

	<b>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO</b>	CODIGO
		VERSION
	<b>PROCESO: RENDICION DE CUENTAS</b>	

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGÁ**

RAZON SOCIAL:  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGÁ**

NIT.:  
**890.680.025-1**

CODIGO DE HABILITACION:  
**2529000036**

REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN		
			DIA	MES	AÑO
	<b>X</b>		<b>24</b>	<b>04</b>	<b>2020</b>

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

De conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá, realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2019, como cumplimiento a los preceptos de buen gobierno y gestión pública, y en desarrollo de los principios de transparencia, acceso a la información y publicidad, entre otros.

Para lograrlo, desde la Gerencia, se estructuró un equipo de trabajo conformado de la siguiente manera: Gerente, Subgerente Administrativo, Subgerente Comunitaria y Subgerente Científico; Jefe Oficina de Planeación y Líder de Comunicaciones, quienes con sus respectivos equipos de trabajo fueron los encargados de organizar el evento de audiencia pública de rendición de cuentas de forma virtual.

Se definió un equipo interdisciplinario para planificar y ejecutar el proceso de rendición de cuentas por parte de la entidad que tenía como objetivo central elevar el nivel de confianza y credibilidad de otras instituciones, organismos, sociedad civil y ciudadanía en general hacia la entidad a través de la presentación, explicación e información de los resultados de la gestión administrativa y asistencial durante la vigencia 2019. Permitiéndose la participación de los asistentes para solicitar información adicional o explicación sobre lo rendido.

Se definió pues, un proceso que tuvo como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión administrativa y asistencial adoptando los pilares del buen gobierno, esto es, la eficiencia y eficacia. Es decir, la entidad no solo informó, sino también explicó, argumentó y justificó la gestión adelantada durante el año 2019.

Se debe destacar que en las reuniones de preparación y alistamiento de la información, se revisaron las experiencias de años anteriores, logrando detectar las siguientes situaciones: primero, la necesidad de mejorar los atributos de la información, garantizando un informe actualizado, comprensible, completo y oportuno. Segundo, la importancia de realizar una convocatoria amplia a diferentes sectores y actores que permitiera fomentar el dialogo y la retroalimentación. Tercero, recurrir al espacio virtual debido a la situación que se presenta actualmente de aislamiento social y en la cual se garantiza el éxito del evento en condiciones de tecnología, así como de recursos logísticos necesarios.

## **Fase preparatoria:**

En reunión con el equipo de trabajo conformado se debatieron los temas para abordar, los cuales se delimitaron de la siguiente manera:

### 1. Informe gerencial:

- Gestión estratégica
- Gestión comunitaria
- Gestión asistencial
- Gestión administrativa

#### 1.1 Gestión estratégica

- ✓ Comparación en la ejecución presupuestal por rubros
- ✓ Clasificación del riesgo financiero
- ✓ Metas destacadas
- ✓ Gestión de proyectos de inversión

#### 1.2 Gestión Comunitaria:

- ✓ Puestos de salud
- ✓ Atención Primaria en Salud (APS)
- ✓ Unidad móvil
- ✓ Vacunación
- ✓ Programa crónicos
- ✓ Programa maternidad segura
- ✓ Odontología I y II nivel
- ✓ Contratación interadministrativa, concurrencia y municipios

#### 1.3 Gestión Asistencial:

- ✓ Capacidad instalada
- ✓ Indicadores de calidad
- ✓ Satisfacción del usuario
- ✓ Asociación de usuarios
- ✓ Comparativo de producción 2018 Vs 2019
- ✓ Programas
- ✓ Estado de resultado

#### 1.4 Gestión Administrativa:

- ✓ Balance General
- ✓ Contratación
- ✓ Jurídica
- ✓ Adecuaciones
- ✓ Talento Humano

Los equipos conformados con el apoyo de los diferentes procesos y subprocesos administrativos y misionales abordaron la información de cada Subgerencia, complementaron y validaron los datos e información de resultados y gestión. Posteriormente, en diferentes jornadas de trabajo se verificaron los temas, aspectos y contenidos relevantes, definiendo la versión final de la presentación (Anexo No 01).

Ahora bien, es importante mencionar que el día 12 de marzo la alcaldía de Fusagasugá a través de la secretaria de salud municipal declara alerta amarilla para disminuir el riesgo de contagio pro coronavirus

a través del establecimiento y del fortalecimiento de estrategias de autocuidado individual, colectivo y de atención en salud de manera mancomunada con todos los sectores sociales; el mismo día el Gobernador de Cundinamarca Nicolás García se une al llamado nacional y distrital y acoge la medida de la alerta amarilla, se adoptaron medidas como la suspensión de eventos de más de 500 personas.

La E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGA catalogada como una institución prestadora de servicios en salud de nivel II C, establece el plan de contingencia con las decisiones, estrategias y herramientas con las medidas claras y específicas para la prestación de sus servicios, como también se establecen las conductas administrativas a cumplir estrictamente sin ningún tipo de excepción.

Aunado a esto la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular 006 de fecha 31 de marzo de 2020 por medio de la cual impartió instrucciones específicas para la realización de la rendición de cuentas:

En cumplimiento de lo anterior desde la Oficina de Comunicaciones se desplegó la estrategia de convocatoria interna y externa a través de los diferentes medios disponibles, a saber: espacios institucionales, redes sociales, medios radiales, entre otros. Se pueden consultar los perfiles oficiales: Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.fusagasuga/>; Twitter: <https://twitter.com/PrensaHospifusa>; Instagram: <https://www.instagram.com/explore/locations/1030448892/hospital-san-rafael-de-fusagasuga/?hl=es>; página web: <https://www.hospitaldefusagasuga.gov.co/>.

PAGINA WEB: <https://www.hospitaldefusagasuga.gov.co/>.





