3	38%
b)	Horarios de atención de la sede central y de sucursales o regionales	9	60%	9	82%	5	71%	3	38%
c)	Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax	6	40%	4	36%	4	57%	2	25%
d)	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)	7	47%	6	55%	3	43%	3	38%
e)	Listado de trámites y servicios	3	20%	6	55%	1	14%	3	38%
f)	Tiempos de entrega de trámites y servicios	3	20%	4	36%	3	43%	0	0%
g)	Procedimiento y/o indicaciones para acceder a trámites y servicios	3	20%	5	45%	2	29%	0	0%
h)	Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias)	2	13%	6	55%	0	0%	3	38%
i)	Correo electrónico de contacto de la Entidad	5	33%	8	73%	5	71%	4	50%
j)	Noticias	8	53%	6	55%	2	29%	2	25%
k)	Información relevante de la rendición de cuentas	2	13%	6	55%	2	29%	2	25%
l)	Calendario de actividades	2	13%	8	73%	2	29%	0	0%

**Pregunta 3.** Indique que información pública la entidad en medios electrónicos (sitio web).

Del total de encuestados, el 100% de los (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), conocen información que la entidad publica en la página web. Los temas más relevantes conocidos por los encuestados fueron.

- Misión y visión (85%)

- Objetivos y funciones (76%)
- Localización física sede central y sucursales o regionales (71%)
- Directorio de entidades del sector y Teléfonos, líneas gratuitas y fax (63%)

Siendo en Un menor porcentaje considerado los temas de: Datos de contacto de servidores públicos, Glosario, Información para niños y Registro de Publicaciones de la entidad (el registro debe tener el inventario de publicaciones tanto físicas como electrónicas).

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Misión y visión	15	100%	8	73%	4	57%	8	100%
b)	Objetivos y funciones	13	87%	6	55%	4	57%	8	100%
c)	Organigrama	5	33%	6	55%	4	57%	5	63%
d)	Directorio de entidades del sector	9	60%	6	55%	5	71%	6	75%
e)	Datos de contacto de servidores públicos	1	7%	6	55%	0	0%	2	25%
f)	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	8	53%	9	82%	3	43%	4	50%
g)	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	10	67%	8	73%	6	86%	2	25%
h)	Localización física sede central y sucursales o regionales	11	73%	7	64%	5	71%	6	75%
i)	Preguntas y respuestas frecuentes	9	60%	8	73%	1	14%	4	50%
j)	Glosario	1	7%	6	55%	1	14%	4	50%
k)	Noticias	8	53%	7	64%	2	29%	7	88%
l)	Información para niños	3	20%	7	64%	1	14%	1	13%
m)	Calendario de actividades	7	47%	5	45%	2	29%	4	50%
n)	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	4	27%	7	64%	1	14%	3	38%
o)	Normatividad	6	40%	6	55%	3	43%	4	50%
p)	Documentos y/o memorias justificativas de normas o políticas promovidas por la entidad	0	0%	6	55%	0	0%	3	38%
q)	Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	1	7%	5	45%	2	29%	4	50%
r)	Información principal en otro idioma	0	0%	4	36%	0	0%	0	0%

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
s)	Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	3	20%	6	55%	1	14%	0	0%
t)	Información para población vulnerable	4	27%	8	73%	0	0%	1	13%
u)	Información de programas sociales	6	40%	8	73%	2	29%	3	38%
v)	Publicación de información en audio y/o video	4	27%	8	73%	1	14%	1	13%
w)	Registro de Publicaciones de la entidad (el registro debe tener el inventario de publicaciones tanto físicas como electrónicas)	1	7%	4	36%	0	0%	1	13%
x)	Registros / Inventarios de Activos de Información	1	7%	5	45%	0	0%	0	0%

**Pregunta 4.** Seleccione los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que la entidad publica en la página web.

De 41 encuestados, 98% de los (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), dicen conocer lo que la entidad publica sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web. Siendo los temas más relevantes:

- Rendición de cuentas (73%)
- Estrategia anti trámites (54%)
- Servicio al ciudadano (54%)

El componente con un menor porcentaje de participación fue el Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	4	27%	5	45%	3	43%	5	63%
b)	Estrategia anti trámites	9	60%	6	55%	3	43%	4	50%
c)	Rendición de cuentas	10	67%	10	91%	4	57%	6	75%
d)	Servicio al ciudadano	5	33%	9	82%	3	43%	5	63%

**Pregunta 5.** Conoce usted el enlace de atención al ciudadano en nuestro sitio web.

De los 41 encuestados, 17 personas, es decir el 41%, dicen conocer el enlace de atención al ciudadano. Esta población en su mayoría está representada por los usuarios, teniendo un menor % el de los proveedores.

Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
Conoce enlace atención ciudadano web	3	20%	9	82%	2	29%	5	63%

**Pregunta 6.** Sobre el enlace de atención al ciudadano del sitio web de la entidad, el 99% los encuestados (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), identificaron los siguientes temas como los más relevantes.

- Enlace a preguntas y respuestas frecuentes (46%).
- Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias(37%).
- Enlace a participación ciudadana(29%).
- Enlace al calendario de actividades(24%).
- Enlace a los servicios de atención en línea(24%).

Con un menor porcentaje se consideraron los temas: Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados, Enlace a la opción de suscripción a servicios de información, Enlace a ofertas de empleo y Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.

Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a) Enlace a preguntas y respuestas frecuentes	6	40%	7	64%	2	29%	4	50%
b) Enlace al calendario de actividades	2	13%	6	55%	0	0%	2	25%
c) Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados	0	0%	1	9%	2	29%	2	25%
d) Enlace a ayudas para navegar en el sitio web	2	13%	4	36%	0	0%	2	25%

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
e)	Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	1	7%	8	73%	2	29%	4	50%
f)	Enlace a los servicios de atención en línea	2	13%	6	55%	0	0%	2	25%
g)	Enlace a la opción de suscripción a servicios de información	1	7%	4	36%	0	0%	0	0%
h)	Enlace a ofertas de empleo	1	7%	5	45%	0	0%	1	13%
i)	Enlace a la oferta de trámites y servicios	0	0%	3	27%	0	0%	3	38%
j)	Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios	1	7%	2	18%	0	0%	1	13%
k)	Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011)	2	13%	4	36%	0	0%	1	13%
l)	Enlace a participación ciudadana	2	13%	6	55%	0	0%	4	50%

**Pregunta 7.** ¿La Entidad tiene identificados mecanismos de participación ciudadana?

Del total de encuestados, el 90% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública) contestaron SI, la entidad cuenta con mecanismos de participación ciudadana.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
	Tiene definidos mecanismos de participación ciudadana	13	87%	10	91%	6	86%	8	100%

**Pregunta 8.** Señale los temas que la entidad incluye, sobre los mecanismos de participación ciudadana.

Del total de los encuestados, el 99% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), conoce diferentes mecanismos

de participación ciudadana de la entidad. Los que tuvieron mayor participación fueron:

- Rendición de Cuentas (83%)
- Ejecución de programas, proyectos y servicios (46%)
- Formulación de la planeación (44%)

El que obtuvo un menor porcentaje fueron los temas: Elaboración de normatividad y Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Rendición de Cuentas	12	80%	9	82%	5	71%	8	100%
b)	Elaboración de normatividad	2	13%	3	27%	1	14%	3	38%
c)	Formulación de la planeación	5	33%	6	55%	4	57%	3	38%
d)	Formulación de políticas, programas y proyectos	3	20%	5	45%	4	57%	3	38%
e)	Ejecución de programas, proyectos y servicios	6	40%	5	45%	3	43%	5	63%
f)	Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones	3	20%	4	36%	1	14%	0	0%
g)	Promoción del control social	2	13%	4	36%	3	43%	4	50%
h)	Apertura de datos	2	13%	2	18%	0	0%	0	0%

**Pregunta 9.** Participó en los temas definidos para la rendición de cuentas.

De los 41 participantes el 44%, es decir 18 personas (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública) respondió que **SI**, participaron en los temas definidos para la rendición de cuentas. La población que más participó fueron los **Usuarios** y con una participación del cero % los de proyectos de salud pública.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
	Participó en temas definidos rendición de cuentas	6	40%	8	73%	4	57%	0	0%

