

*SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO*

**INFORME DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024**



**ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL**

***SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO***

**MAYO 05 DE 2025**



La Rendición de Cuentas de la ESE Hospital San Andrés Apóstol, se llevó a cabo el día 16 de abril de 2025. Se convocó a los interesados a través de las redes sociales, página web y avisos virtuales de la Entidad.

Se diseñó y aplicó la encuesta de evaluación de la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas, dirigida a las personas que siguieron la transmisión en vivo por la página web y las que asistieron a la rendición de cuentas, dicha encuesta fue publicada en la página web.

<https://hosanapostol.gov.co/reglamento-rendicion-de-cuentas/>

## REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2024

### OBJETIVOS

- Garantizar un proceso de rendición de cuentas adecuado, bajo los principios de transparencia y buen gobierno, informando a todos los grupos de interés sobre las reglas para participar de manera efectiva en la Audiencia Pública, tanto de forma presencial como virtual.
- Promover un espacio de diálogo y comunicación bidireccional entre la ciudadanía, los grupos de interés y las directivas institucionales, con el fin de mostrar la gestión, avances y desarrollo de la institución durante el periodo.
- Rendir cuentas sobre la gestión realizada durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

### DATOS GENERALES

Modalidad: Presencial

Fecha de la Audiencia: dieciséis (16) de abril de 2025



Hora: 9:00 A.M.

Lugar: EDIFICIO JUAN B. CASADO - AUDITORIO PASCUAL OROZCO MADRID, CALLE LA POPA  
N° 7E – 2

## ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Este ejercicio de participación ciudadana constará de tres etapas:

- Previo a la Audiencia Pública
- Durante la Audiencia Pública
- Posterior a la Audiencia Pública

### PREVIO A LA AUDIENCIA PÚBLICA

1. Incentivar la participación ciudadana y ejecutar actividades relacionadas con la Rendición de Cuentas.
2. Diseñar una encuesta en la página web de la ESE HSAA para la selección de temas de interés a tratar en la audiencia.
3. Publicar en la página web, a más tardar el treinta (31) de marzo de 2025, la fecha y lugar de la audiencia pública de rendición de cuentas.
4. Reportar a la Superintendencia Nacional de Salud la programación y el lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, a más tardar el treinta y uno (31) de marzo del siguiente año, mediante el formato GT003, a través de la Plataforma NRVCC.
5. Invitar a la audiencia mediante piezas gráficas publicitarias en redes sociales y en la página web institucional.
6. Enviar invitaciones a los diversos grupos de interés de la ESE HSAA por correo electrónico y/o cualquier otro medio disponible.
7. Realizar una convocatoria a los usuarios y la ciudadanía en general con al menos un mes de antelación a la fecha de la audiencia. Además, publicar al menos dos veces durante este periodo, con un intervalo de al menos ocho (08) días en medios digitales.
8. Crear un espacio en la página web institucional para la rendición de cuentas en el siguiente enlace: <https://hosanapostol.gov.co/rendicion-de-cuentas/>. En este sitio se publicará el Informe de Gestión y Resultados, al menos un mes antes de la audiencia.
9. Las preguntas que se deseen formular relacionadas con la audiencia y los temas a tratar podrán enviarse al correo electrónico: [gerencia@hosanapostol.org](mailto:gerencia@hosanapostol.org), o podrán realizarse



durante la audiencia, de forma presencial.

10. Las solicitudes se considerarán únicamente si se presentan de manera respetuosa y están relacionadas con la vigencia rendida.

11. Todas las preguntas e inquietudes serán respondidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la audiencia, mediante correo electrónico y publicación en la página web: <https://hosanapostol.gov.co/rendicion-de-cuentas/>. DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA La Audiencia Pública se llevará a cabo el día dieciséis (16) de abril de 2025 a las 9:00 a.m. en el EDIFICIO JUAN B. CASADO AUDITORIO PASCUAL OROZCO MADRID ubicado en la CALLE LA POPA N° 7E – 2, con capacidad aproximada de 180 personas. 1. Registro de asistentes: Habrá un espacio en la entrada del auditorio para registrar a los participantes y distribuir un formato para preguntas. 2. Modalidad presencial: La audiencia será presencial. Las

preguntas podrán enviarse de forma física o virtual, mediante la página web. 3. Moderador: Se designará un moderador para facilitar el desarrollo de la audiencia, presentar el orden del día y gestionar las preguntas y respuestas.

4. Respuestas a preguntas complejas: Las preguntas que no puedan resolverse durante la audiencia, debido a su complejidad o falta de tiempo, serán respondidas posteriormente en la página web institucional <https://hosanapostol.gov.co/rendicion-de-cuentas/>.

5. El cierre del evento será realizado por el jefe de la Oficina de Control Interno, quien confirmará el cumplimiento de los requerimientos normativos y la participación ciudadana.

#### **POSTERIOR A LA AUDIENCIA PÚBLICA**

Los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024 se incluirán en un acta, que deberá contener, de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud:

- Constancias de convocatorias.
- Descripción de cómo se garantizó la participación ciudadana.
- Desarrollo de la audiencia.
- Respuestas y aclaraciones derivadas de las inquietudes surgidas durante la audiencia.

El acta será publicada en la página web institucional en el siguiente enlace: <https://hosanapostol.gov.co/rendicion-de-cuentas/>.

El acta debe publicarse dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la realización de la audiencia y estará acompañada por los registros de asistencia. También se publicará



el informe de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno en el mismo sitio de la página web destinado a la rendición de cuentas.

### **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO:**

Conociendo las necesidades de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento, se elaboró el reglamento, que se constituye en la guía para el proceso de rendición de cuentas de la entidad, entendido este, según la metodología para la rendición de cuentas a la ciudadanía como el “dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público, al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público” cuya importancia se fundamenta en la responsabilidad social y está orientada a afianzar la relación entre la institución y los ciudadanos. Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado.

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento y los ciudadanos sobre los asuntos públicos, que implique un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración del hospital, y el hospital explique el manejo de su gestión.

### **ANTECEDENTES**

De acuerdo con lo establecido en los artículos 32 y 33 del capítulo octavo de la ley 489 de 1998.

“ARTICULO 32. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. <Artículo modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras se realizaron las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas
- b. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública.



- d. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- e. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
- f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”.

Siguiendo las directrices del decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, que señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos, igualmente la circular externa 008 del 14 de septiembre de 2018.

## **ESTRATEGIAS**

En el proceso de la rendición de cuentas la ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento se desarrolló las siguientes estrategias:

En la audiencia se dieron los siguientes pasos:

1. Selección del sitio y fecha para la realización de la audiencia:

El cual el sitio escogido permitió la logística necesaria para que se estableciera el diálogo fluido entre la administración del hospital y la ciudadanía y tener como mínimo las siguientes características:

Fecha: **16 de abril 2024,**

**9:00 am**

Capacidad: para mínimo 30 personas.

Herramientas: audiovisuales, proyección de audio y video. Refrigerios: se debe contar con agua y café durante el evento.

El sitio escogido para la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta de la ESE Hospital



San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento fue el : EDIFICIO JUAN B. CASADO - AUDITORIO PASCUAL OROZCO MADRID, CALLE LA POPA N° 7E – 2

## 2. Convocatoria

Mediante la utilización de medios de comunicación radial de mayor audiencia en el Municipio de San Andrés de Sotavento, a través de la página web de la ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento, comunicaciones personales, correos electrónicos y carteleras de la institución por lo menos 8 días hábiles antes de la realización de la audiencia.

La utilización de herramientas informáticas facilitó el acceso de la ciudadanía, con la creación de un link en la página web de la institución, exclusivamente para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la publicación de la invitación en redes sociales de gran seguimiento en el municipio.

3.se Implementaron canales de comunicaciones para establecer diálogo con los ciudadanos A través de la página web de la institución, se publicó un formato para la recepción de propuestas, preguntas o inquietudes, previas a la audiencia.