INSTAGRAM: <https://www.instagram.com/explore/locations/1030448892/hospital-san-rafael-de-fusagasuga/?hl=es>



TWITTER;: <https://twitter.com/Prensahospifusa>



FACEBOOK: <https://www.facebook.com/hospital.fusagasuga/>



Adicionalmente, se realizó la revisión de los instrumentos de apoyo para adelantar el proceso, tales como, formato para la solicitud de intervención y formulación de preguntas u observaciones a rendición de cuentas y formato de encuesta de rendición de cuentas a la ciudadanía, se realizan formularios google, los cuales se compartieron durante la transmisión de la rendición de cuentas para su respectivo diligenciamiento.

### Jornada de rendición de cuentas:

El día 24 de abril de 2020 a las 10:00 am en el Auditorio de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá, se dio inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas virtual correspondiente a la vigencia comprendida entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Se tuvo un reporte de asistencia o de vistas en vivo en el Facebook live de más o menos 170 personas. Una vez terminada la rendición de cuentas en vivo se tienen registros de 8.600 reproducciones, así mismo se registran 103 veces compartidas.

La moderación del evento estuvo a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la entidad. Se estableció un orden del día el cual fue socializado previamente al inicio de la jornada: Participación del señor Gerente; intervención Subgerentes: Comunitario, Científico y Administrativo; se realizó envío de los formularios de preguntas u observaciones en rendición de cuentas y encuesta de satisfacción.

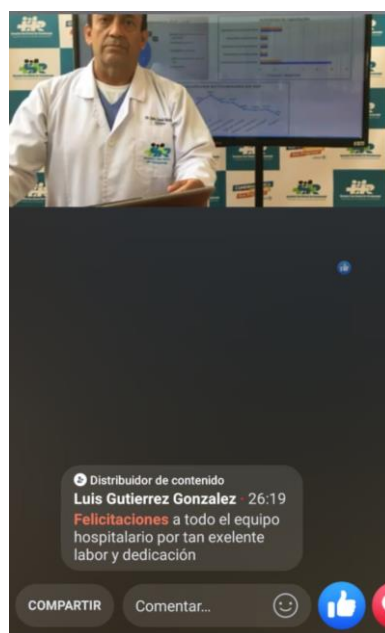
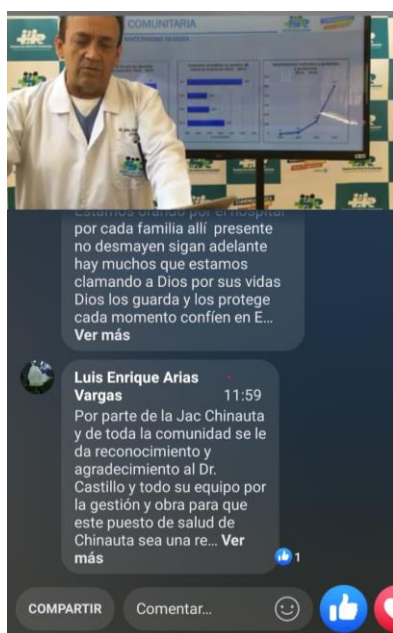
Como se puede observar, se estructuró el proceso en la rendición de cuentas con base en dos elementos integradores: primero, información, la cual se generó de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión adelantada; segunda, diálogo, para comunicar, explicar y retroalimentar la gestión y los resultados.

PERIODO DESDE			PERIODO HASTA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
<b>01</b>	<b>01</b>	<b>2019</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>2019</b>

### RESUMEN PROPUESTA

De forma general, se puede resumir la presentación de la siguiente forma:

#### Intervención señor Gerente, doctor John Castillo Martínez:



#### Gestión gerencial

El Doctor Castillo inicia apertura la presentación siendo las 10:00 am del 24 de abril haciendo énfasis y realizando un agradecimiento al equipo de trabajo de la E.S.E. por ser una entidad que sobresale en el departamento en los últimos tres años y cumplir el objetivo en la vigencia 2019, aclara que aunque aun se encuentran pendientes en las mejoras, se ha logrado el objetivo y señala que los retos de la entidad en esta vigencia se realizaron siempre pensando en el usuario, en el paciente; e inicia haciendo un resumen del plan de gestión, plan indicativo y plan de acción integrado trazadores de metas y por medio de los cuales se mide la gestión financiera, administrativa, misional y gerencial.

- El Plan de acción integrado, contiene 52 metas y se obtuvo un cumplimiento del 98.21%.
- El plan Indicativo, contiene dos componentes (misional y financiero), con un resultado del 99.36%.
- El plan de Gestión el cual tuvo un cumplimiento del 85%.

Partiendo de aquí, en el transcurso de la presentación se mostraran como se reflejan estos resultados. En cumplimiento de la resolución 1342 al cierre de la vigencia 2019 la Superintendencia Nacional de Salud califica a la Institución SIN RIESGO por cuarto año consecutivo.

Recalca la inversión en TICS, en la cual se han hecho adquisición de computadores portátiles y de escritorio, actualización del sistema Dinámica Gerencial, se recibe por parte de la Gobernación Computadores e impresoras, un servidor y las licencias necesarias para el buen funcionamiento de la Institución, para una inversión total de \$1.082.000.000 (mil ochenta y dos millones de pesos) en la vigencia 2019.

### **Gestión Comunitaria**

Inversión en infraestructura de los puestos y centros de salud, se realiza la habilitación y certificación de tres puestos como lo son Tibacuy con una inversión del departamento superior a 700 millones de pesos y una dotación completa del mismo a cargo de la E.S.E. entregado y en total funcionamiento en el mes de diciembre de 2019,

Puesto de Salud de la Aguadita, con una inversión de 50 millones, ya está operando completamente Puesto de Salud de Chinauta, estuvo en una situación bastante crítica sin embargo con una inversión de cerca de 50 millones de pesos aportados por la Gobernación de Cundinamarca, se logró poner en condiciones óptimas para la normal operación, el gerente expresa agradecimientos a todos los colaboradores que hicieron parte de estos proyectos y lograron llevarlo a feliz término.