**Pregunta 10.** ¿ La Entidad, publica los resultados de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?.

De los 41 participantes, el 54% , es decir 22 personas, respondió que la entidad **SI** publica los temas y contenidos para los ciudadanos. El publico con mayor participación, fueron los usuarios y el de menor porcentaje el de los proyectos de salud publica.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
	Entidad publica resultados y temas de rendición de cuentas	6	40%	8	73%	4	57%	4	50%

**Pregunta 11.** Cuales de las siguientes acciones de diálogo utiliza la entidad para realizar la rendición de cuentas?.

De los 41 encuestados, el 99% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), reconoce que la entidad utiliza acciones de diálogo para realizar la rendición pública de cuentas. Las 4 acciones de diálogo con mayor puntaje definidas por los encuestados fueron:

- Audiencias públicas participativas (49%)
- Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios (44%)
- Reuniones zonales (32%)
- Asambleas comunitarias (24%)

Con un menor porcentaje se consideraron los temas: Mesas de diálogo regionales o temáticas, blog y Redes Sociales.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios	5	33%	6	55%	3	43%	4	50%
b)	Foros Virtuales	0	0%	4	36%	0	0%	0	0%
c)	Ferias de la gestión con pabellones temáticos	0	0%	2	18%	2	29%	1	13%
d)	Audiencias públicas participativas	8	53%	3	27%	2	29%	7	88%
e)	Audiencias públicas participativas virtuales	1	7%	2	18%	0	0%	0	0%
f)	Observatorios ciudadanos	0	0%	3	27%	0	0%	1	13%

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
g)	Tiendas temáticas o sectoriales	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
h)	Mesas de diálogo regionales o temáticas	1	7%	1	9%	1	14%	2	25%
i)	Reuniones zonales	3	20%	4	36%	3	43%	3	38%
j)	Asambleas comunitarias	1	7%	5	45%	1	14%	3	38%
k)	Blog	0	0%	1	9%	0	0%	0	0%
l)	Redes Sociales	1	7%	3	27%	0	0%	1	13%
m)	Teleconferencias interactivas	0	0%	3	27%	0	0%	0	0%

**Pregunta 12.** Seleccione los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas:

Del total de encuestados, el 99% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), reconoce que la entidad utiliza medios para divulgar la información del proceso de rendición de cuentas. Los 4 medios más utilizados y con mayor puntaje resaltados por los encuestados fueron.

- Reuniones (66%)
- Sitio web (46%)
- Boletines impresos (41%)
- Carteleros (37%)

Los medios que obtuvieron un menor porcentaje fueron: Radio, prensa, correo electrónico, redes sociales y centros de documentación.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Radio	3	20%	2	18%	1	14%	0	0%
b)	Televisión	2	13%	4	36%	3	43%	3	38%
c)	Prensa	2	13%	6	55%	2	29%	3	38%
d)	Sitio web	7	47%	5	45%	1	14%	6	75%
e)	Correo electrónico	5	33%	4	36%	1	14%	1	13%
f)	Aplicación móvil	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%
g)	Redes Sociales	2	13%	4	36%	1	14%	1	13%
h)	Mensajes de texto	0	0%	4	36%	0	0%	0	0%
i)	Boletines impresos	4	27%	7	64%	2	29%	4	50%
j)	Carteleros	4	27%	7	64%	1	14%	3	38%

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
k)	Reuniones	11	73%	7	64%	4	57%	5	63%
l)	Centros de documentación	0	0%	1	9%	0	0%	0	0%

**Pregunta 13.** Seleccione los contenidos sobre los que la Entidad, divulga información:

Del total de encuestados, el 100% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública) identifica una serie de contenidos, mediante los cuales la Entidad divulga información. Los 4 contenidos más divulgados fueron:

- Productos y/o Servicios (59%)
- Avances y resultados de la gestión institucional (44%)
- Espacios de participación presencial (34%)
- Trámites (29%)

Los contenidos de información que obtuvieron un menor porcentaje fueron: Oferta de información en canales electrónicos y oferta de información en canales presenciales.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Productos y/o Servicios	9	60%	3	27%	5	71%	7	88%
b)	Trámites	5	33%	3	27%	3	43%	1	13%
c)	Espacios de participación en línea	4	27%	3	27%	1	14%	2	25%
d)	Espacios de participación presencial	3	20%	7	64%	2	29%	2	25%
e)	Oferta de información en canales electrónicos	4	27%	2	18%	0	0%	2	25%
f)	Oferta de información en canales presenciales	1	7%	2	18%	0	0%	0	0%
g)	Conjuntos de datos abiertos disponibles	0	0%	3	27%	0	0%	0	0%
h)	Avances y resultados de la gestión institucional	7	47%	2	18%	5	71%	4	50%

**Pregunta 14.** Seleccione los canales a través de los cuales se realiza la convocatoria a las acciones de diálogo:

De los 41 encuestados, el 98% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), selecciona una serie de canales a través de los cuales se realiza la convocatoria a las acciones de diálogo, siendo los más relevantes:

- Correo Electrónico (66%)
- Sitio Web (37%)
- Prensa (22%)
- Invitación física Personalizada (22%)

Los canales que obtuvieron un menor porcentaje fueron: Radio, perifoneo e Invitación física personalizada.

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Radio	0	0%	2	18%	1	14%	0	0%
b)	Prensa	2	13%	5	45%	2	29%	0	0%
c)	Sitio web	6	40%	6	55%	1	14%	2	25%
d)	Correo electrónico	10	67%	8	73%	5	71%	4	50%
e)	Telefonía móvil	0	0%	7	64%	0	0%		0%
f)	Telefonía fija	0	0%	8	73%	0	0%	0	0%
g)	Redes Sociales	0	0%	7	64%	0	0%	1	13%
h)	Televisión	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%
i)	Perifoneo	0	0%	1	9%	0	0%	0	0%
j)	Invitación física personalizada	1	7%	6	55%	1	14%	1	13%

**Pregunta 15.** Las memorias de las acciones de diálogo fueron:

Del total de los encuestados, el 83% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), indicaron que las memorias de acciones de diálogo fueron conocidas a través de medios como:

- Públicas en medios electrónicos (22%)
- Distribuidas a los participantes (17%)
- Divulgadas en medios electrónicos (12%)

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
a)	Publicadas en medios electrónicos	3	20%	5	45%	0	0%	1	13%

<b>b)</b>	Divulgadas en medios electrónicos	2	<b>13%</b>	2	<b>18%</b>	0	<b>0%</b>	1	<b>13%</b>
<b>c)</b>	Distribuidas a los participantes	0	<b>0%</b>	4	<b>36%</b>	3	<b>43%</b>	0	<b>0%</b>
<b>e)</b>	No se elaboraron memorias	4	<b>27%</b>	1	<b>9%</b>	0	<b>0%</b>	2	<b>25%</b>

Un total de 7 personas, mencionaron que No se elaboraron memorias (17%).

**Pregunta 16.** ¿Por que medios se divulga la evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas?

De los 41 encuestados, el 98% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), escoge una serie de medios por los cuales se divulga la evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas. Siendo las más mencionadas:

- Sitio Web (56%)
- Reunión presencial (49%)

Con un menor porcentaje, se consideraron los medios de:

- Correo Electrónico (29%)
- Comunicado escrito (15%)

	Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
<b>a)</b>	Sitio web	9	<b>60%</b>	5	<b>45%</b>	2	<b>29%</b>	7	<b>88%</b>
<b>b)</b>	Correo electrónico	3	<b>20%</b>	5	<b>45%</b>	1	<b>14%</b>	3	<b>38%</b>
<b>c)</b>	Comunicado escrito	0	<b>0%</b>	6	<b>55%</b>	0	<b>0%</b>	0	<b>0%</b>
<b>d)</b>	Reunión presencial	3	<b>20%</b>	9	<b>82%</b>	3	<b>43%</b>	5	<b>63%</b>

**Pregunta 17.** ¿ La entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil?

De los 41 participantes el 20% respondió que la entidad **SI** ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, es decir 8 personas, con un porcentaje mayor de participación, el de los usuarios.

Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
Ofrece posibilidad de suscribirse para recibir información a través telefonía móvil	2	13%	7	64%	0	0%	1	13%

**Pregunta 18.** ¿ La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

Del total de encuestados, 34 personas, es decir el 83% (Proveedores, Usuarios, Instituciones de educación y proyectos de salud pública), contestaron **SI**, la entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
Sistema de información para registro y gestión de PQYR	14	93%	9	82%	3	43%	8	100%

**Pregunta 19.** ¿El plan anual de adquisiciones se encuentra publicado en SECOP? (Solo proveedores).

Esta pregunta fue contestada por todos los participantes, en donde, de los 41 participantes el 61% respondió que el plan de adquisiciones **SI** se encuentra publicado en SECOP, es decir 25 personas.

Si se mira únicamente a los proveedores es decir los 15 participantes, el 67% respondieron que el plan de adquisiciones **SI** se encuentra publicado en SECOP.

Preguntas	Proveedores	%	Usuarios	%	Instituciones de educación	%	Proyectos de Salud Pública	%
Plan Anual de Adquisiciones publicado en SECOP	10	67%	6	55%	2	29%	7	88%

### 1.1.3. Dar cuenta de los actores (ciudadanía), participantes y su forma de participación.

Nro .	Actor	Relación que sostienen con la ESE Metrosalud
1	Usuarios	Los usuarios los cuales están representados por: Indígenas, Afro descendientes, LGTBI, Víctimas del Conflicto, Niños, Jóvenes y adolescentes; Mujeres, Adulto mayor, Población Discapacitada, quienes acuden a nuestro equipamiento de salud y reciben una atención integral según su patología.
2	Organizaciones sociales representativas de la comunidad	Asociación de Usuarios
3	Proveedores	Suministran bienes y servicios a la ESE Metrosalud, de tal forma que la entidad pueda operar de forma eficiente.
4	Representantes de la academia	Aportan talento humano (estudiantes, profesionales), que se preparan en nuestras instalaciones contribuyendo al bienestar de la población atendida. La relación con las universidades, además permite que la ESE Metrosalud se beneficie con cupos de estudio en diplomados etc., para sus servidores, además de poder contar con instalaciones de los centros de estudio, para diferentes actividades organizadas por la ESE Metrosalud.
5	Entes de vigilancia y control	En este grupo se encuentra la Contraloría Municipal, Procuraduría, Control Interno, etc. Como entidades encargadas de vigilar y monitorear la buena operación de la entidad.
6	Organizaciones gubernamentales del orden Municipal, Departamental y Nacional	Dentro de estos se encuentran las Secretarías centralizadas y descentralizadas del Municipio de Medellín, la Gobernación de Antioquia y sus secretarías, la Nación con sus Ministerios y entes de control.
7	Medios de Comunicación	Dentro de estos, se tienen en cuenta tanto periodistas de radio, prensa y televisión de medios masivos, como periodistas de medios alternativos que apoyan la difusión de diferentes temas entre los clientes de la Entidad.

## 1.2. Caracterización de ciudadanos y grupos de interés

La caracterización de ciudadanos y grupos de interés, se realiza teniendo en cuenta, la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación, Programa de Servicio al Ciudadano, vigencia 2014.

La ESE Metrosalud tiene una población usuaria objeto de atención ubicada en todo el Municipio de Medellín y sus Corregimientos. Presta servicios de salud en los 50 puntos de atención que tiene actualmente a lo largo de toda la Red Hospitalaria.

### Red Hospitalaria ESE Metrosalud



Fuente. Grupo de Comunicaciones ESE Metrosalud, junio de 2016

En la siguiente tabla, se realiza una caracterización de los usuarios de la ESE Metrosalud, con el objetivo de identificar las características, intereses y necesidades, que permita fortalecer el proceso de la Rendición Pública de Cuentas en materia de Información, Diálogo e Incentivos.

**Tabla 1**

Segmento	Ubicación	Edad		Sexo	Puntaje SISBEN	Acceso a canales	Uso de canales	Beneficios buscado
645.687 Población usuaria objeto de atención de la ESE Metrosalud a junio de 2016	16 comunas y 5 corregimientos del Municipio de Medellín	Grupo de edad	Nº Usuarios	Mujeres: 359.642 (55,7%) Hombres: 286.046 (44,3%)	Nivel I: 0 - 47.99 Nivel II: 47.99 - 54.86	Página web Facebook, twitter, líneas telefónicas,	Página web 45.300 visitantes, 4.793 seguidores en Facebook de los cuales 1.016 son nuevos este año, y 9.822 seguidores en twitter de los cuales 685 son nuevos.	Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad, Oportunidad, Seguridad
		Menor de 1 año	5.206					
		1 - 4	25.680					
		5 - 9	46.652					
		10 - 14	58.175					
		15 - 19	63.507					
		20 - 24	56.930					
		25 - 29	51.197					
		30 - 34	44.203					
		35 - 39	39.821					
		40 - 44	34.775					
		45 - 49	38.959					
		50 - 54	43.168					
		55 - 56	38.941					
		60 - 64	30.905					
65 - 69	22.318							
70 - 74	16.392							
75 - 79	12.251							
80 y más	16.607							
<b>Total general</b>	<b>645.687</b>							

Fuente: Participación Social ESE Metrosalud, junio de 2016.

A continuación, se define la población objeto.

### **Población Usuaria ESE Metrosalud**



- **Usuarios.** Personas que asisten a los servicios de salud prestados en la Red de todas las edades, condiciones socioeconómicas, de los niveles 1, 2 y 3 en la clasificación del SISBEN y personas pertenecientes a listados de población censal especial. La ESE Metrosalud cuenta con 657.329 usuarios, afiliados a la Empresa Administradora de Planes de Beneficios –Savia Salud EPS Mixta-, quien ha contratado su atención con la ESE.

Los grupos de interés se enmarcan dentro de la concepción definida por la ley 1438 de 2011 en su título I numeral 3.6: Las poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales, el sistema general de seguridad social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Estructurados de la siguiente manera

- **Indígenas.** En el Departamento de Antioquia habitan aproximadamente cerca de 25.290 indígenas incluyendo los 1.787 habitantes del Valle de Aburrá, de los cuales aproximadamente a 3.500 tienen lugar de residencia la ciudad de Medellín. Las comunidades indígenas más representativas a nivel demográfico son la Embera, la Zinú, la Kichua, la Inga y la Wounaan. Los porcentajes poblacionales por sexo son 1.594 que equivale al 47% de la población y 1.775 que equivale al 53% de la población. Aproximadamente un 74% de los habitantes indígenas procede de sus territorios y resguardos indígenas y un 29% fueron nacidos en Medellín. Entre las causas de llegada a la ciudad se cuenta que aproximadamente un 55% fueron por desplazamiento forzado, un 30% vino en busca de trabajo, un 8% por estudio, un 6% para establecerse en la ciudad y un 1% por motivos de salud.

El régimen de afiliación que los cubre es el subsidiado y están afiliados a la EPS Mixta Savia Salud y por tanto les prestamos nuestros servicios en la ESE, obviamente respetando sus costumbres, cultura, dialecto y etnia. En Medellín el cabildo Indígena más representativo es el Chibcariwak, el cual acoge a la población indígena que llega a nuestra ciudad y son nuestro contacto directo para tratar las situaciones de salud de su comunidad.

- **Afrodescendientes.** Según el acta 069 de 2012 del Concejo de Medellín la estimación de la población afro colombiana habitante en Medellín es de 218.068, este dato puede variar desde 199.914 hasta 236.222 con una confianza del 95%.

La afiliación mayoritaria del hogar a Régimen de Seguridad Social en Salud, presenta un 63.7% que pertenece al Régimen Subsidiado, un 31.3% al Régimen Contributivo y el 2.9% no está afiliado. En cuanto a la distribución porcentual de algún tipo de limitaciones, encontramos una estadística en la que el 10% presenta limitaciones visuales; el 5.2% físicas; el 2.5% mentales y 1.9% auditivas. Un 16% de los hogares no tiene cobertura en salud y un 12% de ellos tiene un solo miembro afiliado.

- **LGTBI.** Según la política de La Diversidad Sexual, esta población es también conocida como Comunidad gay, lesbiana, bisexual, transexual y transgénero. Es un concepto que se asocia a la necesidad del ejercicio y reconocimiento de los derechos de libertad, igualdad y seguridad jurídica consagrados en nuestra Carta Magna. Es un sinónimo de minorías sexuales y grupos vulnerables que exigen inclusión social, legitimación, aceptación cultural y derechos legales propios. En Medellín no ha sido posible cuantificar la población en la ciudad. No todas las personas que hacen parte de este grupo poblacional se reconocen públicamente. Los proyectos que está desarrollando en la actualidad la Administración son de cobertura de ciudad. La ESE Metrosalud atiende a esta población es afiliada al régimen subsidiado por Savia Salud EPS Mixta.

