Salud Centro	**ACTA DE REUNIÓN GENERAL**	EVM - F - 05

ACTA No. 211.1.076

ASUNTO	Informe rendición de cuentas vigencia 2023		
FECHA	21 marzo 2024		
LUGAR	Auditorio IPS Obrero		
HORA DE INICIO	2:30 PM	**HORA FINAL**	5: 00 PM
ASISTENTES	Se adjunta listado de asistencia		
OBJETIVO REUNIÓN	Rendición de cuentas vigencia 2023		

ORDEN DEL DÍA / PUNTOS A TRATAR

1 Convocatoria

2 Forma como se garantizó la participación de la ciudadanía.

3. Entrega de invitación, informe y formato de preguntas a la comunidad.

Desarrollo de la audiencia.

4. Saludo de bienvenida por parte de la gerencia

5. Rendición informe Por mesas de trabajo a cargo de los subgerentes de Promoción y Mantenimiento de la Salud, Subgerencia Científica y Subgerencia Administrativa y Financiera.

6. Espacio para la comunidad respuesta de preguntas.

REVISIÓN DE COMPROMISOS

ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA	AVANCE	CERRADO/ABIERTO

DESARROLLO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. 008 de 2018 (capítulo segundo participación ciudadana, numeral 1,2 literal b) la Red de Salud del Centro E.S.E se realizó una convocatoria para la rendición de cuenta de la E.S.E Centro a autoridades, Cali, grupos, organizaciones y demás personas interesadas; a través de publicidad por divulgación de grupos de WhatsApp e información en página institucional de la E.S.E Centro. La anterior convocatoria y el formato para presentación de propuestas e informe del año 2023 lo pueden encontrar en el siguiente link:
https://www.esecentro.gov.co/transparencia-y-acceso/rendicion-de-cuentas/

https://www.esecentro.gov.co/transparencia-y-acceso/rendicion-de-cuentas/

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

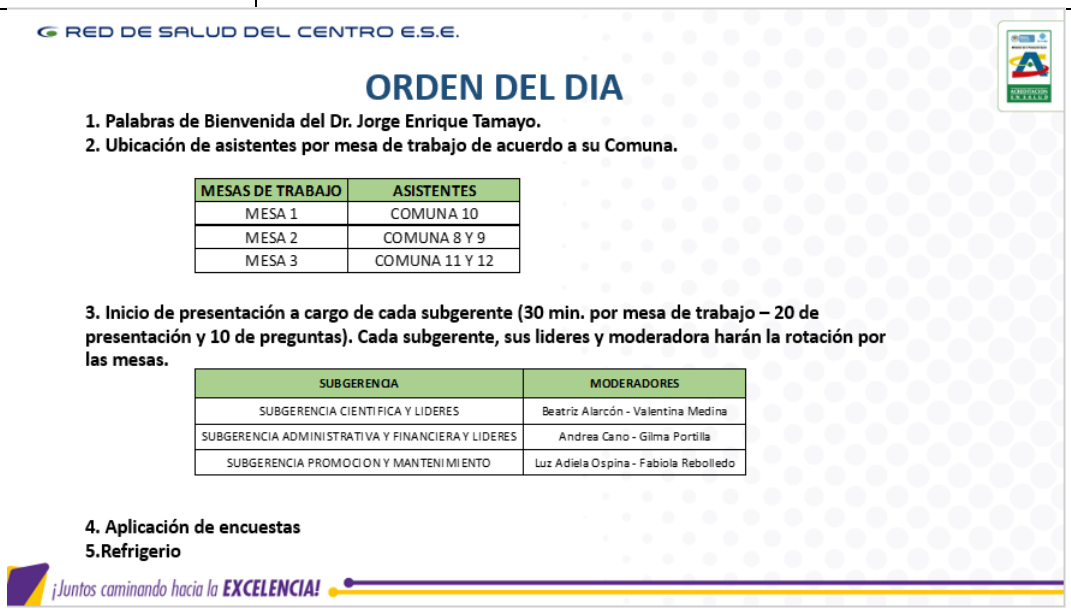
Informe de rendición de cuentas vigencia 2023

INFORME DE RENDICION DE CUENTAS-2023

RESOLUCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

El 26 de febrero del 2024 se entregó oficio con invitación de manera formal a los Cali que abarcan las comunas de la Red Centro y Asociaciones de usuarios, se les explicó donde podían encontrar la resolución y adicional se les entregó el formato para presentación de propuestas e informe de rendición de cuentas (se adjuntan anexos).

El día 21 de marzo, siendo las 2:30 pm en el auditorio de la IPS Obrero, se da inicio a la rendición de cuentas; se realizó actos protocolarios, himnos y video institucional seguido de saludo debienvenida y agradecimiento a los asistentes por parte del Gerente de la ESE Jorge Enrique Tamayo.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ORDEN DEL DIA

1. Palabras de Bienvenida del Dr. Jorge Enrique Tamayo.
2. Ubicación de asistentes por mesa de trabajo de acuerdo a su Comuna.

MESAS DE TRABAJO	ASISTENTES
MESA 1	COMUNA 10
MESA 2	COMUNA 8 Y 9
MESA 3	COMUNA 11 Y 12

3. Inicio de presentación a cargo de cada subgerente (30 min. por mesa de trabajo – 20 de presentación y 10 de preguntas). Cada subgerente, sus lideres y moderadora harán la rotación por las mesas.

SUBGERENCIA	MODERADORES
SUBGERENCIA CIENTIFICA Y LIDERES	Beatriz Alarcón - Valentina Medina
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y LIDERES	Andrea Cano - Gilma Portilla
SUBGERENCIA PROMOCION Y MANTENIMIENTO	Luz Adiela Ospina - Fabiola Rebolledo

4. Aplicación de encuestas
5.Refrigerio

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

Seguido se realiza explicación de nueva metodología para esta Rendición de cuentas, que consistía en 3 mesas de trabajo dirigidas por los 3 subgerentes y sus equipos. Estas se encontraban distribuidas por comunas, en las cuales se hacía rotación de los equipos que presentaban.