## 4. Realización de la audiencia.

En primera instancia, se designó un moderador para coordinar la sesión, quien controló los tiempos y las intervenciones y presentó el orden del día al iniciar la Audiencia. El moderador presentó el Reglamento, aclarando el procedimiento y tiempos para las intervenciones y los objetivos de la Audiencia Pública.

La Audiencia Pública estuvo presidida por la Gerente de la Entidad, con el acompañamiento de la Junta directiva y de acuerdo con la siguiente ruta:

a. Intervención de la Entidad. El Representante Legal de la Entidad presenta en forma clara y comprensible el informe de Rendición de Cuentas, con el apoyo del profesional administrativo, profesional contable y financiero.

b. La oficina de control interno, como organismo de control dio a conocer el acervo jurídico en cual es una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción.

c. Informe del Sistema de Información y Atención al Usuario. Se presenta informe del proceso de PQR, bajo los parámetros: Clasificación de quejas y reclamos, quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales, peticiones de interés general,



servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja y cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.

d. Cierre y evaluación de los ciudadanos

- Acuerdos y proyecciones. De ser necesario, el representante legal de la entidad debe llegar a acuerdos con las organizaciones sociales para fijar un plan de acción orientado a mejorar las debilidades, incorporar las propuestas ciudadanas o facilitar el ejercicio del control social frente a temas de interés.
- Evaluación y cierre de la audiencia. La Oficina de Control Interno debe elaborar las conclusiones de la audiencia. También pueden sacar conclusiones observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia.

Para cerrar la audiencia, se entrega a los asistentes un formato para calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

- Publicación de informe de la audiencia: se publicará en la página web de la entidad durante los 15 días siguientes a la realización de la audiencia.

La ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento, publicará periódicamente en la página web el resultado de los indicadores del plan de gestión aprobado por la junta directiva, así como información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La información institucional obligatoria es la que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades asignadas a la entidad en diversas normas y en los compromisos adquiridos por el gobierno en el plan de desarrollo nacional, así como lo establecido en el plan de desarrollo institucional. Estas obligaciones incluyen las acciones para el fortalecimiento institucional a través de las cuales se busca dar cumplimiento a las políticas de modernización del Estado y mejoramiento de la gestión pública tales como política anti trámites, sistema de gestión de calidad y control interno, transparencia en la contratación, etc.

Al comenzar la audiencia, se entrega a los asistentes un formato para realizar preguntas o propuestas a la entidad, ubicando funcionarios del área de atención al usuario, al ingreso del auditorio para que los asistentes presenten los formatos diligenciados, con el propósito de facilitar las intervenciones y evitar que la audiencia pública se convierta en un escenario de quejas individuales.

Para conservar registro de asistencia, se utiliza un formato en el que se consigna el nombre de los participantes, si pertenece a una organización y los datos de contacto.



Después de la audiencia pública debe continuar el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía con el fin de retroalimentar la gestión institucional y mejorar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Para divulgar las conclusiones de la audiencia pública, se elabora un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia, que será publicada en la página web de la ESE Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento.

Con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía, se formula un plan de mejoramiento, con el fin de mejorar y retroalimentar la gestión institucional y permitir a la ciudadanía establecer en qué medida sus propuestas o inquietudes son tenidas en cuenta por parte de la institución.

## INFORME DE LA RENDICION DE CUENTA VIGENCIA 2024



# ¿RENDICION DE CUENTA?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción.

Esta concepción de la rendición de cuentas está respaldada jurídicamente en el artículo 48 de la ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y, define la rendición de cuentas como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo



## ¿RENDICION DE CUENTA?

Este proceso tiene su acervo jurídico en las siguientes Normas: C.P artículos: 2,3,103 la participación, 20,23,74 información, 40 control del poder político y 270 gestión pública.

**¿Qué marco normativo soporta la rendición de cuentas?**

Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo

Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la Administración Pública

Ley 594 de 2000. General de Archivos

Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único

Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas

Ley 962 de 2005: Racionalización de trámites y procedimientos administrativos

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción

Ley 1551 de 2012: Nuevo Régimen Municipal

Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública

Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 028 de 2008

Decreto 270 de 2017. Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación

Decreto 1499 de 2017



## ¿RENDICION DE CUENTA?

Por su parte, desde la política pública, en el documento CONPES 3654 de 2010, se señala que, (...) en la rendición de cuentas, las organizaciones estatales y los servidores públicos enfrentan premios o sanciones por sus actos. La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con su misión o propósito fundamental y, lleve a cabo la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor “ El proceso de rendición de cuentas propicia espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública”

### ACTORES

- Administración (Mandatario, Secretarios de Despacho, Jefes, etc.)
- Ciudadanía y sus organizaciones (Gremios, veedurías, consejos – como el de planeación-, Juntas de Acción Comunal, academia, etc.)
- Medios de comunicación
- Organismos de control y otras autoridades relevantes en la entidad territorial



## ¿RENDICION DE CUENTA?

### **.Sobre que informo ?**

Las líneas estratégicas recogen las grandes apuestas del Plan de gestión, las cuales se desarrollaron gracias al proceso participativo con la comunidad y equipo técnico, consolidando que la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL requiere de propuestas sólidas para desarrollar los temas de carácter social, económico, ambiental e institucional.





# TALENTO HUMANO



## ÁREA ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS GENERALES:

Administrativa: 6

Servicios generales: 1



# TALENTO HUMANO

## ÁREA ASISTENCIAL:

Médicos: 10

Odontólogos - SSO: 1

Bacterióloga: 1

Enfermero: 1

Rayos x: 1

Facturación: 1

Auxiliares en enfermería: 9





# CLÍNICA ASISTENCIAL

Nuestros servicios



## ACTIVIDADES DE CONSULTA EXTERNA

CONCEPTO	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA
Dosis de biológico aplicada	19.474	16.378	-3.096
Controles de enfermería	10.435	10.980	545
Otros controles de enfermería de PyP	2.553	3.000	447
Citologías cervicovaginales tomadas	1.712	1.876	164
Consultas de medicina general	56.522	62.913	6.391
Total de consultas de odontología	6.212	12.823	6.611
Número de sesiones de odontología	10.579	18.066	7.487
Sellantes aplicados	1.454	3.751	2.297
Superficies obturadas	2.834	3.685	851
Exodoncias	3.873	2.835	1.038





## APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

CONCEPTO	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA
Exámenes de laboratorio	91.106	124.113	33.007
Número de imágenes diagnósticas tomadas	5.937	6.130	193
Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	125	54	-71
Número de sesiones de terapias físicas realizadas	4.877	7.730	2.853



## PARTOS

CONCEPTO	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA
PARTOS VAGINALES	33	13	-20



## HOSPITALIZACIÓN

CONCEPTO	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA
TOTAL DE EGRESOS	65	25	-40
EGRESOS OBSTETRICOS	33	13	-20
EGRESOS NO QUIRURGICOS	32	12	-20





## URGENCIAS

CONCEPTO	2023	2024	VARIACION ABSOLUTA
CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL URGENTES	22.079	23.327	1.248
PACIENTES EN OBSERVACIÓN	13.494	14.864	1.370
REMISIONES	3.703	4.029	326



Urgencias

## ÁREA DE CALIDAD INDICADORES DE CALIDAD





# INDICADORES DE CALIDAD 2056/2016

## PERIODO 2024

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA GENERAL

AÑO	2024	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	PROM
<b>NUMERADOR</b>	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	616	921	1165	1874	1976	1300	1877	2153	1713	919	1.845	1184	17543	1461,916667
<b>DENOMINADOR</b>	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	469	379	878	900	974	912	767	905	886	587	726	422	8805	733,8
<b>TOTAL</b>		1,31	2,43	1,33	2,08	2,03	1,43	2,45	2,38	1,93	1,57	2,54	2,81	1,99	1,99