El Centro para la Diversidad Sexual y de Género de la Alcaldía Medellín, es un espacio de atención con enfoque diferencial, donde se desarrollan actividades culturales, académicas y comunicacionales, además de atención psicosocial, asesoría jurídica, fomento de la participación y difusión de servicios para la población LGBTI de Medellín y sus familias. Este centro es el referente de ciudad para hacer contacto con la población del LGTBI.

- **Víctimas del Conflicto.** El Desplazamiento forzado a causa del conflicto armado interno en Colombia ha sido catalogado por organismos internacionales y nacionales de derechos humanos como la mayor crisis humanitaria sufrida en Colombia, al vulnerar de manera sistemática y reiterada los derechos humanos y fundamentales de la población afectada, mujeres y hombres, jóvenes, ancianos, niños y niñas, del campo y la ciudad. Situación que se expresa en el desarraigo al cual se ven sometidas estas personas a través del abandono de sus lugares de residencia, sus actividades habituales y en muchas ocasiones sus familias. Según registro del SIPOD2, hay 94.538 personas desplazadas en Medellín, es decir, el 32,42% de la población afectada por el desplazamiento forzado de Antioquia se encuentra habitando en esta ciudad.

El objetivo de la creación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas es el de acercar el Estado a las víctimas mediante coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación, incluyendo su salud. Por tanto en Medellín, la población en situación de desplazamiento cuenta con la afiliación al régimen subsidiado por la EPS Mixta Savia Salud y los servicios de atención, promoción, prevención y rehabilitación los reciben en la Red de servicios de la ESE Metrosalud.

- **Niños, Jóvenes y adolescentes.** Según la ley 1098 de infancia y adolescencia en Colombia, el rango edad perteneciente a este grupo de interés se encuentra entre 0 y 18 años. A este grupo poblacional se le debe garantizar todos sus derechos entre ellos el derecho fundamental a la salud, según su régimen de afiliación. Los afiliados al régimen subsidiado por la EPS Mixta Savia Salud, son atendidos en los puntos de atención de la ESE en los programas de promoción, prevención, atención y rehabilitación de acuerdo al portafolio de servicios, como: Joven Sano, Servicios amigables para jóvenes, crecimiento y desarrollo, AIEPI, vacunación entre otros.
- **Mujeres.** Según el perfil socio demográfico en Medellín habitan 1.292.162 mujeres en 2014, afiliadas tanto al régimen contributivo como al régimen subsidiado en salud, éstas últimas son atendidas en nuestras UPSS por diferentes motivos de consulta. La Unidad Hospitalaria de Manrique es el punto de atención especial para las mujeres gestantes, allí la ESE desarrolla el programa de maternidad segura y el consultorio rosado. Para la población femenina joven se tienen los programas de joven sano y servicios amigables para jóvenes con temas de gran interés para ellos como son la

prevención de consumo de sustancias psicoactivas y embarazo adolescente

- **Adulto mayor.** Los Adultos Mayores hacen referencia a la población de personas mayores de sesenta y cinco años. Este grupo de edad está creciendo en la pirámide de población, la baja tasa de natalidad y la mejora de la calidad de vida y la esperanza de vida son las causas principales que producen este hecho.

En Medellín se creó El Cabildo del Adulto Mayor, el cual es un espacio de concertación y participación democrática, que le permite a las personas mayores de 50 años, ser incluidas en el proceso de planificación participativa, buscando mayores y mejores oportunidades de bienestar físico, mental y social, a través de espacios de debate y diálogo con la comunidad, la sociedad y el Estado, fundamentados en un enfoque de derechos y corresponsabilidades.

Su seguridad social en salud está inscrita según su régimen de afiliación, para lo cual los afiliados al régimen subsidiado por Savia salud, son atendidos en las instalaciones de la ESE Metrosalud en programas de atención, promoción, prevención y rehabilitación de acuerdo a las competencias institucionales. Según el caso se hace articulación en la atención con los puntos del adulto mayor de la Secretaria de Inclusión Social y Familia.

- **Población Discapacitada.** La Política Pública en discapacidad de Medellín desde el Acuerdo 86 de 2009 y reglamentado dicho Acuerdo con Decreto 221 de 2011, acoge como principios generales los establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, y ratificados por Colombia mediante la Ley 1346 del 31 de julio de 2009 (Protocolo Facultativo el 10 de mayo de 2011) en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil.

La Política Pública en Discapacidad define a la población en situación de discapacidad a toda persona con limitaciones físicas y/o mentales que dificulten el desempeño autónomo e independiente de actividades laborales, deportivas, académicas, sociales, culturales y económicas. La población en situación de discapacidad de la ciudad de Medellín pertenece tanto al régimen contributivo como subsidiado, éste último es prestado por medio de los puntos de atención de la ESE Metrosalud y es

atendida por programas gubernamentales como ser capaz en casa, salud en el hogar entre otros.

Frente a las organizaciones sociales en salud la ESE Metrosalud desarrolla acciones de articulación con los siguientes, por tanto deben estar visibles en Rendición de Cuentas.

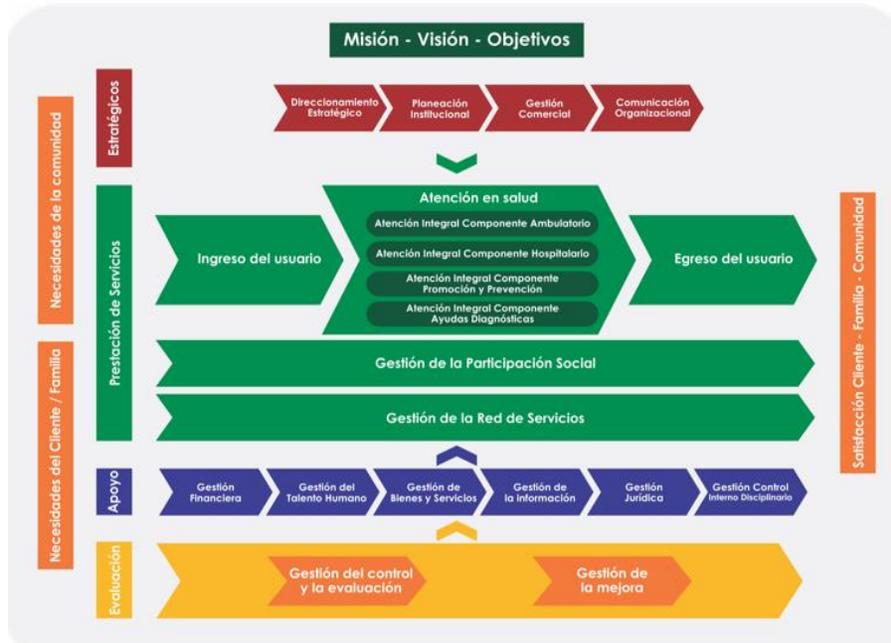
- ✓ Comité de Participación comunitaria en salud COPACOS.
- ✓ Asociación de Usuarios de la ESE – ASUME.
- ✓ Juntas Administradoras Locales de cada comuna y corregimiento de Medellín.
- ✓ Juntas de Acción Comunal – Comité de Salud.
- ✓ Veedurías Ciudadanas en Salud.
- ✓ Organizaciones Comunitarias en salud (corporaciones, fundaciones, clubes juveniles y de adultos mayores entre otras).

La ESE Metrosalud trabaja mancomunadamente con las redes de apoyo tales como.

- ✓ Comisaria de Familia
  - ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
  - ✓ Jefe de Núcleo Educativo y Rectores de Instituciones Educativas
  - ✓ Secretaria de Salud Municipal
  - ✓ Secretaria de Inclusión social y Familia
  - ✓ Secretaria Seccional de Salud de Antioquia
  - ✓ Savia Salud EPS
  - ✓ Personería de Medellín
  - ✓ Contraloría General de la Republica
  - ✓ Área Metropolitana del Valle de Aburrá
- **Cliente Interno ESE Metrosalud.** Hace referencia a los servidores de la ESE Metrosalud, que desempeñan funciones administrativas y/o asistenciales en la red de la ESE Metrosalud, en cumplimiento del desarrollo de los macroprocesos del mapa de procesos institucional.