Adicional a lo contenido en el informe inicial publicado en la página WEB, se presentó también las respuestas a las preguntas que formuló la comunidad en los formatos de propuestas para la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Intervención de la gerencia:

El gerente apertura la rendición de cuentas con el saludo y la Bienvenida, adicional comentó sobre los siguientes puntos:

Proyectos actuales

Proyecto de APS y Tamizaje a habitantes de calle: la gerencia ha asignado parte del personal de enfermería de Promoción y Mantenimiento para este proyecto debido a la baja productividad. Algunas IPS están experimentando pérdidas y dependen de las IPS más productivas. Esta situación se ve agravada por las frecuencias de contratación con Emmsanar.

Proyecto con la cárcel: Se tiene nuevo proyecto con la cárcel que está próximo a iniciar.

Proyecto Remodelación Hospital Primitivo Iglesias: El proyecto ha sido aprobado y está pendiente de autorización por parte del CONFIS. Los fondos ya están disponibles en la caja de la ESE y se espera que la obra tome aproximadamente 2 años.

Proyecto IPS Guabal: El proyecto ha sido completado y entregado. Actualmente se está evaluando qué servicios se ofrecerán para recuperar la inversión realizada.

Contratación para traslados ambulancias: Se ha establecido una nueva contratación con Sura, SOS y Nueva EPS para los traslados de ambulancias.

Asignación población de la Nueva EPS: Próximamente ingresará a la ESE población asignada por la Nueva EPS para llegar a un total de 15.000 usuarios.

Otros temas

- Como una entidad acreditada y un referente en Cali y el suroccidente, hemos tomado medidas para fortalecer nuestra presencia en la comunidad. En este sentido, hemos contratado un nuevo profesional de mercadeo. Una de las principales estrategias que este profesional implementará es la promoción de los servicios de la ESE, ya que hemos identificado que aún no somos lo suficientemente conocidos en nuestra área de influencia.

- La referente de discapacidad en la comunidad felicita al gerente por las mejoras realizadas en infraestructura para la población en condición de discapacidad.

Presentaciones por Subgerencia:

Subgerencia Científica

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AMBULATORIA

5. Dar un margen razonable para atender al paciente si llega tarde a la cita (5 o 10 min.) y que no sea sancionado.

Art 97, resol 5261 de 1994

ARTICULO 97. CONSULTA MEDICA GENERAL. Como lo establece la Ley 100 de 1993, el MEDICO GENERAL es la base y el motor de todo el engranaje de salud en el plan que se describe, conjuntamente con el personal paramédico y auxiliar, quienes serán la puerta de entrada al sistema. El contacto del paciente con la E.P.S. será más estrecho, frecuente y regular a través de su MEDICO GENERAL. Será él quien establezca las pautas para la promoción y la prevención. La consulta no debe ser menor de VEINTE (20) minutos. En este nivel de complejidad el paciente y su familia pueden acceder y colaborar más activamente en el mantenimiento, control y recuperación de su salud.

PARAGRAFO. El incumplimiento injustificado a las citas medicas, odontológicas o de cualquier tipo; o de otros servicios solicitados por parte del paciente, lo obligan a cancelar el valor correspondiente.

10 minutos. Atención rápida y puntual.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

SUBGERENCIA CIENTIFICA

6. Crear estrategias para hacer más efectivas las prácticas comunitarias de estudiantes que participan en los convenios docentes asistenciales.

Estrategias para la práctica de estudiantes:

- Asignación de estudiantes como apoyo. a servicios con alta demanda
- Acompañamiento de practicantes por personal de los servicios.
- Apertura de agendas a cargo de docentes y estudiantes para ampliar capacidad resolutiva.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROGRAMA POR TI MUJER

7. ¿Cómo la ESE Centro está captando los usuarios para la prevención de cáncer de próstata y cérvix?

DETECCIÓN TEMPRANA CANCER DE CERVIX

- Difusión mensajes de texto y WhatsApp.
- Difusión de videos educativos en redes sociales
- Seguimiento telefónico de las bases de datos proporcionadas por la EAPB.
- Captación y educación en sala de espera y facturación.
- Captación por medio de la unidad movil en Cali y zonas rurales dispersas.
- Búsqueda extramural de pacientes difícil contacto.
- Celebración y educación del día internacional de cáncer de Cérvix.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROGRAMA POR TI MUJER

7. ¿Cómo la ESE Centro está captando los usuarios para la prevención de cáncer de próstata y cérvix?

DETECCIÓN TEMPRANA CANCER DE PROSTATA

- Seguimiento telefónico de las bases de datos proporcionadas por la EAPB.
- Captación y educación en sala de espera y facturación.
- Búsqueda extramural de pacientes difícil contacto.
- Celebración y educación del día internacional de cáncer de próstata.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROGRAMA POR TI MUJER

8. ¿Cómo abordar al género masculino para que se realice el examen de próstata?

Para la detección de cáncer de próstata existen dos métodos: Antígeno prostático (PSA) y el tacto rectal.

- Sensibilización para la toma de Antígeno prostático (Muestra de sangre) y sus recomendaciones.
- Educación sobre la realización del tacto rectal, posición y ventajas para realizar un diagnostico precoz de la enfermedad.

¡Es importante realizarse el tacto rectal ya que el 25% de los tumores de próstata pueden aparecer con niveles normales en el PSA!

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROGRAMA POR TI MUJER

9. ¿Cuáles son las estrategias de divulgación del programa Por Ti Mujer?

Las estrategias son las siguientes:

- Manejo de redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter).
- Notas educativas con la secretaria de salud distrital y la alcaldía de Cali.
- Videos informativos de los servicios con los que cuenta el Programa Por Ti Mujer.
- Divulgación de jornadas por Emisora (Radio tiempo y besame).

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

10. Si la Violencia es el principal evento de notificación epidemiológica, ¿Desde la ESE Centro como se está trabajando para la prevención de esta problemática?

- Fortalecimiento de la promoción del reporte
- Promoción de la ruta de atención en violencias
- Sensibilización de los profesionales favorece la confianza en el reporte
- Apoyo de la promoción en las 5 salas del Hospital Primitivo Iglesias
- Actualización de documentación

MEDICAL TEAMS INTERNATIONAL

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

11. ¿Cómo influye la violencia en la salud mental? ¿Qué seguimiento hacen al individuo detectado?

Existe una relación entre haber sido víctima de una violación y las dificultades actuales para dormir, síntomas de depresión, afecciones somáticas, consumo de tabaco y problemas conductuales (como las conductas agresivas, el robo y el ausentismo escolar).

Las mujeres víctimas de agresiones sexuales durante la niñez o la edad adulta tienen mayores probabilidades de suicidarse o de intentar suicidarse que otras mujeres. Referencia.