### **Gestión Misional**

En cuanto a la sede central se realizaron adecuaciones en varios servicios entre los más beneficiados se encuentran en área de Cirugía la cual se modernizo y se realizó mantenimiento adecuado para el confort de los usuarios y cirujanos, con una inversión que supera los 100 millones de pesos.

Programa maternidad segura: Este programa se ha logrado gracias al esfuerzo que se realiza en conjunto con las tres subgerencias, para lograr disponer de los equipos necesarios (humano, técnico y científico), puestos de salud reflejando los siguientes los logros:

Avance de la ruta perinatal: Aumento del 16%. 1199 gestantes atendidas en puestos de salud y 5000 seguimientos a gestantes y posparto; Incrementos significativos que indican la cercanía con la comunidad y mejoramiento en la oportunidad generando resultados en este sentido, fortaleciendo otros servicios a esta comunidad especifica donde encontramos (Spa materno, banco de leche, sala lúdica, programa canguro y descubrilandia).

Se recalca el aumento en la oportunidad en la asignación y atención de citas por especialidad, la satisfacción al usuario, para la vigencia 2019 se obtuvo una satisfacción del 95% gracias a un equipo de trabajo conformado por la oficina SIAU y los subgerentes que trabajan para dar respuesta a estas peticiones, se recuerda al usuario que toda reclamación o insatisfacción que se genere sea dada a conocer de inmediato para tomar los correctivos necesarios en tiempo real e intervenir según sea el caso todo esto para una mejora continua, ahora bien el comportamiento de las PQRS en cuanto a entrega y respuesta se tuvieron 412 en 2019, que en relación con el 2018 con 443 y se ve una disminución pero con esto se da una lectura de necesidad del fortalecimiento a los canales de atención y de comunicación con el usuario. En cuanto a los logros obtenidos con la asociación de usuarios se puede reflejar que se están garantizando los canales de participación social a través de las PQRS, correo electrónico, pagina web y buzones de sugerencia de la sede central y de los centros y puestos de salud, se ha realizado una tarea importante que es eliminar las filas en los servicios, mejorando la dotación de salas de espera. Se ha generado la estrategia del programa de SALUD AL AIRE INTERACTIVO, programa que brinda información al usuario por parte de los profesionales que atienden en la E.S.E. y que están informando a la comunidad mediante los canales digitales como página web y Facebook, adicionalmente se cuenta con medios audiovisuales en las salas de espera donde se reproduce constantemente los contenidos de este programa.

En cuanto a la producción de medicina especializada se tiene un aumento en consultas de 69.744 en 2018 y de 74.636 en 2019; Los egresos hospitalarios de 10.354 en 2018 y pasamos a 12.164 en 2019.

En las consultas electivas pasamos de 131.836 en 2018 a 141.441 en 2019, La consulta de medicina general urgente se pasó de 68.682 en 2018 a 71.752 en 2019, la consulta de medicina especializada urgente realizada pasa de 18.990 en 2018 a 21.460 en 2019. En laboratorio clínico (exámenes de laboratorio) pasa de 393.173 en 2018 a 442.892 en 2019, la patologías realizadas de 3.552 en 2018 a 4.631 en 2019

Imágenes diagnosticas realizadas, de 60.940 en 2018 a 60.457 en 2019.

### **Gestión Administrativa**

Antes de dar paso a la intervención de los subgerentes hace énfasis en que los resultados en la Gestión Administrativa no son del gerente sino de talento humano que lo acompaña reflejándose así:

El Presupuesto de 69.402 millones, alcanzo a suplir las necesidades y cumplir con las doceavas, logrando controlar la relación costo-gasto lo cual permite cerrar sin riesgo al final de la vigencia 2019 mostrando que es un hospital viable financieramente.

El Balance general muestra activos por un valor de \$124.856 millones, un pasivo que bajo a \$8.575 millones y un patrimonio que asciende a \$116.319 millones.

### **Intervención Subgerente Comunitaria, Jefe Diana Forero:**



La Subgerente Comunitaria en su presentación, recuerda a la audiencia los puestos y centros de salud con los que cuenta la E.S.E. y los servicios con que se cuenta en cada uno de ellos haciendo la aclaración que no es solamente para la atención de usuario con enfermedad, que por el contrario es para atender al usuario que no presenta enfermedad y se prestan servicios de promoción y prevención, realiza un comparativo de los servicios prestados entre los años 2016 y 2019 enfatizando en lo siguiente:.

Citologías: atención en 2016 a 3.262 usuarios y en 2019 se atendieron 5.692 usuarios.

Consulta alteración del joven: en 2016 a 1.952 usuarios y en 2019 se atendieron 3.431 usuarios.

Consultas de alteración del adulto: se pasó de 351 usuarios en 2016 a 1.679 usuarios en 2019.

Consulta de agudeza visual: se pasó de 8 usuarios atendidos en 2016 a 1.297 usuarios atendidos en 2019.

Examen de seno: de 2 usuarios atendidos en 2016 se logró atender 3.308 en 2019.

Consulta de medicina general se mantuvo.

Consulta de crónicos hará una ampliación del tema por tener una connotación importante.

La producción en este sentido no solo se refleja en el aumento de actividades sino también en las cifras de la facturación y se refleja con un cierre de la facturación en 2019 de \$5.047.608.698 en todos los



puestos y centros de salud, esto debido al aumento de la demanda de la población y se refleja con las estrategias para poder brindar aumento en el talento humano de los puestos de salud.

Atención extramural. Se refiere esto a los servicios prestados por medio de la unidad móvil donde se realizaron 287 brigadas en Fusagasugá, Pasca y Tibacuy, zona de influencia del Hospital y el cual facturo \$1.104.693.866 en 2019.