	Indicador	estandar	resultado
Oportunidad	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio PYM consulta de enfermería. Línea de base 2 días	1	1
	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de imágenes diagnósticas. Línea de base 8 días	4	4



### TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGIA

AÑO	2024	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	PROM
NUMERADOR	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	313	265	3099	749	234	623	598	504	542	546	420	395	8288	690,6666667
DENOMINADOR	Número total de citas de odontología General de primera vez asignadas	313	265	3085	618	224	534	591	498	542	541	420	395	8026	668,8
TOTAL		1,00	1,00	1,00	1,21	1,04	1,17	1,01	1,01	1,00	1,01	1,00	1,00	1,03	1,03

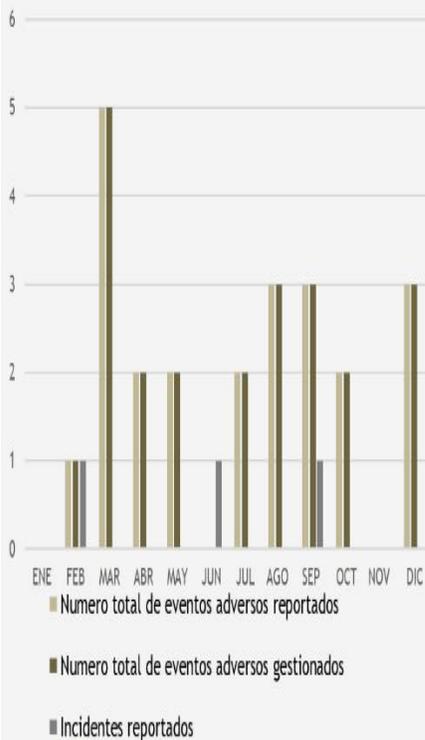
### TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCION DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE II

AÑO	2024	ENE	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	PROM
NUMERADOR	Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por			2.827	2.130	2.527	4.873	4.172	4.212	3.499	2.500	2.777	1197	30714	3071,4
DENOMINADOR	Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado			179	143	145	231	201	170	109	64	89	57	1388	138,8
TOTAL				15,79	14,90	17,43	21,10	20,76	24,78	32,10	39,06	31,20	21,00	22,13	22,13

# SEGURIDAD DEL PACIENTE



Incidentes y eventos adversos 2024



CRITERIOS RONDAS DE SEGURIDAD





CORTE DICIEMBRE 2024					
GRUPO DE ESTANDARES	OPORTUNIDADES A MEJORAR	ACCIONES	HECHAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE CIERRE
CLIENTE ASISTENCIAL	17	19	10	52.63%	MAYO 2025
DIRECCIONAMIENTO	1	1	0	0%	MAYO 2025
GERENCIA	3	3	1	33.33%	MAYO 2025
AMBIENTE FISICO	2	2	0	0%	MAYO 2025
GESTION DE INFORMACION	2	1	0	0%	MAYO 2025
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>42.31%</b>	<b>MAYO 2025</b>

**PAMEC**



Reuniones para autoevaluación



ENTREGA CON CALIDAD

# Informe de gestión

## PQRSDF

El Sistema de PQRSDF se entiende como la herramienta que permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones ayudando a la Empresa a conocer las inquietudes emitidas por los usuarios de las diferentes EPS activas en el Municipio de San Andrés de Sotavento y a mejorar sus servicios y programas dentro de la institución.





# REQUERIMIENTO PRESENTADOS AÑO 2024

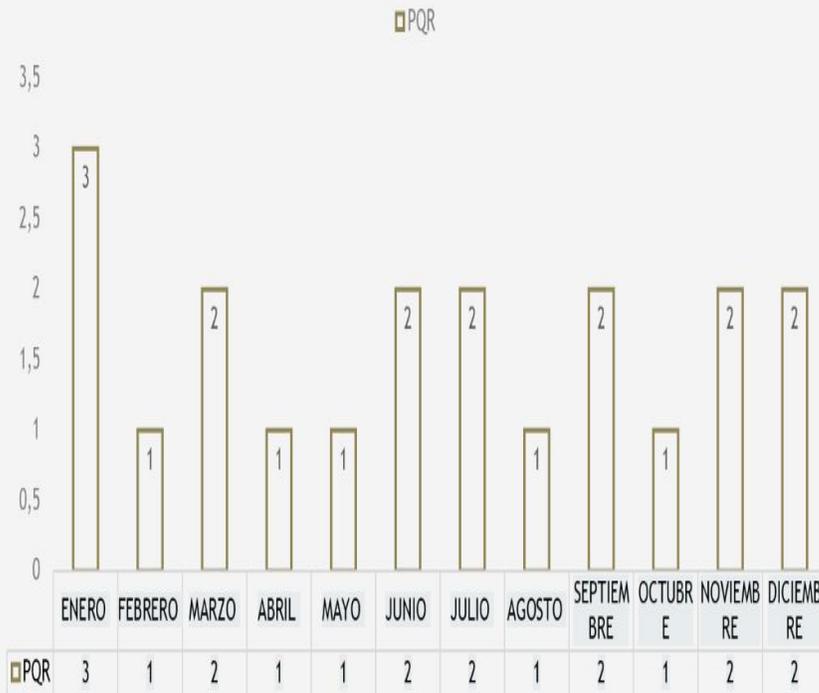


PQRSDF AÑO 2024	ENE - MAR 2023	ENE - MAR 2024	DIFERENCIA	ABRIL - JUNIO 2023	ABRIL - JUNIO 2024	DIFERENCIA	JULIO - SEPTI 2023	JULIO - SEPTI 2024	DIFERENCIA	OCTU - DICI 2023	OCTU - DICI 2024	DIFERENCIA
PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
QUEJAS	7	6	-1	3	3	0	3	4	1	0	4	4
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

# PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2024



PQRSDF





# REQUERIMIENTO AÑO 2023-2024

## POR SERVICIO

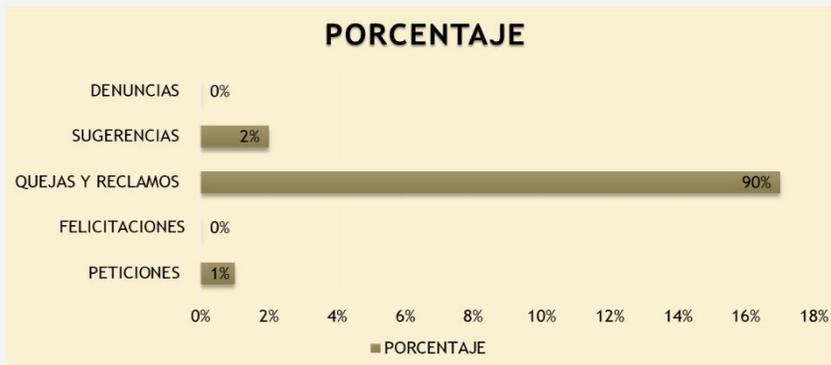


SERVICIOS	CANTIDAD 2023	CANTIDAD 2024	DIFERENCIA
SERVICIO DE ODONTOLOGIA	0	5	5
SERVICIO DE URGENCIA	7	6	-1
CONSULTA EXTERNA	2	3	1
SERVICIO DE FACTURACION	0	1	1
CITOLOGIA	0	1	1
RAYOS X	1	1	0
FISIOTERAPIA	2	2	0
SERVICIO DE FARMACIA	0	1	1
CITAS MEDICAS,ASEO,INSTALACIONES ELECTRICA,LOCACION,SERVICIO DE URGENCIA	1	0	-1
TOTAL	13	20	7



## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

DISTRIBUIDAS ASÍ



## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF POR MEDIO DE INGRESO

- LA ESE ha habilitado tres tipos de canales de atención de PQRSDF, físico, verbal y electrónico y cada uno de estos cuenta con diferentes medios para la recepción de las mismas.