OMS (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington, DC: OPS

Resolución 459 del 2012

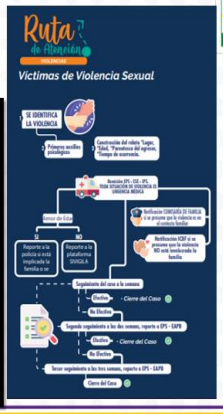
- Seguimiento a la víctima de violencia sexual a las 2 semanas
- Seguimiento a las 4 semanas a la víctima de violencia sexual
- Seguimiento a la víctima de violencia sexual a los 3 meses
- Seguimiento a los 6 meses y seguimiento a los 12 meses

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

12. ¿Cuáles son las rutas de la violencia en la ESE Centro?

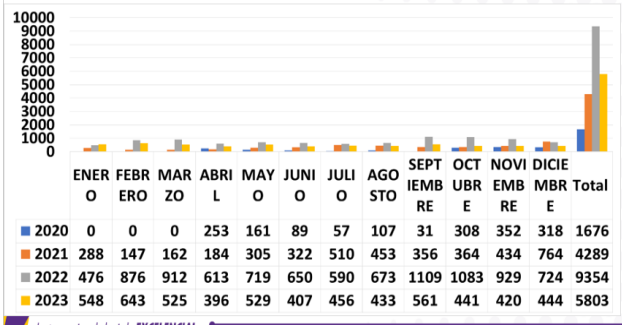


¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

13. ¿Cuáles son los resultados con la implementación línea 106? 21.122 Casos atendidos



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
2020	0	0	0	253	161	89	57	107	31	308	352	318	1676
2021	288	147	162	184	305	322	510	453	356	364	434	764	4289
2022	476	876	912	613	719	650	590	673	1109	1083	929	724	9354
2023	548	643	525	396	529	407	456	433	561	441	420	444	5803

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

14. ¿Cuáles son los resultados de la atención en la Unidad de Salud Mental en el Centro de Salud Obrero?

17.691

USUARIOS ATENDIDOS ENERO A DICIEMBRE DE 2023

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

REHABILITACION

15. ¿Cuál ha sido el resultado de la implementación del programa de atención a la población LGTBIQ+ en el Centro de Salud Panamericano?

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

LABORATORIO E IMAGENOLOGIA

16. ¿Qué impacto tiene el servicio de laboratorio de biología molecular en la detección temprana de enfermedades infectocontagiosas?

- ✓ Proporciona métodos precisos, rápidos y específicos para identificar los agentes patógenos específicos y facilita la intervención al tratamiento medico oportuno y Salud Pública adecuado.
- ✓ 100% Pacientes cuentan con pruebas moleculares al inicio del tratamiento, permitiendo contar con el tratamiento ideal.
- ✓ Pacientes que se reintegra cuentan con pruebas moleculares permitiendo verificación de la no resistencia al tratamiento
- ✓ Paciente cuente con controles bacteriológicos frente a la resolución 257/ 2000
- ✓ Intervención al paciente para un diagnóstico oportuno en un menor tiempo.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

LABORATORIO E IMAGENOLOGIA

17. ¿Cuántos usuarios se están atendiendo en el Centro de Salud Luis H. Garcés?

660 Usuarios al mes

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

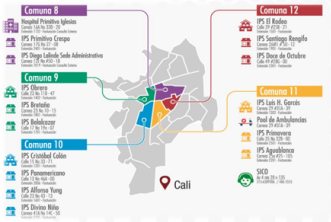
LABORATORIO E IMAGENOLOGIA

18. ¿Cómo se está garantizando la toma de muestras en el centro de salud Primavera y Aguablanca?

✓ Horario de atención 6:30 a 8:00 am
Lunes a viernes

Primavera (lunes, miercoles y viernes)
Aguablanca (Martes)

✓ Cumplimiento de protocolos estandarizados
✓ Capacitación del personal auxiliar de Salud
✓ Disponibilidad de insumos y área adecuada para la toma de muestra
✓ Registro de la información del paciente y proceso de toma de muestra
✓ Transporte seguro de las muestras hacia el laboratorio de análisis.



¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

INTRAHOSPITALARIA

19. ¿Cuál es la estrategia de humanización en el área de urgencias cuando el servicio está lleno?

Paramédico contratado para TRIAGE. → Contratación 2 médicos en curso. → Médico de prioritaria a urgencias

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

INTRAHOSPITALARIA

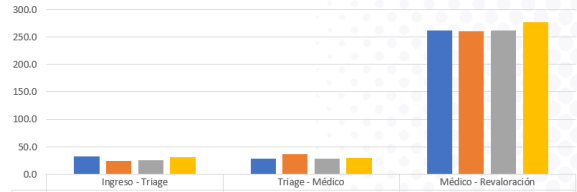
20. ¿Cuál es el tiempo de atención en la aplicación del triage y la atención medica?

Triage 1	• Meta: Atención imediata • Cumplimiento: Atención inmediata
Triage 2	• Meta: 30 minutos • Cumplimiento: 29minutos en 2023
Triage 3	• Meta: 6 horas • Cumplimiento: 1 hora y 7 minutos en 2023
Triage 4	• Meta: 24 horas • Cumplimiento: Prioritaria en el Hospital Primitivo Iglesias y AMAs
Triage 5	• Meta: 3 días • Cumplimiento: Call center, chatbot, Personalmente, página web

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

TIEMPOS DE ATENCIÓN EN URGENCIAS TRIAGE 2: COMPARATIVO 2020 - 2023

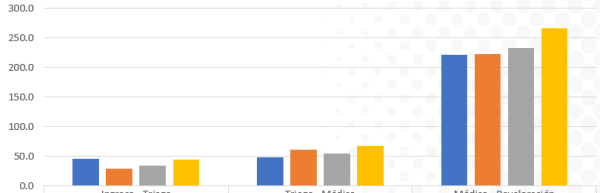


	Ingreso - Triage	Triage - Médico	Médico - Revaloración
2020	31.9	28.8	262.3
2021	24.9	36.0	260.7
2022	26.3	28.8	261.2
2023	31.8	29.6	276.7

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

TIEMPOS DE ATENCIÓN EN URGENCIAS TRIAGE 3: COMPARATIVO 2020 - 2023



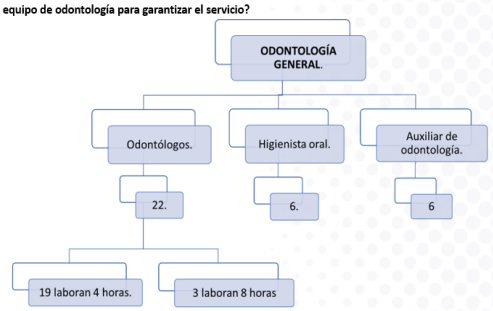
	Ingreso - Triage	Triage - Médico	Médico - Revaloración
2020	46.2	49.0	220.9
2021	29.0	61.6	222.0
2022	34.3	55.0	232.3
2023	44.7	67.4	266.3

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ODONTOLOGIA

21. De acuerdo al porcentaje de variación en la oportunidad promedio para asignación de citas, ¿como está formado el equipo de odontología para garantizar el servicio?



¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

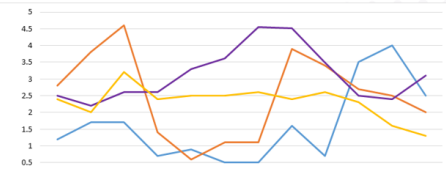
HORARIOS DE ATENCIÓN

IPS	HORARIO ODONTOLOGIA GENERAL	HORARIO HIGIENE ORAL
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	7:00 AM A 12:00 M Y 1:00 A 6 :00 PM	7:00 AM A 11:20 M Y 1:00 A 5:00 PM
DIEGO LALINDE	7:00 AM A 12:00 M	La realiza el odontólogo
PRIMITIVO CRESPO	7:00 AM A 12:00 M	Lunes y Miercoles de 1:00 PM A 5:00 PM
OBRERO	7:00 AM A 12:00 M Y 1:00 A 6 :00 PM	7:00 AM A 11:20 M Y 1:00 A 5:00 PM
BRETAÑA	7:00 AM A 12:00 M	La realiza el odontólogo
BELALCAZAR	7:00 AM A 12:00 M	La realiza el odontólogo
COLON	7:00 AM A 12:00 M	Lunes y Miercoles de 1:00 PM A 5:00 PM
GUABAL	1:00 PM a 5:00 PM	La realiza el odontólogo
PANAMERICANO	7:00 am a 11:00 am	La realiza el odontólogo
ALFONSO YUNG	7:00 am a 11:00 am	La realiza el odontólogo
LUIS H GARCES	7:00 AM A 11:00 AM Y 1:00 PM A 4:00 PM	La realiza el odontólogo
PRIMAVERA	7:00 am a 12:00 m	La realiza el odontólogo
AGUABLANCA	7:00 am a 11:00 am	La realiza el odontólogo
RODEO	7:00 AM A 12:00 M	Lunes y Miercoles de 1:00 PM A 5:00 PM
DOCE DE OCTUBRE	Lunes y viernes de 7:00 AM A 11:00 AM y Jueves de 7:00 AM A 12:00 M	Jueves y viernes de 1:00 PM A 5:00 PM
SANTIAGO RENGIFO	Martes de 7:00 AM A 12:00 AM Y Miercoles de 7:00 AM A 11:00 AM	Martes de 1:00 PM A 5:00 PM

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

Comparación del tiempo promedio en días para la asignación de cita odontológica en los años 2020, 2021, 2022 y 2023



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2020	1.2	1.7	1.7	0.7	0.9	0.5	0.5	1.6	0.7	3.5	4	2.5
2021	2.8	3.8	4.6	1.4	0.6	1.1	1.1	3.9	3.4	2.7	2.5	2
2022	2.5	2.2	2.6	2.61	3.3	3.61	4.55	4.52	3.49	2.5	2.4	3.1
2023	2.4	2	3.2	2.4	2.5	2.5	2.6	2.4	2.6	2.3	1.6	1.3

- La meta del indicador consta de la asignación de cita odontológica no mayor a 3 días, de acuerdo a esto se puede evidenciar que en el año 2023 se cumplió con la meta establecida.
- El % de variación del año 2023 comparado con el año 2022 fue de −26%, es decir el tiempo promedio en días para la asignación de cita odontológica disminuyo.

CONSULTA ODONTOLOGICA PROGRAMADA	2020	2021	2022	2023	% DE VARIACIÓN 2021 VS 2023	% DE VARIACIÓN 2023 VS 2022
OPORTUNIDAD PROMEDIO PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLOGICA	1,6	2,5	3,1	2,3	43%	-26%

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

ACTA DE REUNIÓN GENERAL

EVM - F - 05

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - HUMANIZACION

22. Las inasistencias a citas médicas dicen que han mejorado. ¿Qué estrategias están utilizando para evitar las inasistencias?

ESTRATEGIA 1: Charla pedagógica para levantamiento de comparendo por inasistencia a citas

- Inicia en septiembre con 5 charlas semanales distribuidas en IPS Núcleo. Entre sept. y dic. Asistieron un prom. de **2.960 usuarios.**

ESTRATEGIA 2: Envío mensaje con recordatorio de cita por WhatsApp o SMS

- Entre sept. y dic. se enviaron **28.028** Mensajes de texto y **5.851** Mensajes de WhatsApp

ESTRATEGIA 3: Versión 2 del Chatbot el cual permite asignar la cita por ruta

- Inicia desde el 02-01-24 y al 17-01 ya se han asignado **1.388 citas** de medicina general por ruta.

ESTRATEGIA 4: Automatización de procesos en la Central de Autorizaciones (Coosalud y Nueva EP)

- Inicia a partir de nov. a través de un RPA. Pasando de una gestión manual con un prom. 15 min. por usuario a radicar **500 ordenes diarias en 4 horas(Coosalud) y 600 ordenes diarias en 3 horas (Nueva EPS)**. En agendamiento del 16 al 19 en **Coosalud** 350 citas de especialistas (Nutrición, Ginecología, Psicología, Ecografía y Pediatría).

¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - CITAS

23. Mejorar el sistema para solicitar citas, no es efectivo.

Con el objetivo de optimizar la asignación de citas y abordar el elevado flujo de llamadas en el call center, se venía realizando la asignación de citas a través del chatbot "Dr. Primi" en los canales de WhatsApp y la Página WEB. Este proceso se enfocaba en citas por morbilidad. Como una estrategia para mejorar aún más la eficiencia y facilitar la autogestión de citas por parte de los usuarios, a partir del 2 de enero de 2024, se implementó la versión 2 del chatbot, ahora habilitado para la asignación de citas por voz.

