

ACTA No 01

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

FECHA: 07 mayo de 2024

HORARIO: 2:00 p.m.

LUGAR: Auditorio auxiliar TEM- Universidad de Manizales

<https://www.facebook.com/share/v/n9jMFJhp1RFxpXZ3/?mibextid=KsPBc6>

ASISTENTES  
INSTITUCIONALES  
EXPOSITORES

- ✓ Doctor. **DANIEL CUERVO SIERRA**. Gerente de ASSBASALUD ESE
- ✓ Doctora **LUZ ANGELA PATIÑO ESCOBAR**. Líder de Programa Gestión Administrativa y Financiera.
- ✓ Doctora **ANA MARIA BARCO LONDOÑO**. Líder de Programa Gestión Humana.
- ✓ Doctora **ERICA POTOCI VELEZ**. Profesional Especializado SST y Gestión Ambiental
- ✓ Doctor **DANIEL CUERVO SIERRA**. Jefe Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Doctora **GABRIEL FELIPE GALINDO OCAMPO**. Jefe Oficina Servicios en Salud
- ✓ Doctora **NATALY MONSALVE OROZCO**. Profesional Universitario. Participación y Servicio al Cliente
- ✓ Doctor **RICHARD NELSON ROMÁN MARÍN**. Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas.
- ✓ Doctora **DIANA PATRICIA RINCON CANO**. Jefe Oficina Control Interno.

ASISTENTES  
INSTITUCIONALES  
DE APOYO

- ✓ Doctor **CRISTIAN DAVID MONTOYA**, Profesional Especializado de Comunicaciones.

INVITADOS  
ESPECIALES:  
INTEPRETE  
LENGUA DE  
SEÑAS  
COLOMBIANAS

- ✓ Señora Yuri Alejandra González Pescador. Interprete. Asociación de Personas Sordas de Caldas. ASORCAL
- ✓ Señora Sandra Milena Henao Echeverry. Interprete. Asociación de Personas Sordas de Caldas. ASORCAL

## ORDEN DEL DÍA

1. Saludo de Bienvenida.
2. Himno a Colombia.
3. Himno a Manizales.
4. Plataforma estratégica
5. Rendición de cuentas con enfoque diferencial
6. Rendición de cuentas con enfoque de derechos humanos y paz
7. Saludo de bienvenida del Doctor Daniel Cuervo Sierra, gerente.
8. Informe de gestión de la vigencia 2023.
  - 8.1 Gestión financiera a cargo de Luz Ángela Patiño Escobar.
    - 8.1.1 Situación presupuestal.
    - 8.1.1 Situación tesorería.
    - 8.1.2 Situación contable.
  - 8.2 Gestión del Talento Humano a cargo de Ana María Barco Londoño.
    - 8.2.1 Planta de personal a 31 de diciembre 2023.
    - 8.2.2 Personal de contratación.
    - 8.2.3 Planes de acción del programa.
    - 8.2.4 Administración de aplicativos.
    - 8.2.5 Plan de bienestar e incentivos.
    - 8.2.6 Actividades realizadas a lo largo del periodo 2023.
  - 8.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a cargo de Érica Potoci Vélez.
    - 8.3.1 Política y objetivos del SG-SST.
    - 8.3.2 Recursos financieros, técnicos y humanos.
    - 8.3.3 Actividades realizadas por SST en 2023.
    - 8.3.4 Calificación del SG-SST ante la ARL.
    - 8.3.5 Indicadores de SG-SST.
    - 8.3.6 Calificación del SG- SST ante el ministerio de trabajo.
    - 8.3.7 Capacitación SG-SST
    - 8.3.8 Accidentes e incidentes de trabajo.
    - 8.3.9 Habilitación servicio de medicina laboral.
    - 8.3.10 Gestión ambiental.
    - 8.3.11 Plan de Seguridad Vial.

- 8.4 Defensa jurídica y gestión contractual a cargo del Doctor Daniel Cuervo.
  - 8.4.1 Contratación vigencia 2023.
  - 8.4.2 Gestión jurídica.
  