Lo más utilizados:

- Canal de ingreso físico, buzón y la ventanilla de la Oficina SIAU, con el 65%.
- Canal de ingreso verbal, la línea telefónica, 0%
- Canal de ingreso electrónico, el correo electrónico 35%.

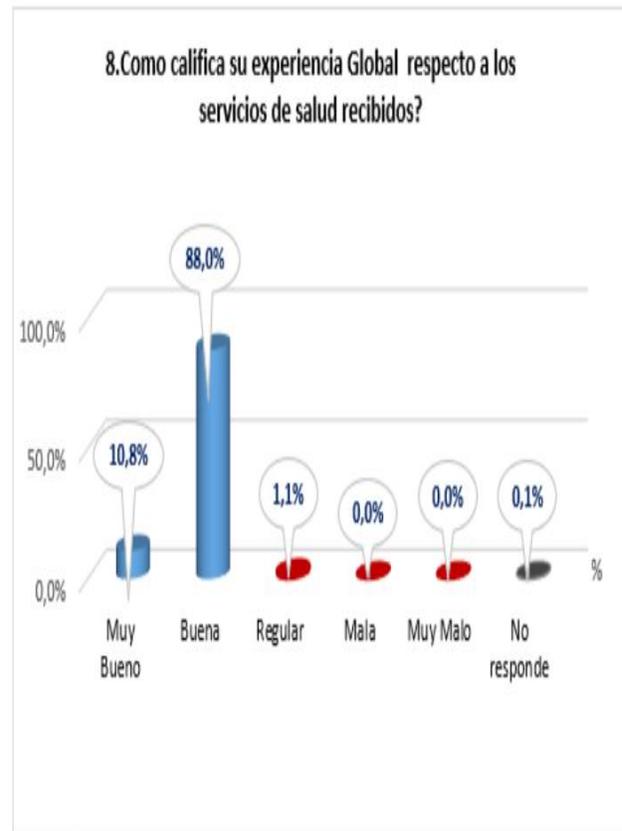




# TABULACIÓN DE ENCUESTAS ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL



8. Como califica su experiencia Global respecto a los servicios de salud recibidos?		
CRITERIO	%	N° CASOS
Muy Bueno	10,8%	555
Buena	88,0%	4538
Regular	1,1%	56
Mala	0,0%	2
Muy Malo	0,0%	0
No responde	0,1%	7
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5158</b>





# ÁREA FINANCIERA Y PRESUPUESTAL



## INGRESOS RECAUDADOS VIGENCIAS 2023-2024

CONCEPTO	Recaudo 2023	Recaudo 2024	VARIACION	%
Ingresos corrientes	10.747.182	11.989.197	12%	93%
...Venta de servicios de salud	9.583.835	10.631.289	11%	100%
.....Régimen Subsidiado	8.645.081	9.400.652	9%	88%
.....Régimen Contributivo	320.192	431.992	35%	4.1%
Plan de Intervenciones Colectivas (antes PAB)	587.068	786.000	34%	7%
.....Otras ventas de servicios de Salud	28.960	12.645	-56%	1.5%
...Aportes (No ligados a la venta de servicios)	716.726	1.192.810	66%	
Aportes de la nación No ligados a vta servicios				
.....Aportes del municipio No ligados a la venta de servicios	716.726	1.192.810	66%	9%
Otros ingresos	446.621	165.098	-63%	
Cuentas por cobrar Otras vigencias	648.167	920.496	42%	7%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>11.395.349</b>	<b>12.909.693</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>



## INGRESOS RECONOCIDOS VIGENCIAS 2023-2024

CONCEPTO	Recaudo 2023	Recaudo 2024	VARIACION	%
Disponibilidad Inicial	408.685	154.623		
Ingresos corrientes	12.191.911	13.488.246	11%	93%
...Venta de servicios de salud	11.028.564	12.284.961	11%	100%
.....Régimen Subsidiado	9.390.017	9.993.545	6%	81%
.....Régimen Contributivo	535.243	598.395	12%	5%
.....SOAT (diferentes a Fosyga)	16.570	23.853	44%	0.2%
..... ADRES ( ANTES FOSYGA)				0%
Plan de Intervenciones Colectivas (antes PAB)	933.198	786.000	-16%	6%
.....Otras ventas de servicios de Salud	153.536	883.168	475%	7%
Aportes No ligados a vta servicios	716.726	1.192.810	66%	9%
.....Aportes del municipio No ligados a la venta de servicios	716.726	1.192.810		9%
Otros ingresos corrientes	446.621	10.475		0%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	648.168	920.496	42%	6%
<b>Total de ingresos</b>	<b>13.248.764</b>	<b>14.563.365</b>	<b>9,9%</b>	<b>100%</b>





## ANÁLISIS DE LOS GASTOS COMPROMETIDOS VIGENCIAS 2023-2024

CONCEPTOS	Compromisos 2023	Compromisos 2024	VARIACION	%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	10.500.793	11.646.931	11%	86%
...GASTOS DE PERSONAL	5.846.979	6.808.955	16%	58%
.....Gastos de Personal de Planta	2.129.073	2.382.184	12%	35%
Servicios personal asociado a la nómina	1.582.536	1.582.536	0%	
.....Sueldos personal de nómina	1.238.960	1.366.075	10%	
Otros conceptos de servicios personales asociados a la nómina	343.576	382.275	11%	
Contribución inherente a la nómina	546.537	633.834	16%	
.....Servicios personales indirectos	3.717.906	4.426.771	19%	65%
...GASTOS GENERALES	2.277.110	2.713.511	19%	23%
....Adquisición de bienes	991.543	787.719	-21%	
Adquisición de servicios (dif.a Mtto)	716.490	911.646	27%	
....Mantenimiento	399.462	774.956	94%	
.....Servicios públicos	169.615	239.190	41%	
...TRANSFERENCIAS CORRIENTES	118.305	89.915	-24%	1%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRESTACION DE SERVICIOS	2.258.399	2.034.550	-10%	17%
INVERSION		299.302	0%	2.2%
DEUDA PUBLICA			0%	
CUENTAS POR PAGAR (Vig. anter)	1.978.518	1.531.337	-23%	11%
TOTAL DE GASTOS	12.479.318	13.477.570	8%	100%
	<b>769.446</b>	<b>1.085.795</b>		





## PASIVOS DE LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL

CONCEPTO PASIVO CORRIENTE	2023	2024	VARIACION	%
...SERVICIOS PERSONALES	2.008.111	1.634.707	-\$ 373.404,00	-19%
.....Nómina	124.200	30.909	-\$ 93.291,00	-75%
.....Otras deudas laborales	355.944	344.198	-\$ 11.746,00	-3%
.....Servicios personales indirectos	1.527.967	1.259.600	-\$ 268.367,00	-18%
...CUENTAS POR PAGAR	1.163.263	1.233.570	\$ 70.307,00	6%
.....Proveedores	1.077.672	1.159.531	\$ 81.859,00	8%
.....Aportes patronales y parafiscales	38.942	32.278	-\$ 6.664,00	-17%
.....Servicios públicos	31.247	2.887	\$ 28.360,00	-91%
.....Otras cuentas por pagar	15.402	38.874	-\$ 23.472,00	152%
...OTROS PASIVOS (se incluyen las cuentas diferentes a las anterior)	10.401	34.826	\$ 24.425,00	235%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.181.775</b>	<b>2.903.103</b>	<b>-\$ 278.672,00</b>	<b>-9%</b>





## ANÁLISIS DE LA CARTERA DE LA ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS

TOTAL CARTERA	2023	2024	Variación
CONTRIBUTIVO	670.238	669.249	0%
SUBSIDIADO	1.607.782	1.677.073	4%
PIC MUNICIPAL Y DPT	0	582.879	
PPNA	254.473	254.473	0%
SOAT	189.912	213.036	12%
OTROS DEUDORES	1.280.052	1.338.507	5%
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>4.002.457</b>	<b>4.735.217</b>	<b>18%</b>
EQUILIBRIO FINANCIERO	820.682	1.832.114	