Contratos interadministrativos y concurrencias que hacen parte de la facturación de la atención extramural para la vigencia:

- ✓ No. 204 - Realizar acciones que disminuyan los factores de riesgo que afectan la salud humana a través del apoyo a las actividades operativas de inspección vigilancia y control sanitario del departamento de Cundinamarca a los municipios de categoría 4, 5 y 6. **Valor: \$203.625.644**
- ✓ No. 352 - Apoyar en la realización de las acciones enmarcadas en las líneas de acción de promoción de la salud y gestión del riesgo en salud de las dimensiones del plan decenal de salud pública en los municipios priorizados del departamento de Cundinamarca. **Valor: \$128.196.250**
- ✓ No. 612 - Apoyar la implementación de la estrategia de alimentación saludable y proyectos de seguridad alimentaria y nutricional en los municipios priorizados del Departamento de Cundinamarca. **Valor: \$ 76.675.100**
- ✓ No. 618 - Apoyar la implementación de la ruta integral de atención en salud materna perinatal, segura, saludable y feliz a nivel intra e inter sectorial para garantizar la atención integral en salud de las gestantes y sus familias del departamento de Cundinamarca, en el marco de la implementación de la resolución 3280 de 2018, resolución 276 de 2019 y resolución 489 de 2019 del ministerio de salud y protección social. **Valor: \$ 343.885.139**
- ✓ No. 66-Prestación de servicios en la ejecución de actividades contempladas en el plan de acción de salud PAS, enmarcadas en las dimensiones del plan decenal de salud pública, en los campos de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, control de los riesgos en todas las fases del ciclo vital del municipio de pasca. **Valor: \$45.573.000**
- ✓ No. 74-Ejecución de los proyectos de AIEPI, vigilancia del riesgo del ambiro familiar PAI, salud y ámbito laboral, discapacidad, salud mental, nutrición, salud sexual y reproductiva correspondientes a las líneas operativas de promoción de la salud pública del plan territorial de salud y plan decenal de salud pública del Municipio de Tibacuy –Cundinamarca. **Valor: \$ 28.117.408**
- ✓ No. 279-Prestación de servicios para el desarrollo de las acciones de salud pública - componente promoción y prevención del Plan de Intervenciones Colectivas en la zona urbana y rural del Municipio de Fusagasugá. **Valor: \$567.591.916.**

Vacunación: para el año 2019 se aplicaron 42.460 dosis, aclara que de acuerdo a la meta el año 2018 es menor debido a que la meta en el municipio se disminuyó y paso de tener una cobertura del 80% en el municipio a un 50%.

Programa crónicos: el cual se divide en dos partes, la primera es la detección temprana de problemas de hipertensión o diabetes y la segunda es mantener bajo control las patologías antes mencionadas para evitar complicaciones, en el año 2019 se realizan tamizajes a 3.186 usuarios y 3.173 usuarios controlados, lo anterior aclarando como se realiza la estrategia y como se llevan a cabo los protocolos de atención a esta población en específico, en cuanto a diabetes mellitus se aclara que se tuvo inconvenientes por el suministro de medicamentos a los pacientes por parte de las EPSs, se realizan controles a 115 usuarios y tamizados se tienen 2.133 usuarios, se realizan exámenes de cáncer de seno a 3.208 pacientes y control a 1.313, cáncer de cuello uterino: se realizaron 5.067 citologías y se realizan 1.522 controles dirigidos a esta población. En cuanto a cáncer de próstata se realizaron 1.212 pruebas diagnósticas y seguimiento o controles a 193 usuarios y al 100% se les realiza seguimiento de caso.

Maternidad segura: se avanzó en esta ruta de un 80% en 2018 a un 96% en el 2019, atendiendo a

1.199 gestantes en puestos de salud, un aumento en la captación temprana (antes de la semana 12 de gestación) con un 65%.

Nacidos vivos: en el año 2019 nacieron 2.010 de los cuales se cuenta con 5.001 seguimientos a los diferentes controles que se deben realizar reforzando la oportunidad a esta población.

Población migrante en gestación: en este sentido se atendieron en 2016 a 3 migrantes y pasamos en 2019 a atender a 219 gestantes sin importar el régimen o EPS que tenga y se apoya en todos los servicios.

Odontología: para este servicio se han realizado esfuerzos significativos y se ha contratado talento humano capacitado el cual se ve reflejado en las horas odontólogo contratada que en 2016 se contaba con 12.430 horas y en 2019 se tiene 18.056 horas y también se refleja en el total de pacientes atendidos, del cual pasa en 2016 de 15.503 a 31.889 en 2019 a los cuales se realizaron 100.056 intervenciones y de estas se cuentan como preventivas 71.056 acciones realizadas en distintas jornadas extra murales en todas las áreas de influencia de la E.S.E.

Atención primaria en salud: son las actividades que se realizan con un grupo interdisciplinario que se desplaza a las áreas definidas para realizar seguimiento a la población y atender las necesidades en salud que requieran, allí se identifica que la población atendida o captada cuenta o no con seguridad social en salud e identificamos que esta población de un total de 15.000 personas atendidas se encuentra con régimen subsidiado un 54% y un 38% en régimen contributivo y la población restante se encuentran en un régimen especial o no cuentan con aseguramiento definido, de esta población atendida salen 10.080 caracterizaciones en distintas áreas de salud.

### **Intervención Subgerente Científico, Dr. Andrei Rojas:**



El Subgerente Científico, inicia señalando la capacidad instalada que se encuentra registrada en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud -REPS-

#### ✓ HOSPITALIZACIÓN

Camas pediatría 26

Camas adultos 85

Camas obstetricia 23

Cama cuidado intermedio adulto 2  
Cama cuidado intensivo adulto 4  
    ✓ URGENCIAS  
Consultorios 7  
Sala ERA 1  
Sala EDA 1  
Sala de procedimientos adultos 1  
Sala de procedimientos pediátricos 1  
    ✓ CIRUGÍA  
Quirófanos 3  
Sala de recuperación 1 (6 camillas)  
Salas de parto 1  
    ✓ AMBULANCIAS  
Básica (Puesto de salud Pasca) 1  
Básica (Puesto de salud Tibacuy) 1  
Básica (Sede central) 1  
Medicalizadas (Sede central) 2  
    ✓ CONSULTA EXTERNA  
Consultorios 8  
Salas de procedimientos 1

Realiza un resumen de los servicios de consulta externa relevantes que han tenido aumento de cobertura, oportunidad y talento humano, de igual manera realiza un resumen de los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica y finaliza con los servicios quirúrgicos.