## Mapa de procesos ESE Metrosalud



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

En las siguientes tablas, se muestra la caracterización del talento humano de la ESE Metrosalud con corte a enero de 2016.

**Tabla 2. Personal vinculado a la ESE Metrosalud por tipo de vinculación a Enero 31 de 2016**

Tipo Nombramiento	Cantidad	%
Carrera Administrativa	790	37
Trabajador Oficial	172	8
Libre Nombramiento	19	0,1
Periodo de Prueba	3	0,1
Provisional	787	37
Periodo fijo	2	0,01
Provisional Planta Temporal	354	17
Provisional en cargo de CA	12	0,1
<b>Total general</b>	<b>2.139</b>	<b>100</b>

Tomado de: Información entregada por Nómina – ESE Metrosalud con corte a 31 de enero de 2016.

Según la Tabla 2, el personal de carrera administrativa y provisional, tienen el mayor peso porcentual dentro del total de personal vinculado a la ESE Metrosalud, ambos con una participación del 37%.

**Tabla 3. Personal vinculado a la ESE Metrosalud  
Por género a Enero 31 de 2016**

Sexo	Cantidad	%
F	1.417	66
M	722	34
<b>Total</b>	<b>2.139</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Nómina – ESE Metrosalud con corte a 31 de enero de 2016.

Realizando un análisis por sexo, se encuentra que la población femenina (66%) duplica la población masculina (34%), dentro del total de personal vinculado a la ESE Metrosalud, según datos a enero de 2016.

En la siguiente tabla, se muestra como está distribuido el personal vinculado, según sedes de la ESE Metrosalud, en donde el mayor porcentaje lo tiene la UPSS Manrique, seguida de las sedes administrativas, UPSS Belén, UPSS Santa Cruz, UPSS Castilla y, en un menor porcentaje UPSS San Javier, UPSS San Cristóbal, UPSS SAP, UPSS Doce Octubre y UPSS Nuevo Occidente.

**Tabla 4. Personal vinculado a la ESE Metrosalud por ubicación  
A enero 31 de 2016**

Dependencia	Cantidad	%
Sedes Administrativas	289	14
UPSS Belén	308	14
UPSS Castilla	226	11
UPSS Doce de Octubre	137	6
UPSS Manrique	370	17
UPSS Nuevo Occidente	126	6
UPSS SAP	131	6
UPSS San Cristóbal	106	5
UPSS San Javier	195	9
UPSS Santa Cruz	251	12
<b>Total general</b>	<b>2.139</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Nómina – ESE Metrosalud con corte a 31 de enero de 2016.

**Tabla 5. Personal vinculado a la ESE Metrosalud por cargo  
A enero 31 de 2016**

Cargo(A Enero 2016)	Cantidad Plazas Ocupadas	Porcentaje
Asesor Comunicaciones	1	0,05
Auxiliar Administrativo	254	12
Auxiliar Área de la Salud	682	32
Camillero*	12	0,6
Carpintero*	1	0,05
Conductor de Ambulancia*	24	1
Conductor TL*	12	0,6
Director Operativo	4	0,2
Director UPSS	8	0,4
Ebanista*	1	0,05
Electricista*	1	0,05
Encargado de Oficios Varios*	68	3
<b>Enfermero/a</b>	<b>141</b>	<b>7</b>
Gerente General	1	0,05
Jefe Oficina Asesora	5	0,2
Latonero	1	0,05
Lavador de envases	1	0,05
Líder de Programa	9	0,4
Médico/a Especialista	11	0,6
<b>Médico/a General</b>	<b>367</b>	<b>17</b>
Obrero de Bodega	2	0,09
Obrero de Construcción	2	0,09
<b>Odontólogo/a</b>	<b>143</b>	<b>7</b>
Oficial de Primera*	1	0,05
Oficial de Segunda*	1	0,05
Plomero Fontanero	1	0,05
Portero Celador*	30	1
Preparadora de Alimentos	13	0,6
Profesional Especializado	33	1
<b>Profesional Universitario</b>	<b>137</b>	<b>6</b>
Profesional Universitario Área Salud	3	0,2
Secretaria	31	1
Soldador*	1	0,05
Subgerente	2	0,09
Técnico Administrativo	10	0,6
Técnico Área Salud	35	2
<b>Técnico Operativo</b>	<b>88</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>2.139</b>	<b>100%</b>

Tomado de: Información entregada por Nómina – ESE Metrosalud con corte a 31 de enero de 2016.

**Tabla 6. Personal vinculado a la ESE Metrosalud por cargos con mayor número de plazas ocupadas a Enero 31 de 2016**

Cargo	Cantidad Plazas Ocupadas	Porcentaje
Auxiliar Área de la Salud	682	32
Médico/a General	367	17
Auxiliar Administrativo	254	12
Odontólogo	143	7
Enfermero/a	141	7
Profesional Universitario	137	6
Técnico Operativo	88	4

Tomado de: Información entregada por Nómina – ESE Metrosalud con corte a 31 de enero de 2016.

- **Convenios Docencia - Servicio.** La ESE Metrosalud a través de los convenios docencia servicio, adquiere vínculos con diferentes Instituciones Educativas del Municipio de Medellín, fortaleciéndose como Centro de Práctica Universitaria.

En la actualidad, tiene 18 convenios con instituciones, de los cuales 11 se realizaron con Universidades y 7 con Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano. De esta manera, rotan por la ESE Metrosalud un promedio 4.700 estudiantes año.

En la siguiente tabla, se realiza una caracterización de esta población, con el objetivo de identificar las características, de las diferentes Instituciones de educación superior e instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, a través de reuniones de comité docencia servicios, que permita fortalecer el proceso de la Rendición Pública de Cuentas, así como las prácticas de los diferentes programas de formación en salud.

**Tabla 7**

Segmento	Cobertura Geográfica	Fuente de Recursos	Grupo de interés atendido	Procedimiento usado	Gestor del procedimiento
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTÍN	Nacional	Privado	Estudiantes de medicina	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector; Decanos y coordinadores de practicas
UNIVERSIDAD CES	Municipal	Privado	estudiantes de medicina Estudiantes de APH	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector; Decanos y coordinadores de practicas
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	Nacional	Privado	Estudiantes de medicina Estudiantes de Odontología	Convenio Suscrito por 10 años de Marzo de 2013 a Marzo de 2023	Rector Decanos Coordinador de practicas

Segmento	Cobertura Geográfica	Fuente de Recursos	Grupo de interés atendido	Procedimiento usado	Gestor del procedimiento
			Estudiantes Auxiliares de enfermería		
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	Regional	Publico	Estudiantes Residente Ginecoobstetricia	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector Decanos Coordinador de practicas
			Estudiantes de Residentes de Cirugia		
			Estudiantes de Medicina		
			Estudiantes de Enfermería		
			Estudiantes de Odontología		
			Estudiantes de APH		
			Estudiantes de Microbiología		
			Estudiantes de regencia de farmacia		
			Estudiantes de Nutrición		
			Estudiantes de Instrumentación quirúrgica		
			Estudiantes de Psicología		
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO	Nacional	Privado	Estudiantes de fisioterapia	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector; Decano y coordinadores de practicas
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON	Municipal	Privado	Estudiantes de Medicina	Convenio Suscrito por 10 años de Diciembre de 2010 a diciembre de 2020	Rector Decanos Coordinador de practicas
			Estudiantes de Enfermería		
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	Municipal	Publico	Estudiantes de Bacteriología y Laboratorio Clínico	Convenio Suscrito por 10 años de Enero de 2012 a Enero de 2022	Rector Decanos Coordinador de practicas
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	Nacional	Privado	Estudiantes de Medicina	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector Decanos Coordinador de practicas
			Estudiantes de Enfermería		
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA	Internacional	Privado	Estudiantes de Enfermería	Convenio Suscrito por 10 años de diciembre de 2011 a Diciembre de 2021	Rector Decanos Coordinador de practicas
			estudiantes de APH		
TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA	Regional	Publico	Estudiantes de Citohistotecnología	Convenio Suscrito por 10 años de Septiembre de 2012 septiembre de 2022	Rector Decanos Coordinador de practicas
FUNDACION AUTONOMA DE LAS AMERICAS	Nacional	Privado	Estudiantes de odontología	Convenio Suscrito por 10 años de mayo de 2014 a mayo de 2024	Rector Decanos Coordinador de practicas