## PROGRAMA DE SANEAMIENTO FISCAL ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL

2367000663 - ESE SAN ANDRÉS APOSTOL DE SAN ANDRÉS  
 SOTAVENTO - (CÓRDOBA)

CATEGORIZACIÓN DEL RIESGO

Variable	Calificación
Año 2023 Resolución 851 (con información cierre año 2022)	PSFF Viabilizado
Año 2022 No se aplicó porque la Resolución 856 estuvo vigente hasta el 30 de Junio de 2022.	No aplica
Año 2021 Suspendida por Artículo 6 Resolución 856 "hasta el termino de emergencia sanitaria."	No aplica
Año 2020 Suspendida por Artículo 6 Resolución 856 "hasta el termino de emergencia sanitaria."	No aplica
Año 2019 Resolución 1342 (con información cierre año 2018)	PSFF - MHCP
Año 2018 Resolución 2249 (con información cierre año 2017)	Riesgo alto
Año 2017 Resolución 1755 (con información cierre año 2016)	Riesgo alto



La ESE Viene ejecutando PSFF desde el año 2018, el cual sufrió Modificación en noviembre de 2023, siendo este aprobado nuevamente por el MHCP y se amplía el plazo hasta diciembre 31 de 2026, para el pago de pasivos.

Esta administración recibió pasivos a febrero de 2024 por valor de \$ 2.602 millones de los cuales al corte de febrero de 2025 se encuentran en 1.683 millones, lo que representa un saneamiento del 39%.

Adicional a esto se logro la cofinanciación por parte del Dpto por valor de \$ 500 millones de pesos y del municipio por 339 millones que estamos pendiente de recaudo.



## FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA

- Cumplimiento del mandato constitucional por parte de la gerencia actual:
- ACTA NUMERO 001 DEL 20 DE FEBRERO DEL 2024: Por valor de \$79.904.648
- ACTA NUMERO 002 DEL 16 DE MARZO DEL AÑO 2024: Por un valor de \$30.026.282
- ACTA NUMERO 003 DEL 17 DE MAYO DE 2024: Por un valor de \$62.756.041
- ACTA NUMERO 004 DEL 16 DE JUNIO DE 2024: Por un valor de \$60.647.911
- ACTA NUMERO 005 DEL 20 DE AGOSTO DE 2024: Por un valor de \$24.596.350
- ACTA NUMERO 006 DEL 23 DE OCTUBRE DE 2024: Por un valor de \$110.081.538
- ACTA NUMERO 007 DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2024: Por un valor de \$30.980.668





# CONTRATACIÓN Y DEFENSA JURÍDICA





## CONTRATACIÓN

DESCRIPCIÓN		2024
1	Prestación De Servicios	\$1.773.776.661
	Apoyo a la gestión	\$ 240.029.996
	Asistenciales	\$ 311.246.665
	Operativos	\$ 40.000.000
	Salud Pública	\$ 1.182.500.000
2	Suministro	\$ 959.650.183
	Insumos médicos	\$ 646.000.000
	Operación	\$ 292.150.183
	Salud Pública	\$ 21.500.000
3	Compra	\$ 362.102.101
4	Seguros	\$ 55.632.493
5	Obra	\$ 550.852.000
<b>Totales</b>		<b>\$ 3.702.013.438</b>



## DEFENSA JURÍDICA

Clasificación de casos por MEDIO DE CONTROL:

Medio de control	Numero de procesos
Nulidad y restablecimiento del derecho	2
Ejecutivo	12
Reparación directa	21
Contractual	3
Declarativo verbal	0
Acción de repetición	0
Nulidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>





# DEFENSA JURÍDICA

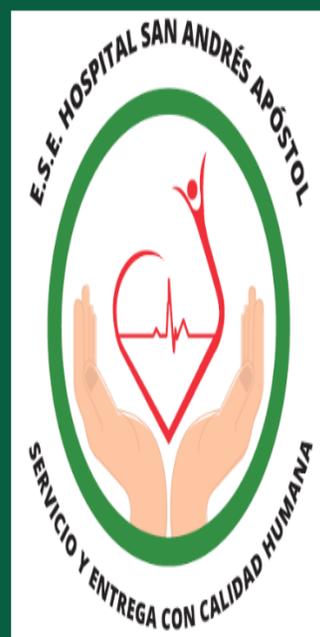
CLASIFICACIÓN DE CASOS POR PROBABILIDAD DE PÉRDIDA:

Probabilidad daño jurídico		
Riesgo	Porcentaje	Cantidad
Remoto	0%	8
Bajo	10%	7
Medio	50%	19
Alto	100%	5
Total vigentes	-	39
Procesos terminados a este corte	-	1