Indicadores de calidad, aquí se refiere a lo relevante en el aumento de la oportunidad en los servicios de medicina general en donde se finaliza el año 2019 con oportunidad de 3.2 horas, odontología 5.4 horas, medicina interna 11.6 horas, pediatría 5.7 horas, ginecología 6.4 y obstetricia con 6 horas.

Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas se mantiene el porcentaje de 29.5% en las vigencias 2018 y 2019 pero se debe tener en cuenta que para la última vigencia hubo aumento de hospitalizaciones y se está mitigando esto con auditorias e implementación de guías de atención.

Se refleja una disminución en pacientes que reingresan al servicio de hospitalización antes de 15 días por el mismo diagnóstico que pasa de 2018 con 0.378% a 0.368 en 2019.

Aumento en la cantidad de egresos vivos atendidos en urgencias así: vigencia 2018: 52.680 usuarios  
Vigencia 2019: 59.510 usuarios.

Pacientes que reingresan al servicio de urgencias antes de 72 horas con el mismo diagnóstico: 100 en 2018 y 118 en 2019.

Cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución disminuye de 1,192% en 2018 a 1,165% en 2019.

Oportunidad de atención en triage 2 disminuye de 22.464 minutos en 2018 a 20.183 minutos en 2019.

Satisfacción del usuario: aumenta en 2019 al 95% a diferencia del año 2018 que se encontraba en un 80%, el comportamiento de PQRSF disminuyen teniendo en cuenta que el 2018 se presentaron 443 y en 2019 se tienen 412 PQRSF, las felicitaciones disminuyen por que se ha detectado que este tema queda en palabras y no se ven reflejados en un documento medible.

- ✓ Mecanismos de atención prioritaria o preferencial: Se Prioriza la atención del adulto mayor, gestante, menor de 5 años y personas en condición de discapacidad a través de ventanillas rotuladas para priorización.
- ✓ Se cuenta con letreros en lenguaje braille en facturación, trabajo social, SIAU, área administrativa, laboratorio, banco de sangre, consulta externa, central de citas, ascensores, urgencias adultos, pediátricas y ginecológicas.

#### Asociación de usuarios:

- ✓ Se cuenta con una asociación de usuarios activa y funcionando quien realiza un trabajo en conjunto con la oficina de atención al usuario en lo referente a apertura de buzones y en el comité del SIAU.

#### Logros obtenidos entre la asociación de usuarios y la entidad

- ✓ Se ha garantizado los mecanismos de participación social, a través de la recepción de PQRSF por correo electrónico, pagina web y buzones.
- ✓ Apertura de buzones con mayor frecuencia.
- ✓ Gestión oportuna a las PQRSF y articulación en su respuesta con trabajo social, humanización y seguridad del paciente.
- ✓ Reducción de filas.

#### Comparativo de producción.

CONCEPTO	2018	2019
CONSULTAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA	69.744	74.636
EGRESOS DE HOSPITALIZACIÓN	10.354	12.164
CONSULTAS ELECTIVAS	131.836	141.441
CONSULTA DE MEDICINA GENERAL URGENTE	68.682	71.752
CONSULTA DE MEDICINA ESPECIALIZADA URGENTE REALIZADA	18.990	21.460
LABORATORIO CLÍNICO (EXÁMENES DE LABORATORIO)	393.173	442.892
PATOLOGÍA (PATOLOGÍAS REALIZADAS)	3.552	4.631
IMAGENOLOGIA (IMÁGENES DIAGNÓSTICAS TOMADAS)	60.940	60.457

#### Programas.

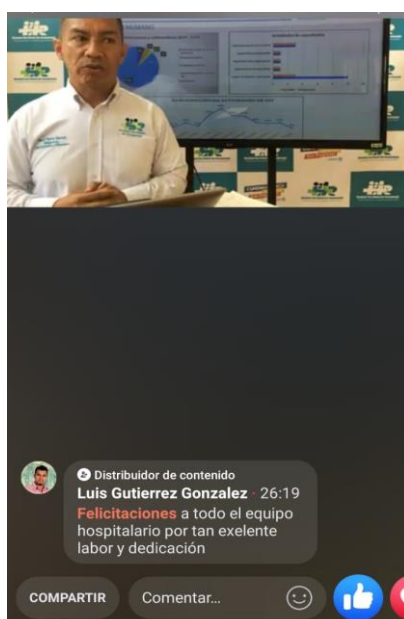
Atenciones en Descubrilandia: 2018 = 2.372 y 2019 = 2.283

Actividades Spa Materno: 2018 = 1.275 y 2019 = 1.240

Atenciones programa Madre canguro: 2018 = 171 y 2019 = 181

Finaliza agradeciendo a todo el personal asistencial su compromiso ante la institución y de igual manera a todo el personal que hace posible que la institución esté comprometida para seguir mejorando.

#### Intervención Subgerente Administrativo, Dr. Saúl Parra García:



Inició la presentación con el comparativo de presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia. Teniéndose ingresos por \$60.700.000.000 en 2018 y aumenta para la vigencia 2019 a \$77.100.000.000 y total de presupuesto de gastos que pasan de \$52.000.000.000 en 2018 a \$59.000.000.000 en 2019 siendo así que por cuarto año consecutivo el Ministerio de Salud y Protección Social califica a la institución sin riesgo.

#### Estado de resultado

Presupuesto: pasando en la vigencia 2017 con \$62.930 a \$69.402 en 2019.

El gasto, la utilidad operacional, las ventas de servicio de salud se reflejan resultados de acuerdo al aumento de horas de servicios contratados y la producción que generan los servicios prestados en la institución.