Segmento	Cobertura Geográfica	Fuente de Recursos	Grupo de interés atendido	Procedimiento usado	Gestor del procedimiento
SENA	Nacional	Publico	Técnico profesional en salud oral	Convenio Suscrito por 10 años Julio de 2011 a julio de 2021	Rector Coordinador de prácticas de cada programa
			Técnico profesional en apoyo administrativo en salud		
			Técnico profesional en servicios farmacéuticos		
			Técnico profesional en salud pública		
			Técnico profesional en enfermería		
ECOSESA	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en enfermería	Convenio Suscrito por 10 años febrero de 2012 a febrero de 2022	Rector Coordinador de practicas
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos		
			Técnico auxiliar administrativo en salud		
			Técnico auxiliar en salud publica		
			Técnico auxiliar en salud oral		
EDESA	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en enfermería	Convenio Suscrito por 10 años de Enero de 2012 a Enero de 2022	Rector Coordinador de practicas
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos		
			Técnico auxiliar administrativo en salud		
INDECAP	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en enfermería	Convenio Suscrito por 10 años de Septiembre de 2012 a septiembre de 202	Rector Coordinador de practicas
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos		
			Técnico auxiliar administrativo en salud		
CESDE	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos	Convenio Suscrito por 10 años de Julio de 2013 A Julio e 2023	Rector Coordinador de practicas
			Técnico auxiliar administrativo en salud		
CENSA	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en enfermería	Convenio Suscrito por 10 años de octubre de 2014 a octubre de 2024	Rector Coordinador de practicas
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos		
			Técnico auxiliar administrativo en salud		
			Técnico auxiliar en salud oral		

Segmento	Cobertura Geográfica	Fuente de Recursos	Grupo de interés atendido	Procedimiento usado	Gestor del procedimiento
INSTITUTO HPTU	Municipal	Privado	Técnico auxiliar en enfermería	Convenio Suscrito por 10 años de junio de 2013 a julio de 2023	Rector Coordinador de practicas

Fuente: Docencia Servicio. ESE Metrosalud Junio 2016

## 1.3. Identificación de necesidades de información de los actores

### 1.3.1. Inventario y compilación de la información de la entidad; Mecanismo de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos.

- **Estrategia de Gobierno en Línea GEL.** La reestructuración del sitio web de la ESE Metrosalud, que se encuentra en curso, está enmarcado en el Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. De igual modo, tiene en cuenta elementos y recomendaciones consignadas en la siguiente normativa: Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, sobre transparencia y acceso a la información pública; Artículo 112 del Sistema de Información del Ministerio de la Protección Social, que articula el manejo y responsabilidad sobre la administración de la información y el Decreto 1011 de 2006 sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia.

### Página Web ESE Metrosalud



- Gestión Documental.** La ESE Metrosalud, dispone de un sistema de gestión documental a través del cual se asegura la preservación de la memoria institucional, el cual está compuesto por una serie de mecanismos para la elaboración, formalización, despliegue, preservación y consulta de la información institucional. Es así como en el año 2014, se puso en marcha el Manual de Estructura Documental para los documentos del sistema de gestión, el cual contempla los siguientes niveles de documentos:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Existen otro tipo de documentos como las resoluciones, acuerdos, memorandos, oficios, correos electrónicos, los cuales soportan los procesos de apoyo en cuanto a trámites administrativos, dichos documentos se encuentran estandarizados y reglamentados en el Manual de Archivo y Correspondencia. En caso de considerar que existe otro tipo de documento que deba hacer parte de la estructura del presente manual, deberá ser analizado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, quien decidirá si amerita la creación de una nueva categoría o si puede estar inmersa en una de las ya existentes.

Los documentos se elaboran por los diferentes niveles de equipos de trabajo, los cuales pasan a un proceso de validación y aprobación para ser publicados internamente. Los documentos tienen un mecanismo para control de cambios que previenen que la memoria institucional se pierda. Asimismo, la organización contempla que cada 2 años los documentos sean revisados con el fin de mantener los conocimientos actualizados.

De igual manera se dispone de un sistema de seguimiento y evaluación cuyo propósito es la determinación del avance que se va teniendo hacia la obtención de los resultados y de las situaciones finales que nos hemos propuesto, así como la obtención de aprendizajes durante este proceso. Este componente está concebido en el marco de tres niveles de actuación.

- **El primero**, da cuenta del seguimiento que sobre cada documento de la estructura debe realizarse por parte de cada Unidad Administrativa, El seguimiento se concibe como una actividad sistemática, de carácter preventivo y fundamentado en el monitoreo de los avances alcanzados.
- **El segundo** da cuenta de un proceso de Autoevaluación. Este se concibe como una actividad propia de los Jefes de las Unidades Organizacionales, de carácter preventivo, que no sólo involucra la remisión de una información, sino la realización de un proceso evaluativo con la participación de todos los intervinientes del área o proyecto.
- **El tercero** da cuenta de un proceso de evaluación de la gestión y se concibe desde el punto de vista del análisis crítico de los resultados alcanzados por la gestión de la institución, no de cada una de las áreas o proyectos.

El cambio de versión corresponde a la magnitud del ajuste a realizar al documento. Cuando identifiquen errores de escritura, ortografía o redacción o cuando haya lugar a una actualización del documento por nombre, cambio de código, objetivo, alcance o secuencia de las actividades del proceso en diferentes niveles debe soportarse con un cambio de versión.

De igual forma la ESE Metrosalud dispone de un mecanismo que incluye desde la recepción de documentos externos o generados por las unidades prestadoras de servicios de salud hasta la conservación de los diferentes documentos en los archivos institucionales, que se fundamentan en las tablas de retención documental (TRD) definidas de acuerdo con la Ley 594 de 2000.

Los documentos institucionales son generados en la fuente y luego de determinarse su ciclo de vigencia, según las tablas de retención documental, se pasan a los respectivos archivos que se encuentran en las distintas áreas de la empresa, agotando previamente el proceso de clasificación selección y depuración respectiva.

Los documentos están para acceso de los servidores de la entidad, a través de la intranet.



- **Mecanismos físicos o con utilización de TIC's.** La ESE Metrosalud tiene establecidos diferentes medios y espacios formales de información y comunicación que le permiten a los usuarios manifestar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, y reconocimientos, así como la forma de describirlos y clasificarlos. Para ello, cuenta con un **Manual de Escucha Activa**, instrumento que se ha ido divulgando a los usuarios para adecuada aplicación.



- **Los Buzones de Sugerencias.** Se cuenta con buzones de sugerencia en cada punto de la Red de Servicios, por medio de los cuales la comunidad puede manifestarse en términos de queja, reclamo, sugerencia y/o reconocimiento. Las manifestaciones se procesan en el software SAFIX – aplicativo Escucha Activa- en donde se hace trazabilidad hasta su cierre.
- **Oficinas de Atención al Usuario.** En cada punto de la red, donde se brinda información y se orienta a los usuarios en sus diferentes necesidades de atención.
- **Reuniones con la Comunidad.** Con los líderes de la comunidad a través de las Asociaciones de Usuarios y reuniones con la Gerencia a través de las jornadas de Rendición Pública de Cuentas y otras actividades complementarias realizadas en el año.



Así mismo, se cuenta con correo electrónico, los usuarios tienen la posibilidad de manifestar sus opiniones a través de buzón de contactenos alojado en el sitio web y redes sociales institucionales como Twitter y Facebook.