	1ER- SEM	2DO- SEM	TOTAL 2023	% PART.	AL 15 ENERO 2024	% PART.
CALL CENTER	20,210	14,020	34,230	20%	0	0%
CAJA-FACTURACION	31,680	28,395	60,075	35%	4,278	44%
CHATBOT	9,687	12,511	22,198	13%	1,870	19%
OTROS MEDIOS	26,964	28,537	55,501	32%	3,565	37%
	88,541	83,463	172,004		9,713	

La variación de un semestre a otro es:

*El Call Center disminuye en un 20%
*Facturación disminuye en un 10%
*Chatbot aumenta en un 29%
*Otros medios aumenta en un 6%

482	Morbilidad
1,388	PYP

¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - HUMANIZACION

24. Como conciliar la humanización (por el proceso de acreditación) con el trato deficiente que algunos funcionarios brindan a los usuarios.

Mensualmente (el segundo jueves de cada mes) se realiza comité de PQRSF, donde se realiza seguimiento a cada una de las manifestaciones clasificadas como quejas (por trato).

Plan de trabajo 2023

No	¿Que? (Actividades)	¿Cuando? (Fecha de terminación)	¿Por qué? (Propósito de la actividad)	Meta	Cumplimiento
1	Cumplir con las reuniones establecidas del Comité	Mensual	Hacer seguimiento compromisos y tareas	100%	100%
2	Realizar seguimiento a las quejas relacionadas con trato a los usuarios	Mensual	Asegurar una adecuada atención de los usuarios, identificando fallas en la atención relacionadas con trato y haciendo seguimiento a la intervención y plan de mejoramiento planteado para su resolución y no repetición	100%	100%
3	Hacer seguimiento a la socialización del código de ética y buen gobierno.	Semestral	Verificar la cobertura en la socialización del código y velar por su difusión entre todos los colaboradores de la ESE Centro	100%	100%
4	Realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta a las quejas	Mensual	Asegurar una oportuna respuesta a los usuarios ante las peticiones realizadas	100%	100%
5	Hacer seguimiento a la pertinencia de las respuestas a las quejas	Mensual	Verificar la pertinencia de las respuestas dadas a los usuarios frente a sus peticiones	100%	100%
6	Hacer seguimiento al cumplimiento de la socialización y apropiación de los deberes y derechos por parte de los usuarios de la institución.	Trimestral	Asegurar que se están adelantando actividades para lograr el conocimiento y apropiación de los derechos y deberes por parte de los usuarios.	90%	67%
				Cumplimiento	94%

¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

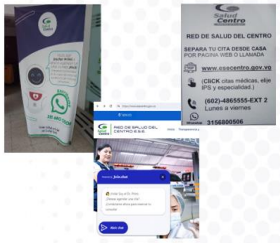
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - HUMANIZACION

25. ¿Qué estrategias se utilizan para ofertar citas a los usuarios? que sean efectivas y oportunas

Actualmente se oferta los canales para asignación de citas a través de los siguientes medios:

- En salas de espera de las diferentes IPS, se tienen Pendones con el número del Dr. Primi.
- El personal de facturación y trabajo social, entrega a los usuarios la información de los canales de citas.
- Durante las charlas pedagógicas se divulgan los canales de asignación de citas.
- Durante la atención de programas de control, las enfermeras ofertan la disponibilidad para programar la próxima cita.
- En la página WEB a través del Dr. Primi.



¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - HUMANIZACION

26. En el año 2023 entre mayo y agosto desde comunicaciones refieren que entregaron 10.000 folletos de deberes y derechos, pero en realidad la comunidad no conoce ese folleto y se ha solicitado pero informan que no hay.

Los folletos fueron distribuidos entre los diferentes servicios para ser entregados a los usuarios, así:

- A través de charlas en salas de espera
- A través de los profesionales asistenciales
- Por las trabajadoras sociales
- Personal de facturación.

Actualmente se divulgan estos derechos y deberes:

- En las salas de las IPS se encuentran divulgados los Derechos y Deberes.
- Divulgación en salas de espera.
- Durante la atención en los servicios, el profesional informa a los usuarios o su familia como mínimo 1 derecho y 1 deber (se deja registro en la HC).
- Charlas pedagógicas.
- Página WEB.

¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

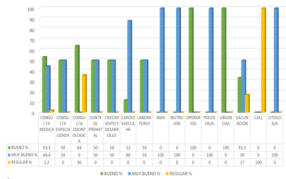
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO - SATISFACCION

27. Teniendo en cuenta la medición de Satisfacción aplicada, no vemos reflejado el comparativo de los resultados de ambos instrumentos aplicados (ESE Centro Vs. Asociación de usuarios), para lograr el plan de mejoramiento.

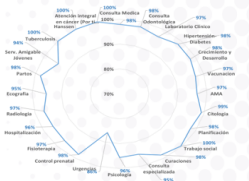
Aplicada por la Asociación – Satisfacción 96%

De acuerdo al servicio solicitado ¿Cómo fue su experiencia en la atención recibida?



Aplicada por la ESE Centro – Satisfacción 97%

Califique su nivel de satisfacción con el servicio recibido (experiencia global)



¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

ATENCION AL USUARIO – ASOCIACIONES DE USUARIOS

28. Hay 10 Asociaciones, ¿Por qué no se hacen gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación de presupuesto y control social en salud? El informe de gestión describe los logros, pero es importante seguir cualificando a las Asociaciones. Se requiere presupuesto.

Entre marzo y junio en alianza con la Secretaria de Salud, se realizaron las capacitaciones de Control social y Presupuesto Participativo en el cual participaron en promedio 18 personas.

Actualmente estamos revisando los convenios docente asistenciales que tiene la Red Centro para elaborar un plan de capacitación donde se aborden los temas solicitados.

Se tiene planeado para el 2024 incluir en el Plan de desarrollo el presupuesto participativo, de acuerdo a lo definido en la Política Pública de Participación Social.

¡Juntos caminando hacia la **EXCELENCIA!**

Subgerencia Promoción y Mantenimiento de la Salud

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

29. ¿Por qué se cuenta con el personal de las instituciones para el desarrollo de proyectos y se desmantelan así las instituciones y por qué no se cuenta con gestores comunitarios?