Balance general: activos que ascienden de \$106.598 en 2017 a \$124.856 en 2019 esto debido a las compras realizadas por concepto de dotación para puestos de salud, equipos de cómputo y demás insumos que son necesarios para el normal funcionamiento de la institución.

El pasivo refleja un decrecimiento de acuerdo a la vigencia anterior con respaldo bancario para sufragar estas deudas, visto en cifras se refleja así: vigencia 2018 con \$9.077 millones y en 2019 con \$8.575 millones.

El patrimonio por consiguiente se ha venido incrementando de \$100.123 millones en 2017 a \$116.319 en 2019 esto debido a la compra de más activos y equipos que se requieren en la sede y los puestos de salud.

En cuanto a la contratación por ser una Empresa Social del Estado del orden departamental nos vemos obligados a realizar compras conjuntas, se han realizado licitaciones y compras conjuntas con otros Hospitales como es el caso del Mario Gaitán Yanguas de Soacha con el cual se realizó la compra de gases medicinales, licitación para compra de medicamentos e insumos médicos en compañía del hospital de Arbeláez en los periodos 2017, 2018 y 2019, mediante la plataforma de Colombia Compra Eficiente se realizan compra de equipos de cómputo e impresoras, la camioneta Toyota que requería el hospital para desplazamiento a Bo0067otá para entrega de cuentas de ventas de servicios.

La gestión administrativa ya mencionada por el Gerente y el Subgerente Científico referente a la remodelación de los quirófanos, salas de cirugía con una inversión de \$108 millones de pesos netamente del hospital y con mano de obra del equipo de mantenimiento.

El talento humano con el que cuenta el hospital consta de 72 personas de planta cumpliendo con la norma referente a que el 70% debe ser personal asistencial y el 30% administrativo, indicador que lo mide la secretaria de salud y el ministerio de protección social.

Se han realizado actividades de capacitación tanto al cliente interno como al cliente externo, capacitación al personal pre-pensionable y dirigido a mejorar el clima organizacional en la parte asistencial como administrativa, en la parte de sistemas también se han dado cursos, la parte asistencial en varios cursos referentes a los diferentes servicios.

Finaliza la intervención resaltando el recaudo en la venta de servicios pasando de \$33.800 millones en 2018 a recaudar más de \$39.260 millones en 2019 incremento del 16% y en cuanto a las ventas totales pasamos de recaudar \$60.700 millones a recaudar \$77.100 millones incrementando en un 27%, Termina agradeciendo al Dr. John Castillo y a los subgerentes Científico y Comunitario.

Finaliza la rendición de cuentas el Dr. John Castillo agradeciendo al equipo de trabajo y a los subgerentes por sus exposiciones e invita a todos los participantes a realizar los comentarios en la página web y en el Facebook, invitándolos a acercarse por cualquier medio para recibir atención acerca del COVID-19, agrade también al Dr. Oscar Acosta por siempre estar a disposición y pendiente de la dinámica del control interno, agradecimientos a todos los equipos por el esfuerzo que han hecho.

## Sesión de preguntas:

Se realiza envío del link para el diligenciamiento de formulario de preguntas y observaciones en Rendición de Cuentas: <https://docs.google.com/forms/d/1E7-FWTVJ70qAezvYxK-TrnyS9oTNd1WKSUWfKvkbRS/edit>

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Preguntas u Observaciones en Rendición de Cuentas". The form includes a header with the title and a "Solicitud de Intervención" section. Below this, there are several text input fields for providing contact information: "Julian Nieto Beltran", "Funcionario href", "Ingeniero Industrial planeacion institucional", "banco marseille", "8124928194", and "julian.nieto.b@gmail.com". Each field is followed by a "Tu respuesta" label and a text input line. The form also contains a section for "Escribe su Propuesta, Pregunta, Observación" and a "Relación de documentos que adjunta a la propuesta" section with an "Añadir archivo" button. At the bottom, there is an "Enviar" button.

## Encuestas:

Se realiza envío del link para el diligenciamiento de formulario de encuesta de satisfacción: <https://docs.google.com/forms/d/112AJox03krsTLlkgcP43xMmzqLIbQT6Sarkag4G1dQE/edit>

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN". The form includes a header with the title and a "Solicitud de Intervención" section. Below this, there are several multiple-choice questions. Question 1 asks "¿Cómo le pareció la información brindada por la E.S.E. Hospital San Rafael de Puzosmugi?" with options "EXCELENTE", "REGULAR", and "MALA". Question 2 asks "¿La información brindada fue de su interés como estudiante?" with options "SI" and "NO". Question 3 asks "¿Cómo le pareció la distribución del tiempo en la presentación de cada uno de los temas?" with options "EXCELENTE", "BUENA", "REGULAR", and "MALA". Question 4 asks "¿Considera que la E.S.E. Hospital San Rafael de Puzosmugi proporciona espacios de participación e intervención en el campus?" with options "SI" and "NO". At the bottom, there is an "Enviar" button.



credibilidad de otras instituciones, organismos, sociedad civil y ciudadanía en general hacia la entidad a través de la presentación, explicación e información de los resultados de la gestión administrativa y asistencial durante la vigencia 2019.

Se definió pues, un proceso que tuvo como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión administrativa y asistencial adoptando los pilares del buen gobierno, esto es, la eficiencia y eficacia. Es decir, la entidad no solo informó, sino también explicó, argumentó y justificó la gestión adelantada durante el año 2019.

Lo anterior, adicionalmente, en concordancia con la Ley 1438 de 2012 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones", que en su artículo 109 prescribe la obligatoriedad de audiencias públicas de Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado, y a la letra reza: "Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración".