# LOGROS 2024



LOGROS 2024



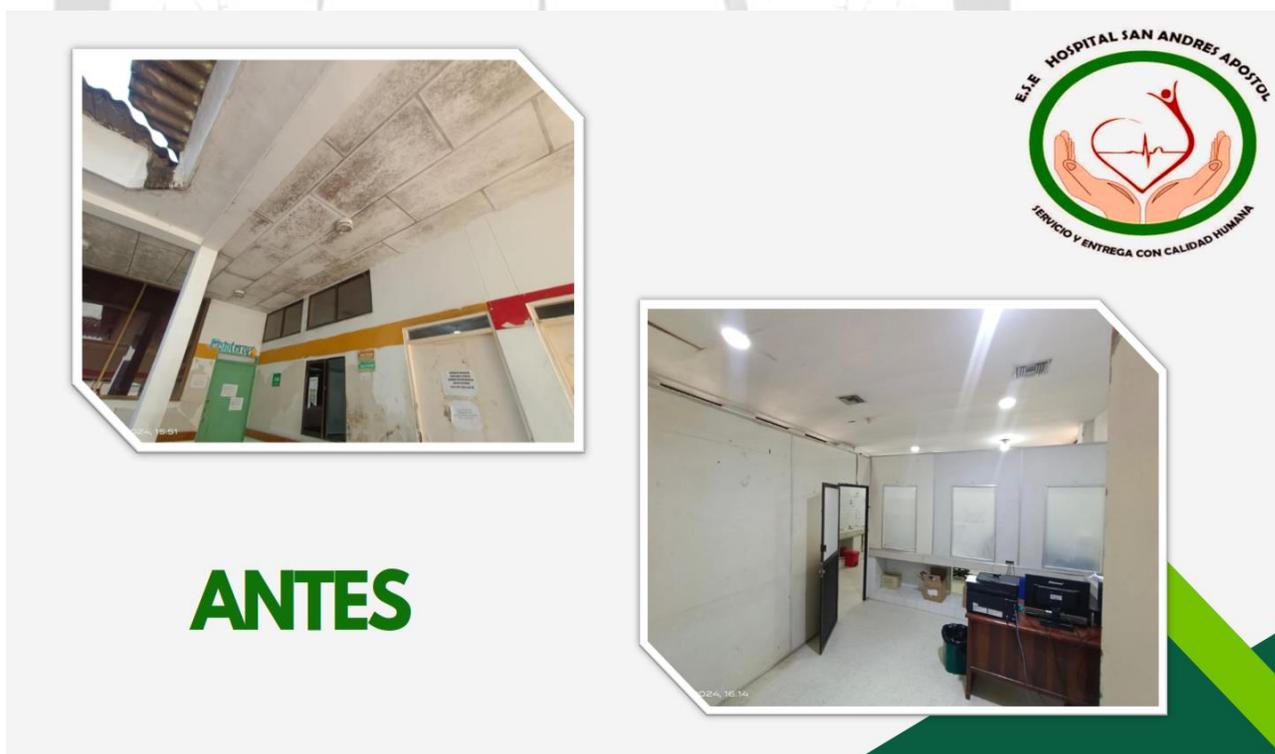
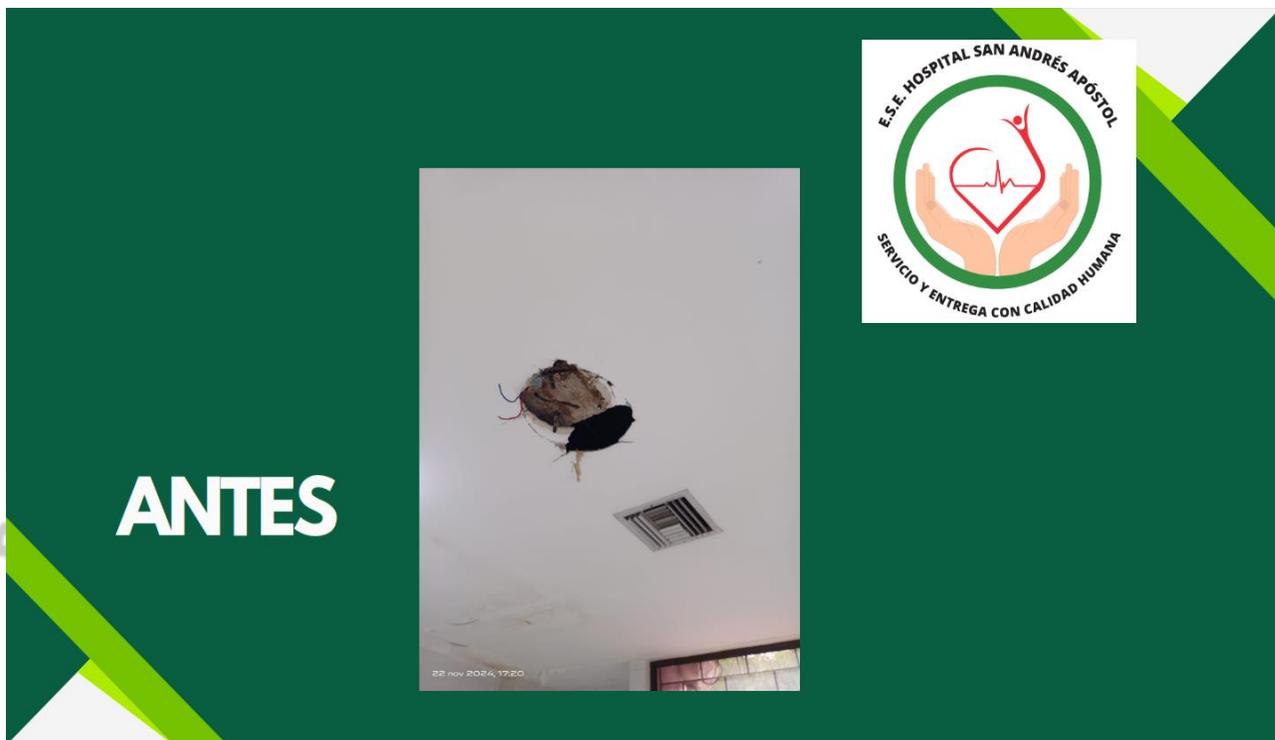
# MANTENIMIENTO LOCATIVO