The screenshot shows the 'Contáctanos' page on the Metrosalud website. At the top, there is a navigation bar with the Metrosalud logo and menu items: 'Acercas de Metrosalud', 'Trámites', 'Transparencia', 'Contáctanos', and a search bar. Below the navigation bar, there are links for 'Servicios', 'Puntos de atención', 'Usuarios', 'Actualidad', and 'Contratación'. The main heading is 'Contáctanos' with a sub-link 'Inicio > Contáctanos'. Below the heading, there is a section titled 'Puede contactarnos por el medio que más se acomode a sus necesidades y gustos.' followed by contact information: 'Dirección: Cra. 50 N. 44 - 27 Ed. El Sacatín, Palacé con San Juan, Medellín' and 'Teléfono: (574) 511 75 05'. To the right, the 'Horario de atención:' is listed: 'Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.' and 'Viernes: 7:00 a.m. a 12:00 m y 1:00 a 4:00 p.m.'. Below this, a note states: 'Utilice el siguiente formulario para dejar un mensaje general, que será respondido a la mayor brevedad posible.' A green button with the text 'Si desea enviar una petición, queja o reclamo, utilice este formulario' is present. The form itself consists of several input fields: 'Nombre (\*)', 'Apellidos (\*)', 'Email (\*)', 'Teléfono', 'Asunto (\*)', and 'Mensaje (\*)'.

## Facebook



## Twitter



### 1.3.2. Valoración de la información por parte de la entidad

Los productos comunicacionales de la ESE Metrosalud están definidos a partir de cuatro principios establecidos en el Plan Táctico de Comunicaciones 2014 - 2016 así:

- **Veracidad.** Es partir de la verdad como principio corporativo, para expresar lo que se hace con respeto.
- **Responsabilidad.** Es entender la importancia de la comunicación como parte del desarrollo de la Empresa y del fortalecimiento de las relaciones con los diferentes públicos de la misma, teniendo cautela con la información privada y siendo consecuente, con la información de interés público.
- **Oportunidad.** Es ser preciso con el tiempo y el espacio, al momento de ejecutar los procesos comunicativos.
- **Claridad.** Es buscar en todo momento una estrecha relación entre el concepto emitido y el receptor, de manera que el lenguaje utilizado y el medio, den cuenta de los elementos de interpretación con que se nos lee y se nos escucha.

### 1.3.3. Identificación de información faltante por parte de la Entidad

Según diagnóstico realizado en cuanto a la comunicación institucional dentro de la entidad para el año 2014, a continuación se señalan las principales necesidades de información desde el ámbito interno y externo.

#### Interno

- ✓ Acceso limitado a la información desde todos los puntos de la red.
- ✓ Algunos servidores no tienen el hábito de consultar los diferentes medios de comunicación con los que se cuenta.
- ✓ Acceso limitado a Internet y a los mensajes emitidos por el mail máster, mediante el aprovechamiento de las TICS.
- ✓ Surgimiento de canales informales de comunicación con información imprecisa y uso incorrecto de la imagen corporativa.
- ✓ Propagación de rumores y ruidos comunicacionales.
- ✓ Falta de equipos audiovisuales y de cómputo con características técnicas idóneas.

- ✓ Falta formalización de la comunicación y conductos regulares para su flujo.
- ✓ No hay presupuesto asignado para la ejecución del Plan de Comunicaciones.
- ✓ Falta de adherencia de los formatos y plantillas institucionales.

## Externo

- ✓ Desconocimiento de usuarios de sus deberes y derechos
- ✓ Falta de claridad en los usuarios del funcionamiento del sistema de salud (Niveles de atención).
- ✓ Desconocimiento de muchos de los servicios que presta la empresa en la comunidad.
- ✓ Los problemas de orden público que distraen a los periodistas y en general, a toda la comunidad.
- ✓ Surgimiento de notas informales en las que no se verifica la información a publicar, lo cual genera opiniones sesgadas.
- ✓ La libertad de prensa que permite la publicación de testimonios, sin que antes se corrobore su veracidad.

Así mismo, según encuesta realizada a los entrevistados expresaron la necesidad de recibir información clara, entendible, vigente sobre el estado de la empresa en términos de los siguientes factores externos.

- ✓ Cumplimiento en la atención prioritaria
- ✓ Conceptos por Ingresos y Gastos de la organización
- ✓ Convenios con instituciones educativas y contraprestaciones para Metrosalud.
- ✓ Capacidad instalada de Metrosalud para cumplir con calidad su misión
- ✓ Crecimiento y decrecimiento de nichos de mercado para ejecución de programas y proyectos.
- ✓ Seguridad del paciente.
- ✓ Dar a conocer más a la comunidad sobre las condiciones buenas y malas de cada unidad hospitalaria.
- ✓ Explicar el comportamiento de indicadores de calidad y su medición.
- ✓ Impacto de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y la comunidad.
- ✓ Experiencias exitosas en la Red de Servicios.
- ✓ Perfil Epidemiológico de las enfermedades atendidas por Metrosalud.
- ✓ Desarrollo de competencias laborales.

- ✓ Resultados de la gestión territorial de la salud – Modelo de Prestación de Servicios.
- ✓ Capacitaciones dirigidas a los usuarios sobre lo que se programa durante el año.
- ✓ Impacto económico y de imagen que ha generado las demandas.
- ✓ Efectividad de los medios de comunicación.
- ✓ Avances tecnológicos para la prestación del servicio.
- ✓ Responsabilidad social empresarial.

### 1.4. Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos.

En el trabajo realizado con el grupo focal, reconocen que la empresa tiene algunos recursos y le faltan otros para cumplir con la normativa. En el siguiente cuadro se resumen las opiniones de los consultados.

Inventario de lo que se tiene	Recursos faltantes	Identificación de acciones de otras políticas sujetas a asociación con RdC	Identificación de nuevas acciones a ejecutar
Equipo Líder para la Rendición de Cuentas.  Infraestructura (auditorios en los equipamientos de salud).  Equipos de ayudas audiovisuales.  Material de comunicaciones (infográficos, tarjetas de invitación digitales, formatos para manifestaciones de los usuarios impresos, Redes sociales, Página web. Directorio de puntos de atención).  Recursos financieros para el desarrollo de la RdC.  Aplicativo SAFIX en donde se registra y	Acondicionar los auditorios para la comodidad de los participantes (Aire acondicionado y/o ventiladores, estación de tinto, agua, aromáticas, disponibilidad de sonido).  Contar con más recursos financieros que permitan otorgar incentivos a los participantes, fortalecer los medios de comunicación e información, Realizar actividades lúdicas y prácticas con los actores, gestionar transporte para un mejor acceso de la población a las jornadas de RdC.  Realizar más encuentros con los	Capacitaciones ofertadas por las Instituciones educativas que tienen convenio con Metrosalud para capacitar a clientes internos y externos.  Jornadas de salud para la población área de influencia de la Red de Metrosalud.  Simposio de Investigación: Donde se integra la Universidad, el Municipio y demás actores con un mimo fin, mejorar la calidad de vida de la población de la ciudad y la región.	Gestionar mayores recursos financieros para la RdC, por la vía de la elaboración de proyecto de inversión, que permita:  Generar incentivos para los públicos internos y externos.  Fortalecer los medios de comunicación e información.  El desarrollo de más actividades teórico prácticas con los públicos internos y externos.

gestiona los **CUÉNTANOS**  
producto de la RdC.

ciudadanos y el equipo  
directivo.

## 2. Definición del objetivo de la Estrategia - acciones (información, diálogo e incentivos)

### 2.1. Articulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad.

La ESE Metrosalud cuenta con el Código de Ética y Buen Gobierno ajustado y adoptado mediante Resolución 763 del 26 de junio de 2013. Igualmente mediante Resolución 762 del 26 de junio de 2013, se adoptan las Políticas Institucionales de la ESE Metrosalud.

El documento Código de Ética y Buen Gobierno, compila las políticas institucionales de la organización, la cual se constituye en una herramienta de acción que aplica el equipo de servidores, para direccionar el quehacer cotidiano en la perspectiva de facilitar y fortalecer la gobernabilidad, lograr los objetivos misionales y con ello, los fines esenciales del estado.

A continuación, se detallan las políticas inherentes a la Estrategia de Rendición Pública de cuentas.

- **Política de Responsabilidad Social.** Metrosalud declara pública y expresamente su compromiso con el cumplimiento de la gestión interna de resultados, de su rendición pública y al ejercicio del control social mediante la protección a los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, a la asociación, al respeto, a la equidad en la atención, al acceso a la información, a facilitar la participación social de usuarios, familias y demás grupos de interés y al cuidado y preservación del medio ambiente.
- **Política de Participación Social.** Fortalecer la estructura organizativa y operativa de la participación social en la ESE Metrosalud como estrategia que contribuye a la promoción social de la salud a partir de la interacción entre los usuarios y sus familias, la empresa, la administración, los proveedores, los grupos de interés y los sectores del desarrollo en el proceso salud enfermedad, trascendiendo los espacios relacionados con la prestación de los servicios para llevar la salud como condicionante de la calidad de vida en lo cual se reconocen todos y cada uno actores responsables de las decisiones y actos.