A continuación se relaciona el análisis de la encuesta realizada a la ciudadanía participante, frente a la evaluación del evento, que nos da como resultado 19 personas participantes en la encuesta que fue compartida a través del Facebook life durante el evento de rendición de cuentas. Las personas participantes lo realizaron a través de los siguientes correos:

oluciasr@gmail.com

jairobobadilla57@hotmail.com

tatypau@hotmail.com

mya\_35@hotmail.com

jersaincasta@gmail.com

kadipaba@hotmail.com

clacormed@yahoo.es

helveralfonso@yahoo.com.mx

smavilacifuentes@gmail.com

angelahortua94@gmail.com



jhemirzon@hotmail.com

ing.julian.nieto.b@gmail.com

giovannagcja@gmail.com

monicapachon77@gmail.com

luitafer320@hotmail.com

adrianaflomez1983@hotmail.com

rojasaviladiego@gmail.com

rolandoorus@yahoo.es

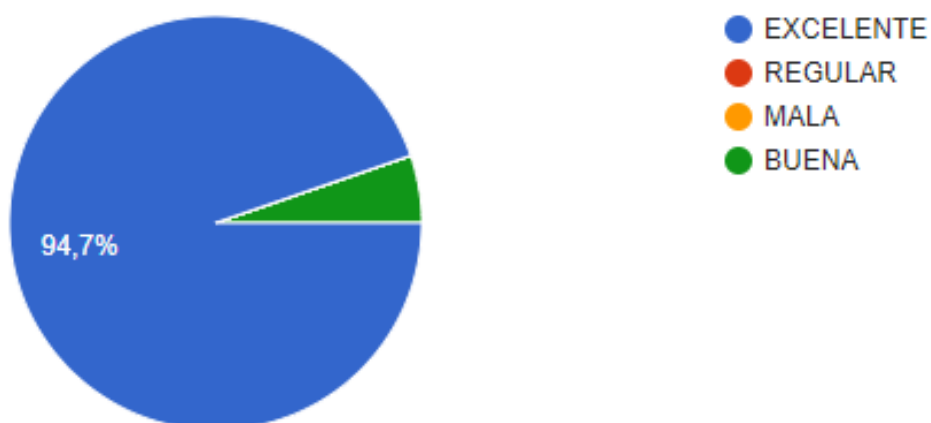
lassoviviana3@gmail.com

Esperando 1 respuesta

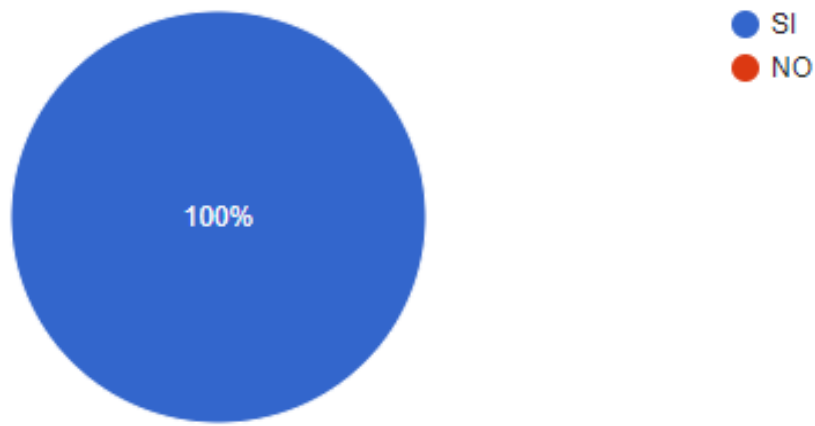
[Enviar un recordatorio por correo electrónico](#)

notificaciones@hospitaldefusagasuga.gov.co

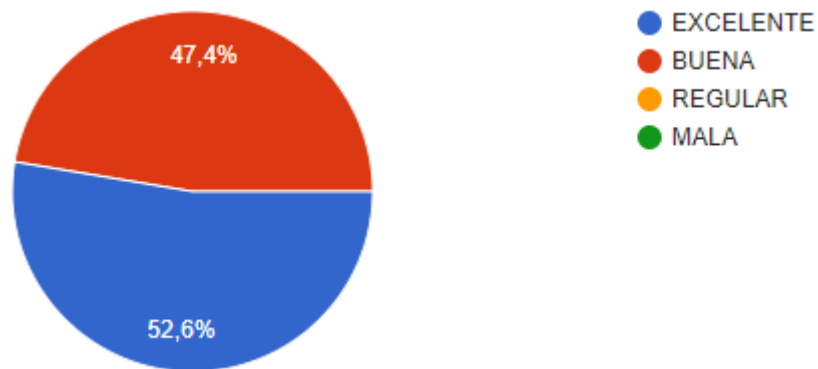
1. ¿Cómo le pareció la información brindada por la E.S.E., Hospital San Rafael de Fusagasugá? 19 respuestas



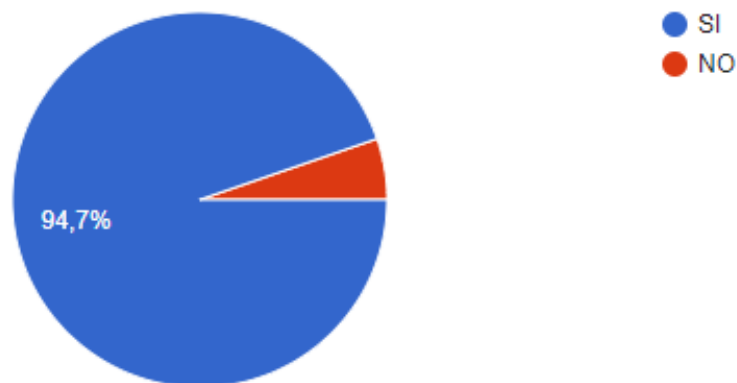
2. ¿La información brindada fue de su interés como ciudadano? 19 respuestas  
SINO 100%