**ANTES**



**ANTES**

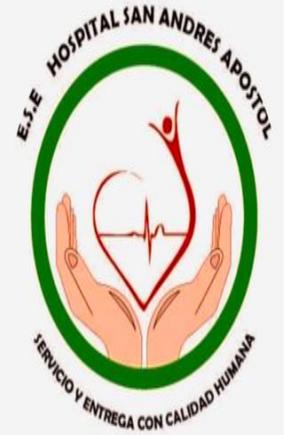




**DESPUÉS**



**DESPUÉS**



**DESPUÉS**

## ANTES



## ÁREA ADMINISTRATIVA



## DESPUÉS



## ANTES



## MANTENIMIENTO DE POZO PROFUNDO DE AGUA



## DESPUÉS





LOGROS 2024

## SILLAS DE RUEDA



LOGROS 2024

## AMBULANCIA





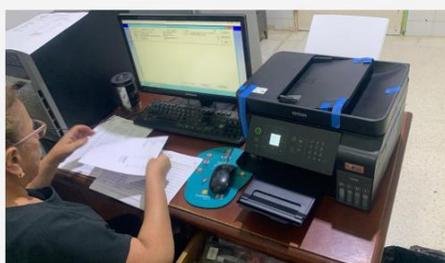
LOGROS 2024

## COMPRA DE 5 AIRES ACONDICIONADOS (talento humano , laboratorio ,consultorios)



LOGROS 2024

## EQUIPOS DE OFICINA



LOGROS 2024  
**EQUIPO MEDICO AUTOMATIZADO A15.**



LOGROS 2024

**MICROPIPETA PARA  
LABORATORIO**





# LOGROS 2024

## SILLAS SALA DE ESPERA



# LOGROS 2024

## EQUIPOS DE FISIOTERAPIA



### LOGROS 2024



**FOTOCURADO PARA  
ODONTOLOGIA**

### LOGROS 2024

**EQUIPO MEDICO COMPRESOR DE AIRE  
ÁREA ODONTOLÓGICA.**



**COMPRA PIEZA ODONTOLÓGICA**



## LOGROS 2024



**SCANNER PARA  
ODONTOLOGÍA**

LOGROS 2024



**REGULADOR DE  
OXIGENO**

## LOGROS 2024



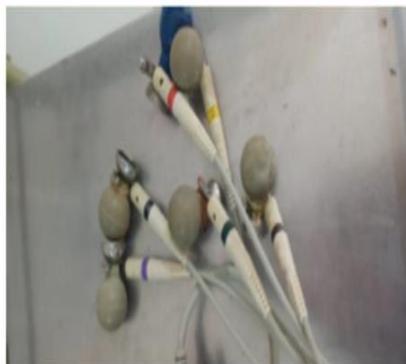
**GLUCÓMETRO PARA  
CONSULTA**



## LOGROS 2024



CABLE EKG PARA ELECTROCARDIOGRAFO DE URGENCIAS **ANTES**



## CABLE EKG PARA ELECTROCARDÍOGRAFO DE URGENCIA

## LOGROS 2024



**2 NEBULIZADORES PARA  
EL ÁREA DE URGENCIAS**

## LOGROS 2024



**PULSO OXÍMETRO  
PEDIÁTRICO PARA ÁREA  
DE URGENCIAS**

## RESULTADO ENCUESTA

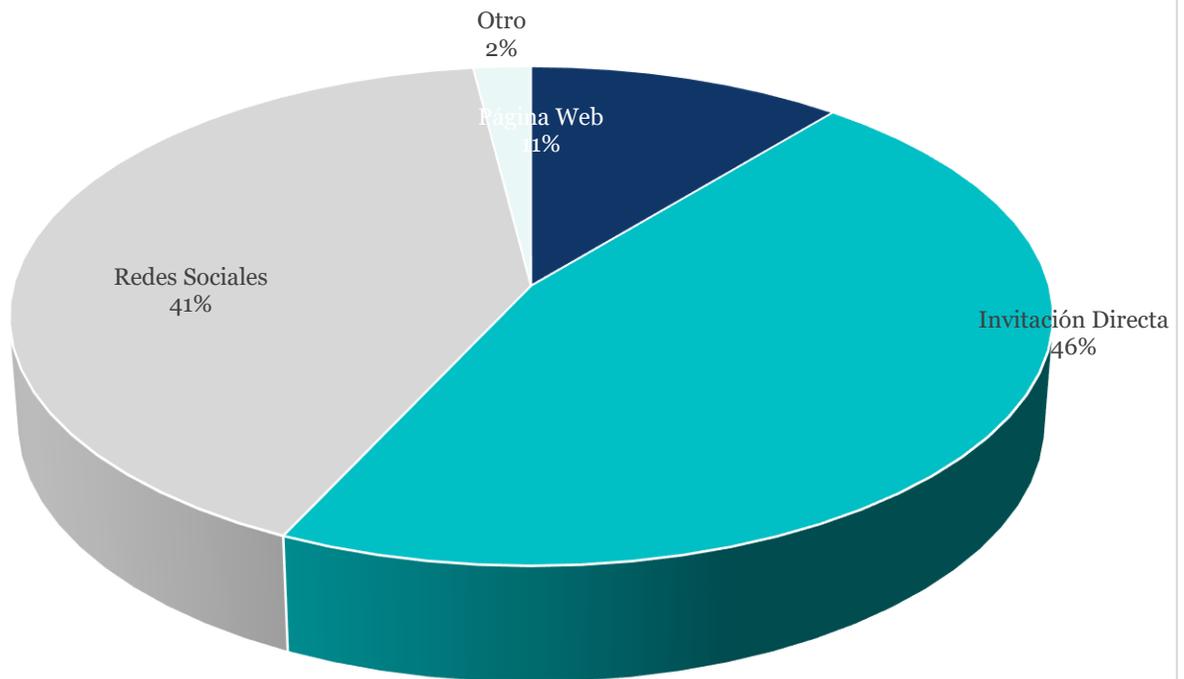
Se diseñó y aplicó la encuesta de evaluación de la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas, dirigida a las personas que siguieron la transmisión en vivo por la página web y las que asistieron a la rendición de cuentas, dicha encuesta fue publicada en la página web.

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia de rendición de cuentas?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Página Web	6	11%
Invitación directa	26	46%
Redes sociales	23	41%
Otro medio	1	2%
Total	56	100

De las 56 encuestas diligenciadas referente a la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas se evidencia que un 11% de los encuestados se enteraron de su realización por medio de página web, seguido de un 46% por medio de invitación directa y un 41% por redes sociales y otros el 2%

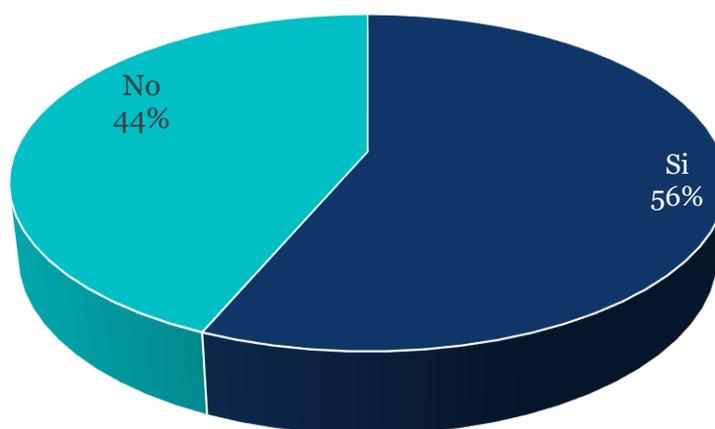
### ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia de rendición de cuentas?



2. ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la audiencia pública?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
si	31	56%
no	25	44%
Total	56	100%

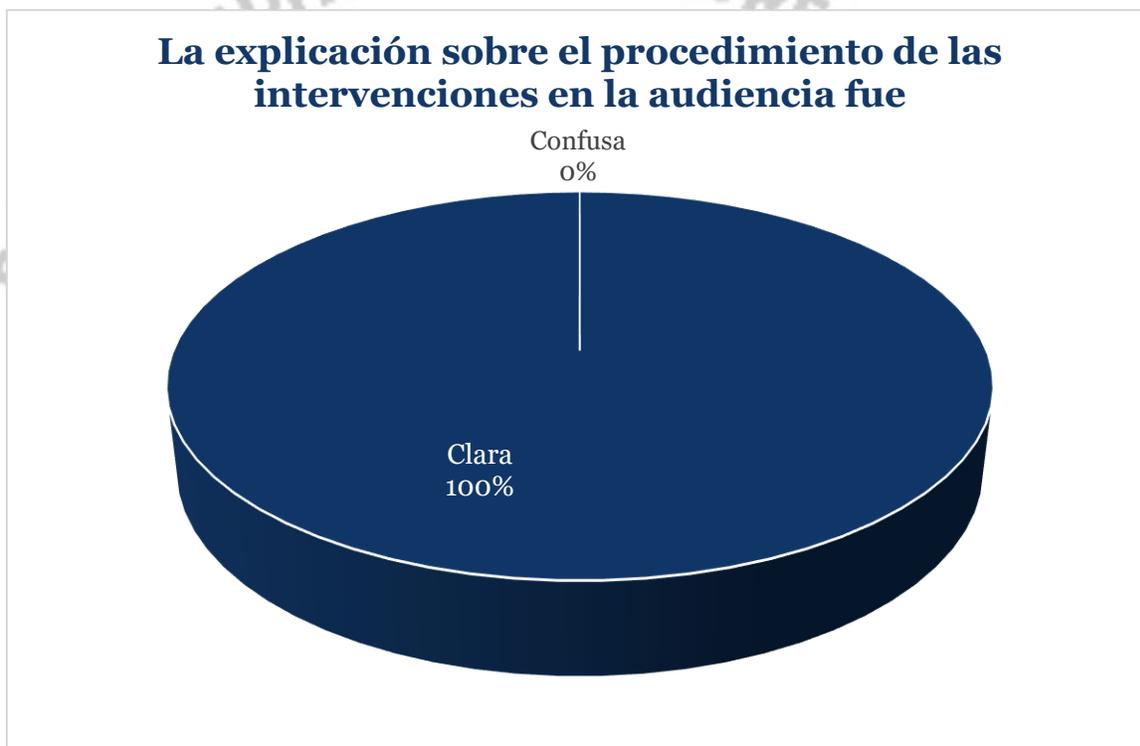
### ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la audiencia pública?



El 44% de los encuestados no consultó información sobre la gestión de la entidad ante la audiencia pública, el porcentaje superior con un 56% generó dicha consulta a través de paginas web y redes sociales.

3. La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue:

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Clara	56	100%
Confusa	0	0%
Total	56	100%



Del total de los encuestados, el 100% afirma que la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue clara, afirmando que había buen manejo del tema y la información fue detallada, para un 0% dicha explicación fue confusa.

4. La oportunidad para que los asistentes participaran durante la audiencia fue:

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Adecuada	56	100%
Insuficiente o responden	0	0%
Total	56	100%