¿Por qué se cuenta con el personal de las instituciones para el desarrollo de proyectos y se desmantelan así las instituciones ?

R/ Se aclara que el personal de salud básico (Medico , Auxiliar y Enfermera profesional) SI se encuentran atendiendo en las 16 IPS garantizando los cupos que históricamente se han atendido en cada una de las diferente IPS de la ESE dando así respuesta a la demanda efectiva de los usuarios.

Sin embargo, cabe mencionar que la ESE está implementando otras estrategias como un plan de Mercadeo y de comunicación que permita a la comunidad conocer los servicios y RIAS para la fortalecer la demanda de los usuarios a los servicios y en la medida que se requieran más cupos se aumentaran horas de talento humano.

¿Por qué no se cuenta con gestores comunitarios?

R/ Se debe entender que en algunos proyectos la conformación de los equipos surge desde la sustentación de necesidades por parte de la ESE y otros surgen o pueden ser modificados desde la asignación de recursos.

La ESE ha tenido varios proyectos donde se han contratado gestores comunitarios para la ejecución de proyectos entre los cuales : Proyecto Dengue, Proyecto Engage TB entre otros

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

30. Se debe tener una enfermera por cada ruta de atención integral para prestar un buen servicio.

R/

Cada ruta por curso de vida cuenta con personal de enfermería , médico y odontólogo como equipo básico con **la capacidades y competencias** para la valoración integral de los usuarios por cada curso de vida lo que garantiza un buen servicio o atención

No necesariamente debe ser personal exclusivo a una ruta ya que la exclusividad va a depender básicamente de de la demanda del servicio , es decir de que los usuarios asistan a las consultas correspondiente a promoción y mantenimiento de la salud y por otro lado a la adherencia de los usuarios dentro de cada una de las rutas de atención integral teniendo en cuenta la frecuencia de uso

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

31. ¿Qué estrategias se utilizan para que las rutas de atención integral sean efectivas y se dé cubrimiento a la mayor población posible?

R/ Son Varias estrategias , entre ellas están:

- Búsqueda activa con las bases de datos entregadas por las EAPB
  - Campañas a través de mensajes de texto
  - Llamadas telefónicas
- Priorización en agendamiento para actividades de promoción y mantenimiento de la salud desde el Call Center
- Búsqueda activa en salas de espera
- Realización de actividades en los territorios
- Seguimiento a Cohortes a través del aplicativo de cohortes
- Demanda inducida y canalización desde las diferentes atenciones dadas por los profesionales en salud
- Estrategias de comunicación para que la población conozca de las RIAS por medios masivos , digitales y canales físicos

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

32. ¿Qué actividades practicas se desarrollan con la comunidad de acuerdo a los eventos reportados por Epidemiologia?

Las actividades se ejecutan de acuerdo al evento en salud notificado que pueden ser:

- Barridos y monitoreos de vacunación en eventos inmuprevenibles
- Seguimiento a caso como por ejemplo casos DENGUE
- Información y comunicación a la comunidad en relación con la promoción y prevención de enfermedades de interés en salud publica
  - COVECOM
  - Plan comunicaciones por ,medios digitales y canales físicos
  - Información de eventos de interés en salas de espera
- Jornadas de salud para la detección de casos

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

33. ¿Por qué tanta diferencia entre las cifras estadísticas de los informes de gestión comparada con la realidad detectada en las IPS?

R/ La pregunta no se comprende ya que:

- No sabe a qué datos estadísticos se refiere , es decir no menciona la fuente ni que indicadores son los que presentan esa diferencia o si se está comparando con datos del área de influencia por lo que si generaría grandes diferencias
- Menciona que, en una IPS, pero no sabemos si se refiere a datos ESE con Red o a una IPS especifica y frente a que los compara

Por lo anterior es imposible dar una respuesta

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

34. ¿Cuál es la Red prestadora de servicios y sus programas para dar cumplimiento a la Ruta Integral de Atención para el adulto mayor?

R/

- En la 16 IPS de la ESE Centro se realiza atención de la RIAS de Promoción y mantenimiento de salud por curso de vida (Primera infancia , Infancia, Adolescencia, Juventud, Adultez y Vejez) donde se realizan las actividades correspondientes a cada curso de vida:
  - Valoración integral
  - Detección temprana
  - Protección específica
  - Educación
- En caso de que el usuario por activación de RIAS de Riesgo requiera referencia a otros prestadores estos van a depender de cada asegurador
- En caso de que el usuario por activación de RIAS especiales (Tuberculosis y Hansen) sean atendidos en :
  - IPS LHG y Obrero para Tuberculosis
  - IPS Panamericano para Hansen

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

35. ¿Cuál es la estrategia de captación diferente a las jornadas de salud que tiene la ESE para la enfermedad de la Tuberculosis?

R/

1. Realizar jornadas especificas en territorio vulnerables
   - Se aplica una encuesta que permite identificar una persona con riesgo para TB
   - Se realiza Toma de muestra de Esputo ya sea para baciloscopia o para pruebas moleculares
   - Se educa en Higiene de tos
2. Identificación de sintomáticos respiratorio en las diferentes consultas dadas por profesionales de salud con ordenamiento de Toma de muestra para baciloscopia / pruebas moleculares
3. Estudio de contactos que son visitas domiciliarias realizadas a todos los contactos de pacientes con diagnóstico de TB
4. Búsqueda activa de Tuberculosis latente a través de pruebas de PPD o mantoux a población vulnerable como pacientes Diabéticos, VIH entre otros
5. Educación a la comunidad a través de medios físicos ,medios digitales y COVECOM para demanda espontanea haciéndolos partícipes del cuidado de su salud

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

36. ¿Cuál es la estrategia de educación para la comunidad o grupos organizados sobre la enfermedad de la Tuberculosis?

Los procesos de educación se encuentran documentado en el plan de comunicaciones que incluye estrategias por medios físicos y/o digitales los cuales están dirigidos al individuo, su familia y comunidad
Las actividades educativas se pueden desarrollar institucionalmente , de manera extramural o por telemedicina o de seguimiento.