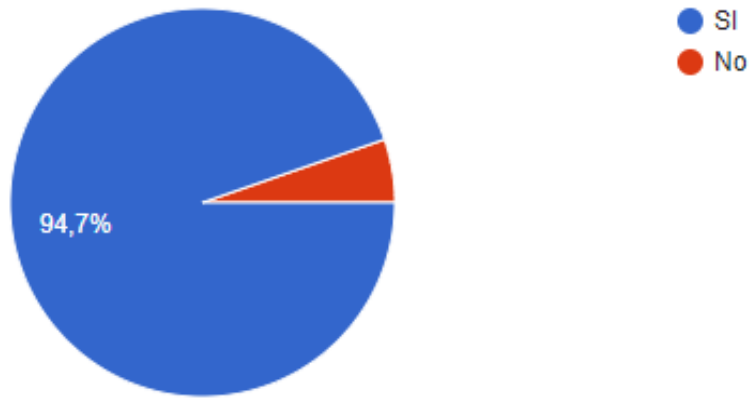
3. ¿Cómo le pareció la distribución del tiempo en la presentación de cada uno de los temas? 19 respuestas



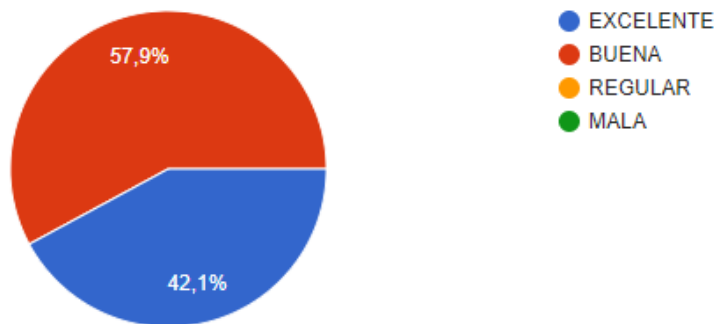
4. ¿Considera que la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá proporcionó espacios de participación e intervención en el evento? 19 respuestas



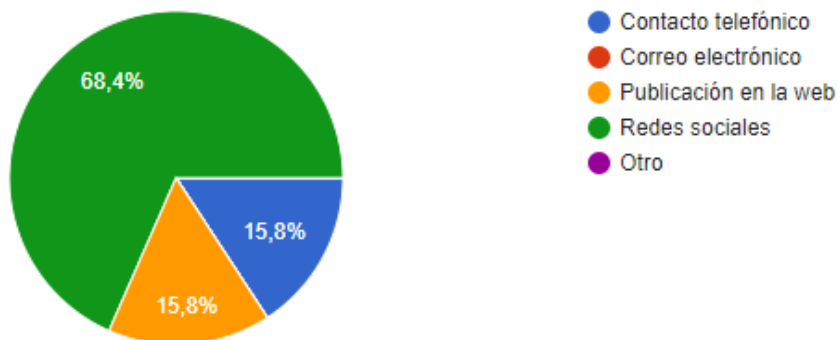
5. ¿Considera que la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá dio respuesta a las inquietudes u observaciones planteadas por usted en caso de haberlas manifestado? 19 respuestas



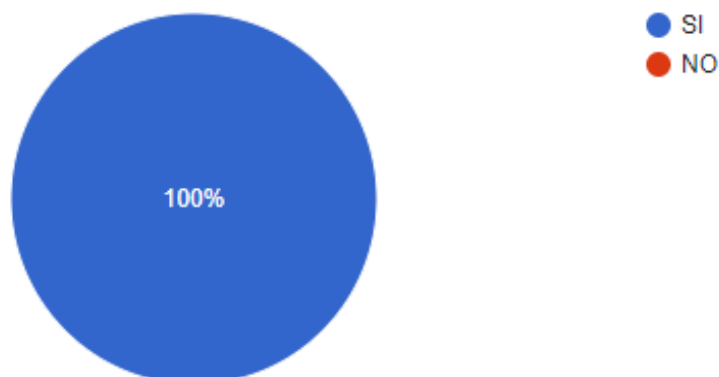
6. ¿Cómo le pareció la organización del evento? 19 respuestas



7. ¿Cómo se enteró del evento? 19 respuestas



8. ¿Considera que los mecanismos utilizados por la E.S.E., Hospital San Rafael de Fusagasugá para divulgar y promover la participación en el evento fueron suficientes? 19 respuestas



9. ¿Volvería a participar en otro evento como este? 19 respuestas



● SI  
● NO

10. ¿Qué otro tema le gustaría que se tratara para un próximo evento? 19 respuestas

Propuestas de prevención al Coronavirus

SOGCS

Salud mental en niños antes, durante y después de una pandemia

Consulta Externa

Respuestas sobre salud, en otros campos serían de gran ayuda

ninguno

Infraestructura

### OBSERVACION

De forma general se pueden presentar las siguientes observaciones:

Se recomendó por parte de los asistentes que diligenciaron el formato de encuesta la necesidad de ampliar la convocatoria para garantizar los espacios de participación e interacción.

1. La comunidad manifestó la importancia de realizar estos eventos de forma descentralizada, es decir, llevar la rendición de cuentas a los territorios, especialmente a la zona rural y municipios que pertenecen a la red.
2. Dentro de las recomendaciones para siguientes rendiciones de cuentas se planteó la necesidad de proponer como temas de interés, los siguientes:
  - Espacio para enfermos mentales dentro de los servicios de urgencias y servicios de hospitalización
  - Proyecto para ampliar área de urgencias
  - Servicios médicos de planificación familiar
  - Humanización de servicios, especialmente urgencias
  - Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual
  - Atención adultos mayores
  - Aseguramiento
  - Unidad renal

### PROPUESTA NUMERO UNO

Implementar mayor número de horas o disponibilidad de médico permanente para la atención de pacientes de hogares geriátricos.

### PROPUESTA NUMERO DOS

Apoyar la gestión de citas desde puestos de salud alejados del caso urbano, por ejemplo, Pasca, para evitar traslado de usuarios a la sede central.

**RESPONSABLE INSTITUCIONAL**

**JOHN CASTILLO MARTÍNEZ**  
**Gerente**

Proyectó: Diego Andrés Cucaita Morales – Planeación

John Jairo Bobadilla – Líder Planeación

Revisó: Andrei Rojas – Subgerente Científico

Diana Forero – Subgerente Comunitaria

Saúl Parra – Subgerente Administrativa