la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia fue adecuada con 100%

5. El tiempo de exposición de los temas fue:

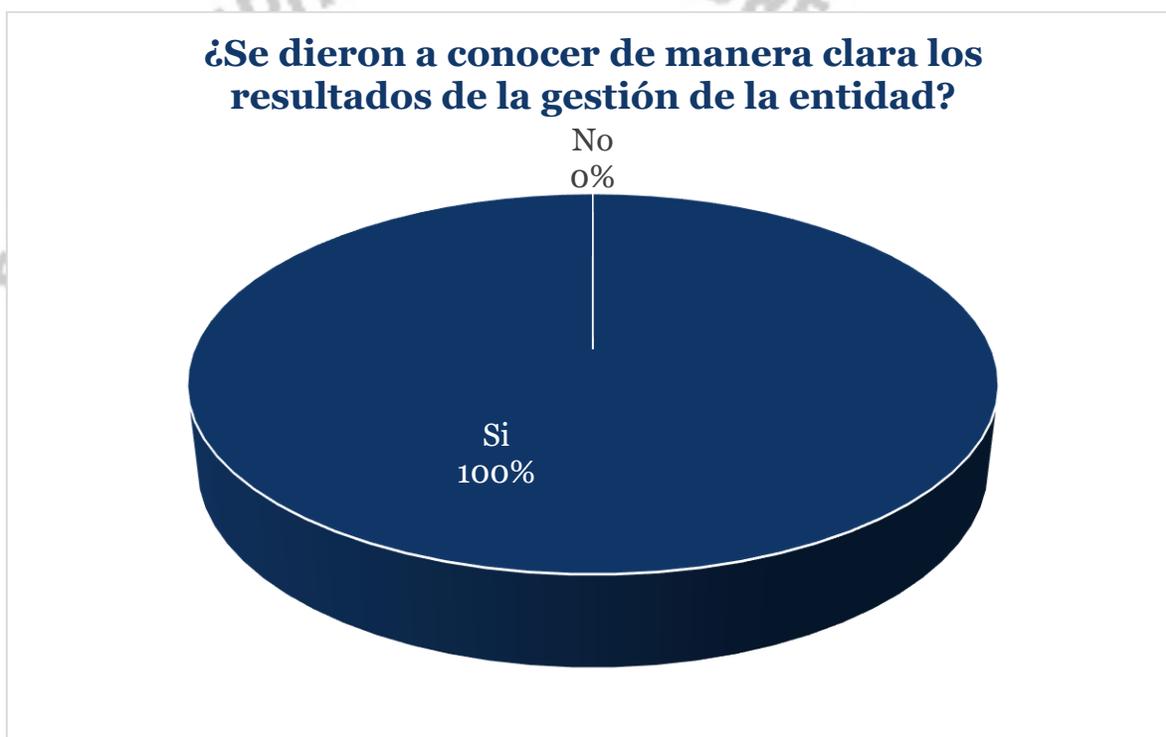
POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy largo	0	0%
Adecuado	56	100%
Corto	0	0%
Total	56	100%



Del total de los encuestados, 56 afirman que el tiempo de exposición de los temas fue adecuado, lo anterior corresponde al 100% del total de los encuestados y un 0% afirma que el tiempo fue corto.

6. ¿Se dieron a conocer de manera clara los resultados de la gestión de la entidad?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	56	100%
No	0	0%
Total	56	100%



para el 100% de los encuestados sí se dieron a conocer de manera clara los resultados de la gestión de la entidad, mencionando que esto se debe a la eficiencia de los ponentes e intervenciones claras en los datos presentados

7. ¿Considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	56	100%
No	0	0%
Total	56	100%

El 100% de los encuestados afirman que es necesario que las entidades públicas continúen

**¿Considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas?**



realizando audiencias públicas, manifiestan su importancia bajo los siguientes criterios:

- Aclaran y dan a conocer los procesos
- Es importante conocer la gestión
- Para saber la realidad actual de la ESE
- Permite tener transparencia y conocimiento de la inversión de los recursos
- Es importante para la comunidad.

Por otro lado el 0% indican que no es necesaria la rendición de cuentas.

8. ¿La información presentada en la audiencia pública responde a sus intereses?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	54	95%
No	2	5%
Total	56	100%

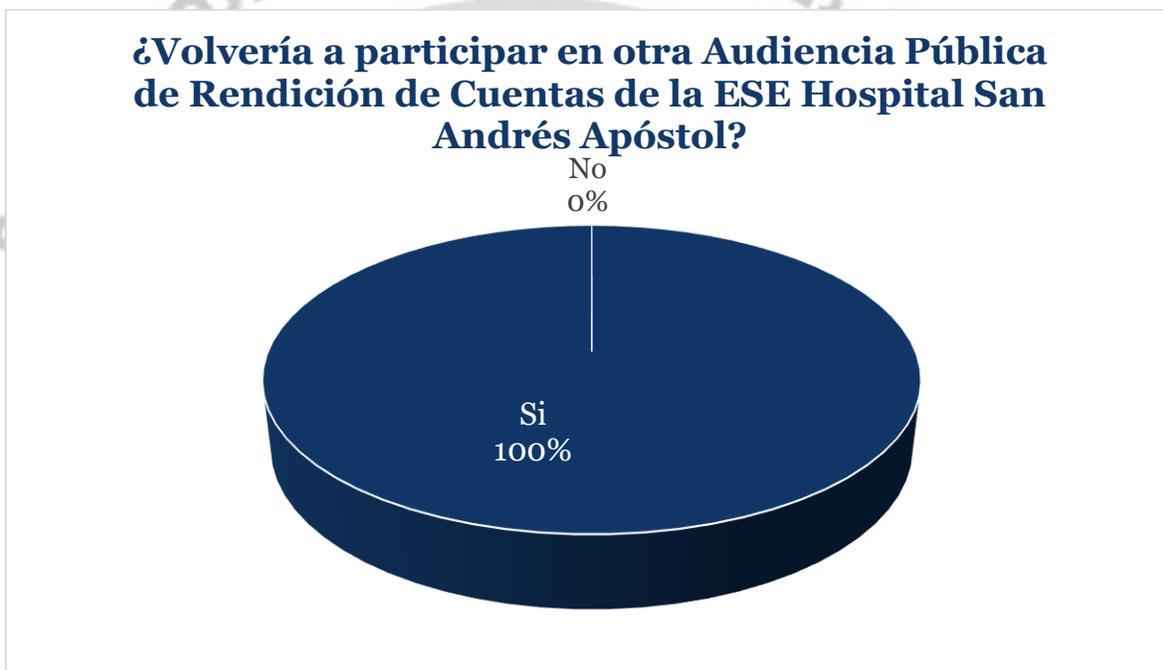


El total de los encuestados afirman que la información presentada en la audiencia pública responde a sus intereses, el 4% afirma que no corresponde a sus intereses, (no especifica). De acuerdo con lo anterior, el 96% de encuestados les interesa la información presentada en la audiencia pública por:

- Permite conocer las inversiones de recursos publicos
- Innovacion de los procesos del sector salud
- Permite conocer los avance de la entidad

9. ¿Volvería a participar en otra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital San Andrés Apóstol?

POSIBILIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	56	100%
No	0	0%
Total	56	100%



El 100% de los encuestados afirman que volverían a participar en otra Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la ESE Hospital San Andrés Apóstol, mientras un 0% manifestó no volver a participar, algunos de los motivos expresados fueron:

- Para tener conocimiento de los procesos de la ESE
- Adquirir conocimiento de la gestión
- Es importante partiipar como ciudadano en las audiencias.

10. Por favor proponga el (los) tema(s) de su interés sobre la gestión de esta entidad para próximas Audiencias Públicas:



- Recuperación de cartera de la ESE
- Facturación para ingresos
- Saneamiento fiscal y financiero

## CONCLUSION

La ESE realizó una amplia convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024, a través de los diferentes medios virtuales, escritos, y de manera personalizada. La ejecución de la transmisión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024 se realizó a través del sitio web de Facebook de la ESE y su link de ingreso e invitación fueron publicados en el sitio web, y la cartelera principal en las instalaciones de la ESE.

La ESE dio cumplimiento a la estrategia trazada para la Rendición de Cuentas establecida en el Plan Anticorrupción 2024, en su componente número 3, y durante la transmisión de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2024 a través de la red social Facebook de la ESE, se publicaron los enlaces para que la ciudadanía en general hiciera uso del derecho a participar, y formular las preguntas que considerara

## RECOMENDACIONES GENERALES

La oficina de control interno se permite hacer las siguientes recomendaciones para la rendición de cuentas vigencia 2024 de la E.S.E Hospital San Andrés Apóstol de San Andrés de Sotavento Córdoba:

1. Fortalecer la participación ciudadana y la generación de nuevos mecanismos para acercar a la comunidad con el plan de gestión del gerente establecido para la ESE.
2. Mantener una constante información en el proceso de planificación durante su ejecución y después de ella.
3. Realizar las invitaciones a la rendición a las veedurías ciudadanas como entes de fortalecimiento de los servicios que se prestan para los usuarios.

**JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ**

Jefe de Control Interno