Los temas son los siguientes los cuales se priorizan teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios

- Que es la Tuberculosis
- Signos y síntomas y como reconocer la enfermedad
- Como prevenir la tuberculosis en una comunidad
- Ruta de atención del paciente Sintomático respiratorio y con Tuberculosis
- Higiene de tos
- Cuál es el tratamiento para la Tuberculosis
- Importancia de la adherencia en el tratamiento para TB

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

Subgerencia Administrativa y Financiera

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

GESTION ADMINISTRATIVA

37. Proyectos ejecutados por la ESE, en que comuna y cuáles fueron sus resultados

Informe de remodelación de la

IPS GUABAL "DIVINO NIÑO"

La IPS GUABAL, es una institución de primer nivel de atención que conforma la RED DE SALUD DEL CENTRO desde el año 2003, los servicios que ha prestado son:

- ✓ ENFERMERIA.
- ✓ MEDICINA GENERAL Y FAMILIAR.
- ✓ ODONTOLOGIA GENERAL.
- ✓ VACUNACION.
- ✓ TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO.
- ✓ TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLOGICAS.

SERVICIOS PRESTADOS	2019	2020	2021	2022	2025	Total general
CONSULTA ESPECIALIZADA		1		94	3	98
CONSULTA MEDICA GENERAL	676	5070	2390	3646	310	12092
LABORATORIO CLINICO	87	2493	2726	11257	1304	21816
ODONTOLOGIA GENERAL	2	586	2990	3430	282	7310
PROGRAMAS PROMOCION Y PREVENCI		1666	4727	6408	612	13424
Total general	765	9787	17844	24833	2511	55740

Cantidad promedio de pacientes atendidos por mes: 1800 pacientes

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

GESTION ADMINISTRATIVA

37. Proyectos ejecutados por la ESE, en que comuna y cuáles fueron sus resultados

Informe de remodelación de la

IPS GUABAL "DIVINO NIÑO"

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

GESTION ADMINISTRATIVA

37. Proyectos ejecutados por la ESE, en que comuna y cuáles fueron sus resultados

Informe de remodelación de la

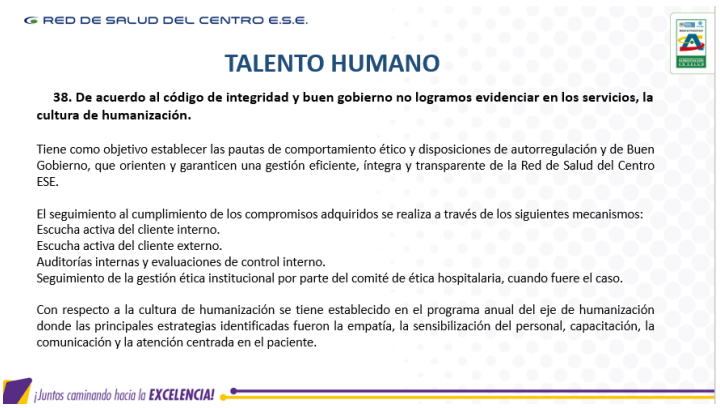
IPS GUABAL "DIVINO NIÑO"

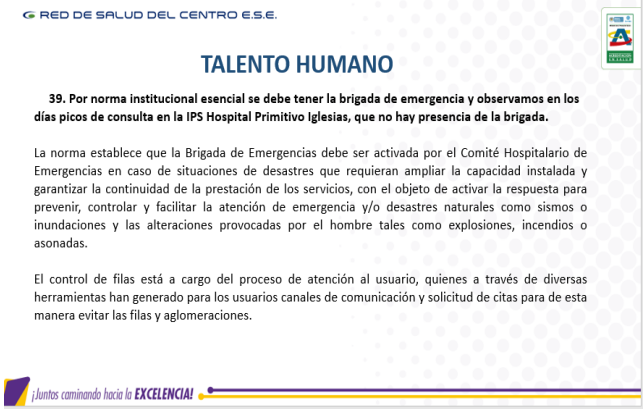
Servicios Por Ofertar:

- IPS Amiga de la infancia y la mujer.
- Odontopediatría.
- Estética dental
- Nutrición
- Psicoterapia Infantil- terapia familiar- Terapia Juvenil.
- Medicina Familiar.
- Enfermería
- Medicina general y especializada.
- Odontología general
- Vacunación
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
- Crecimiento y desarrollo

Capacidad para atención promedio de pacientes mensual de 3.800 Usuarios.

¡Juntos caminando hacia la EXCELENCIA!





CONCLUSIONES O COMPROMISOS		
ASUNTO	**RESPONSABLE**	**FECHA**

Secretario o encargado de la reunión

ACTA DE REUNIÓN GENERAL

EVM - F - 05

REGISTRO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS

AUS - F - 18

TEMA	Rendición De Cuentas.		
PROCESO:	Recepción Atencion Al usuario		
FECHA:	21 marzo / 2024		
LUGAR:	Auditorio centro salud obrero		
HORA DE INICIO		HORA FINAL:	

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
Miryam Moreno Lozano	31277655	K-22 # 10-23	3163986690	[firma]
Alejandrina Jaimes	41670235	Calle 9 #20-45	3780345	[firma]
Nury Hernandez	37 29 320	Carrera 16 # 10-12	3178338849	Hernandez
Yaneth Echeverri ch.	29.842.232	calle 13 B # 19-15	3160784828	[firma]
Lucila Bueno a	29.067127	CR 20 # 17-09	3058293048	[firma]
Sandra P Castillo O	66808361	CR 11 D # 24-12	3167537908	[firma]
Rosa Maria Umaña.	31875126	calle 23 # 9-75	3006879518	Rosa Maria Umaña
Mariela Montero Raef	38942308	Calle 22 # 11 B62	6024849988	[firma]
Myriam Salinas	38965970	Cl. 22A # 11 B 48	3007639007	[firma]

REGISTRO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS

AUS - F - 18

TEMA	Rendición De cuentas.		
PROCESO:	Recepcion Atencion AL usuario		
FECHA:	21 marzo del 2024		
LUGAR:	Auditorio Centro salud obrero		
HORA DE INICIO		HORA FINAL:	

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
Maqui Londono Velez	66923829	clle 35 B #31-04	3164992777	[firma]
Olivo Alvears	16.622.272	Cra 27 # 33 F 76	3742731	[firma]
Pedro Pablo Martinez	14 961 865	Clle 36 # 26 B55	3011453033	[firma]
Evangelina Navia D.	31833438.	Carrera 24 #33 F 26	3117255262	[firma]
Martha Navarrete Cast.	31.980.283	calle 30 No 23 B-35 B/ prado oriente	3105517326	[firma]
E/G: Guerrero	34504727	calle 19 Aguacate	3185194559	E/G: Guerrero
Ernestina Pardo	2922025	Calle 33 # 26-24	3207799544	Ernestina P
Bellanid Díaz E.	31583678	Cl 33 B # 36 A 38	3154197552	Bella
Maria A. Vasco	31225579	Cl 31 A Di 31 A4	3155625463	[firma]
M. del Rosario Alameda	29185373	Ese Centro	3168730270	[firma]