- **Política de Control Social.** Metrosalud se compromete a promover la participación de los usuarios, sus familias, la ciudadanía, las organizaciones sociales y comunitarias, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, garantizando la adecuada prestación de servicios.
- **Política Rendición de Cuentas.** Metrosalud se compromete a realizar la rendición pública de las cuentas cada año, para informar a los ciudadanos acerca del proceso de avance y el cumplimiento de los objetivos y metas contenidas en la planeación estratégica y la ejecución del presupuesto, resultante de la gestión administrativa.
- **Sistema de Atención e Información al Usuario.** Metrosalud atenderá a ciudadanía por medio de los puntos de atención al usuario para orientar y tramitar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas y suministrará la información relativa a la gestión pública, para facilitar el ejercicio del control social.

Metrosalud se compromete a desarrollar las políticas relativas a la comunicación informativa, que contribuya a establecer un contacto Permanente con los servidores públicos y los grupos de interés, la cual debe ser pertinente, confiable, clara, veraz, oportuna y suministrada en los formatos y canales establecidos para el efecto.

Metrosalud se compromete, a fortalecer el Sistema de Atención e Información al Usuario en el ámbito de su competencia, a implementar las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones y solicitudes formuladas por la comunidad. El propósito ulterior, es mejorar la receptividad institucional, a través del procedimiento de Escucha Activa por medio del cual se reciben las manifestaciones de los usuarios, sus familias y otros grupos de interés.

- **Política Frente a Los Grupos de Interés.** La ESE Metrosalud reconoce a los grupos de interés, a los usuarios y a la ciudadanía en general, así como a los servidores públicos, a las comunidades organizadas, a las instituciones educativas, a las Organizaciones no Gubernamentales, a los Organismos de control externo, a entidades públicas, medios de comunicación, contratistas y proveedores, a gremios económicos e inversionistas, a la competencia, el estado colombiano, empleados, jubilados y sus familias y a la sociedad en general, razón por la cual, se garantiza a los usuarios y a la comunidad, que la labor asistencial se realice en armonía con los parámetros establecidos en los protocolos universales de la salud, en la normatividad legal vigente y se promueve la participación

ciudadana en el ejercicio del control social, la protección y salvaguardia de los bienes públicos.

La estrategia de Rendición de Cuentas también se encuentra inmersa dentro del Plan de Desarrollo Metrosalud Saludable y Comprometida con la Vida 2012 – 2020, así:

<b>Línea 2.</b>	La Competitividad, Fuente de Sostenibilidad.
<b>Componente.</b>	Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno.
<b>Programa.</b>	Responsabilidad Social.
<b>Proyecto.</b>	El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia.

A continuación, se describen los pasos a seguir para la implementación de la Estrategia de Rendición Pública de Cuentas en la ESE Metrosalud, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado.

### Objetivo General

Consolidar la Rendición Pública de Cuentas como un proceso permanente de la ESE Metrosalud para con sus clientes internos y externos.

### 2.2. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento.

**Objetivo Específico 1.** Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.

Procurar por brindar una información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa a nuestros clientes internos y externos.

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	Elaborar, entregar y enviar infográfico resumen con los principales logros del Plan de Desarrollo	1500 infográficos elaborados y distribuidos	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 15/03/2016

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
	Elaborar video para apoyar la presentación general y divulgar en página web y redes sociales	1 video elaborado	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 20/06/2016
	Elaborar presentación en power point con los resultados de gestión de la Entidad	Presentación elaborada para divulgación al cliente interno y externo	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y Participación Social	01/03/2016 - 15/03/2016
	Elaborar ecards con los principales resultados de gestión para las redes sociales (Foto y dato)	50 Ecards elaboradas	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 15/03/2016
	Elaborar y publicar en la Página web, redes sociales, periódico, los avances y resultados de la gestión institucional	1 Publicación de los resultados de la gestión por diferentes medios (página web, redes sociales, periódico)	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/12/2016
	Reportar a los entes de control información sobre la rendición de cuentas, los avances y resultados de la gestión institucional.	100% de rendiciones reportadas a entes de control	Subgerencia Red de Servicios, Grupo Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Oficina de Control Interno y Evaluación	01/02/2016 - 30/12/2016

## Objetivo Específico 2. Fomentar el diálogo y la retroalimentación

A parte de informar es importante el diálogo de doble vía que permita explicar y justificar la gestión pública. Para ello, se proponen las siguientes actividades.

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Jornada de rendición de cuentas simultánea en las UPSS	11 Jornadas de Rendición de Cuentas Pública realizadas	Grupo Comunicaciones, Participación Social y Oficina Asesora de Planeación y	01/03/2016 - 30/04/2016

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
			Desarrollo Organizacional	
	Propiciar diálogo con los grupos de interés (usuarios, servidores, proveedores, universidades, medios de comunicación), en la Jornada de Rendición Pública de Cuentas a través del formato CUENTANOS, y tramitar y/o radicar el 100% de las manifestaciones resultantes de la actividad.	100% de los CUENTANOS tramitados	Grupo Comunicaciones, Participación Social y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 30/03/2016
	Habilitar correo electrónico para recibir preguntas, propiciando con ello espacios de interacción y diálogo con los usuarios, realizando la convocatoria a través de las redes sociales.	Informe de resultados de la actividad	Grupo de Comunicaciones y Sistemas de Información	01/02/2016 - 30/03/2016
	Promover ejercicio de preguntas sobre el Direccionamiento y la Gestión realizada en la ESE Metrosalud, a través de las Redes Sociales y otros medios Institucionales.	1 actividad de interacción y diálogo con los usuarios y grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Grupo de Comunicaciones, Sistemas de Información, Subgerencia de Red de Servicios	10/10/2016 - 30/12/2016
	Elaborar y publicar informe de identificación de necesidades de información por los grupos de interés (usuarios) en la rendición de cuentas de la entidad	1 Informe elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/12/2016

### Objetivo Específico 3. Generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas

Los incentivos para los clientes internos y externos se concretan en las siguientes actividades

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Realizar encuesta de conocimiento a los servidores de la organización y otorgar un incentivo a la mejor calificación de la Unidad Administrativa/o Servidor.	Incentivo otorgado a 1 servidor y/o unidad administrativa.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Dirección de Talento Humano	30/08/2016 - 30/12/2016
	Otorgar incentivo al usuario y/o equipo de trabajo, en jornada realizada con la Gerente (se premiará la mejor acción implementada por los usuarios de la ESE en la UPSS)	Incentivo otorgado a 1 usuario y/o equipo de trabajo.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Dirección de Gestión Clínica y Participación Social	30/10/2016 - 30/12/2016

### 3. Implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.

La ESE Metrosalud cuenta con un equipo responsable de la Rendición de Cuentas, creado mediante Resolución 372 del 6 de abril de 2016. El equipo de trabajo desarrollará la Estrategia para la vigencia 2016, según fechas establecidas en las actividades de los componentes definidos para cada objetivo específico de Información, Diálogo e Incentivo.

Igualmente, dentro del Plan Operativo Anual de Inversiones 2016, a través de los proyectos: Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional; Fortalecimiento de la Comunicación Institucional, y Participación Activa Usuario, Familia y Comunidad, se financian algunas de las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

### 4. Evaluación interna y externa al proceso de RdC y monitoreo.

La evaluación a la Estrategia, se realiza desde la Oficina de Control Interno y Evaluación, Unidad encargada de monitorear y realizar la evaluación al ejercicio de la Rendición de Cuentas en la Entidad.

Es así como durante el año, genera informes quedan cuenta del cumplimiento de la Estrategia. Dichos documentos, son publicados en la página web de la entidad, para conocimiento del público en general.

## 5. Elaboración Plan de Mejora

El plan de mejora, se establecerá producto de los resultados de la evaluación a la RdC, el cual se elaborará y evaluará en los formatos que tiene la entidad para tal fin. Así mismo, será divulgado a través de la página web de la entidad. El objetivo del Plan, es ir mejorando el proceso en pro de generar relaciones constructivas y transparentes entre los clientes internos, externos y la ESE Metrosalud.