ACTA DE REUNIÓN GENERAL

EVM - F - 05

TEMA	Rendición De cuentas.
PROCESO:	Comuna 10 Asociacion de Usuarios
FECHA:	21 marzo / 2024
LUGAR:	Auditorio Centro de Salud Obrero
HORA DE INICIO	HORA FINAL:

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
Heevey Roldan G	16615853	CRA 40 # 18-34	3207416651	
Fanny lida Carmona Restrepo	39656204	c 15 # 41A53	3128071110	
Virginia Castillo	31281087	Cra 40 # N: 39	3129604619	
Amanda Rios	31881400	Calle 15 # 42A-17	316 4201216	
Florinda Velasco	31885889.	Carrera 15-39	3133711572	
Alejandro Vidal	14957124	Calle 17 # 29A162	3053446449	
Nhora Elena Tovar	66826963	Cr 38 38A No. 18-19	3206152429	
Doris GarciaMarin	31911823	SanJudas 2	317-457-32-42	
Nancy Viveros	66.846.847	Kra 33 # 17-70	3137402381	
Alfredo Marin	16 645.768	cll 18 # 46928	300195 5264	

TEMA	Rendicion De cuentas
PROCESO:	Asociacion de usuarios Comuna 10
FECHA:	21 marzo / 2024
LUGAR:	Auditorio centro salud obrero
HORA DE INICIO	HORA FINAL:

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
Nhora Lozano	31.296.266	clle 23 # 42A-42	3235011604	
Blanca Ordoñez	31985988	calle 18 # 44A 24	3166112440	
Luz Dary Caicedo	31906733	Calle 18 # 44A24	3163265428	
Frank Ramirez	1107034586		3156728652	
Alicia Hurtado	31239388			
Nubia Rico.	31292402	calle 13A # 46-04	3154670917	
Rosalbina Gomez	31924168	Calle 17 # 44-27	3182746467	Rosalbina Gomez
Zulma Marin	31.230.637	K41C # 18-29	3076181219	
Diocelina Garcia	31.279.868	Kra 41b # 26A17	3787829	
Alicia Hurtado	31239388	calle 13A # 42-12	3217028095	

TEMA	Rendición De Cuentas.		
PROCESO:	Recepción Atención Al usuario		
FECHA:	21 marzo / 2024		
LUGAR:	Auditorio centro salud obrero		
HORA DE INICIO		HORA FINAL:	

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
lucidia Rojas	52910490.	cll 44 # 20-16.	3103676308	Lucidia Rojas
Lucila Torres Vargas	31'839 671	KCRA 11 BN° 33b 53	316328 2299	lucila T. V.
Laura Sofia Bolaños	38972-690	K.23 # 33B Bis L45		[firma]
VERONICA Hurtado	66818673	Kra. 17 # 33B 36	3165402719	[firma]
Luz H Mendoza	66482422	K 11 D # 64-217	3147087250	[firma]
Marco Aurelio Belanta P.	16587752	Cra 24 # 57-16	3125260760	[firma]
Bertha Pamineno	38967306	calle 18 # 11C29	3166565094	Bertha Pamineno

TEMA	Rendición De Cuentas.		
PROCESO:	Asociacion Usuarios Comuna 10		
FECHA:	21 marzo / 2024		
LUGAR:	Auditorio centro salud obrero		
HORA DE INICIO		HORA FINAL:	

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA O HUELLA
Julio Eduardo	14991149		3206152123	[firma]

ACTA DE REUNIÓN GENERAL

EVM - F - 05

REGISTRO DE ASISTENCIA

EVM - F - 16

TEMA:	Rendición De Cuentas.
PROCESO:	Planeación Estratégica
FECHA:	21 marzo Del 2024
LUGAR:	Auditorio centro salud obrero
HORA DE INICIO	2:00pm
HORA FINAL:	

No.	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
1	Marisol Londoño R	Líder C. I	Marisol L R
2	Gloria Helena Rivera	Asesora Control Interno	[firma]
3	Marcela Calderón	Asesora Jurídica	[firma]
4	Diana Marcela Medina	Proyecto C12 - PAI	[firma]
5	M del Rosario Marmolejo	Coordinadora centro	[firma]
6	Beatriz E Molina G	Enfermera	[firma]
7	Jorge Trujillo	Gerente	[firma]
8	Milton Lady Abad A	Jefe de Oficina	[firma]
9	Luz Adiela Ospina Quiroz	Jefe Calidad	[firma]
10	Angélica María Marín	Profesional Univ	[firma]
11	José L Balanta	Coord médico	[firma]
12	Andrés F Jiménez	Líder Rehabilitación	[firma]
13	Jacqueline Amaya	L Ambulatorio	[firma]
14	Isabella Moreno Vásquez	Líder odontología - C9	Isabella Moreno V.
15	Sandra Maritza Hernandez	Líder Facturación	Sandra Hernandez
16	Valentina Medina Morales	Trabajo Social	[firma]
17	Oriana Cajiao	L Apoyo Dx	[firma]
18	Gloria Portilla Giraldo	Trabajo Social	[firma]
19	Jhon Fabio Ramírez G	Subgerente	[firma]
20	José Javier San Juan	Subgerente	[firma]

ACTA DE REUNIÓN GENERAL

EVM - F - 05

REGISTRO DE ASISTENCIA

EVM - F - 16

TEMA:	Rendición de Cuentas		
PROCESO:	Planeación Estrategica		
FECHA:	21 de marzo del 2024		
LUGAR:	Auditorio centro de Salud Obrero		
HORA DE INICIO	2:00 pm	HORA FINAL:	

No.	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
1	Jaime A. torres Grisales	comunicador social	Jaime A torres G.
2	[illegible]	[illegible]	
3	Beatriz Elena Alarcon	Lider SIAU	
4	Michael Anayeve E	Enfermera PyM	Michael A.
5	[illegible]	[illegible]	
6	[illegible]	[illegible]	
7	Fabiola Reballader P.	[illegible]	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			