- 8.5 Producción de servicios de salud a cargo del Doctor Gabriel Felipe Galindo Ocampo.
  - 8.5.1 Red prestadora de servicios.
  - 8.5.2 Capacidad instalada.
  - 8.5.3 Población asignada 2019-2023.
  - 8.5.4 Distribución población por centro.
  - 8.5.5 Uso de servicios y cobertura de atención.
  - 8.5.6 Novedades en servicios 2023.
  - 8.5.7 Indicadores de calidad 2023.
  - 8.5.8 Morbilidad.
  - 8.5.9 Producción de servicios.
  - 8.5.10 Salud oral.
  - 8.5.11 Salud mental.
  - 8.5.12 Servicios farmacéuticos.
  - 8.5.13 Partos.
  - 8.5.14 Convenios docencia servicio 2023.
  - 8.5.15 Atención primaria en salud.
  - 8.5.16 Planes de Intervención Colectiva (PIC).
  - 8.5.17 Vigilancia epidemiológica.
  - 8.5.18 Estrategia Engage TB 2023.
  - 8.5.19 Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI).
  - 8.5.20 Programa en territorio.
  
- 8.6 Servicio al cliente a cargo de Nataly Monsalve Orozco.
  - 8.6.1 Cuantificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR).
  - 8.6.2 Principales motivos PQRSR.
  - 8.6.3 Participación institucional.
  - 8.6.4 Participación ciudadana.
  - 8.6.5 Satisfacción de los usuarios
  
- 8.7 Planeación vs ejecución a cargo de Richard Nelson Román Marín
  - 8.7.1 Evaluación definitiva y cumplimiento del plan de acción
  - 8.7.2 Desempeño institucional
  - 8.7.3 Proyectos
  - 8.7.4 Consulta ciudadana
  
- 8.8 Informe entes de control a cargo de Diana Patricia Rincón Cano
  - 8.8.1 Relación de las entidades que vigilan Assbasalud E.S.E
  - 8.8.2 Mecanismos de control internos
  - 8.8.3 Entidades que nos vigilan

9. Canales de atención.
10. Consulta a la ciudadanía
11. Espacio de preguntas.
12. Conclusiones y compromisos de la audiencia pública de la rendición de cuentas.
13. Resultados encuesta audiencia pública de rendición de cuentas Assbasalud E.S.E 2024.

## DESARROLLO DE LA SESION

### Verificación de la asistencia.

- Se tuvo un registro de asistencia presencial de 91 personas entre colaboradores, líderes comunitarios, asociación de usuarios, Concejales, Secretaria de Salud Personería Municipal, Veedurías y ciudadanía en General.
- Por medio de la plataforma Facebook se alcanzaron 382 personas, obteniendo además 382 impresiones y 54 interacciones.

### La convocatoria se realizó mediante:

- ⇒ Página web de la entidad: <https://www.assbasalud.gov.co/post/assbasalud-ese-rinde-cuentas-ante-la-comunidad>
- ⇒ WhatsApp Institucional
- ⇒ Facebook: [www.facebook.com/AssbasaludESE](http://www.facebook.com/AssbasaludESE)
- ⇒ Prensa. Periódico Qhubo días 2, 3, 4, 6 y 7 de mayo de 2024
- ⇒ Invitación vía WhatsApp a los Integrantes de la Asociación de Usuarios de Assbasalud ESE
- ⇒ Invitación vía WhatsApp a las veedurías
- ⇒ Invitación vía correo institucional a los colaboradores
- ⇒ Invitación a los representantes del Consejo Municipal y Administración Municipal.

De igual forma se dispuso para interactuar en línea con la ciudadanía la cuenta de [servicioalcliente@assbasalud.gov.co](mailto:servicioalcliente@assbasalud.gov.co) sin embargo no se tuvo participación por parte de la comunidad a través de este medio.

### 1. Saludo de Bienvenida

Dio inicio el Comunicador Social y periodista a la Audiencia, Cristián David Montoya, de Prensa de Assbasalud ESE; da la bienvenida a la audiencia pública de rendición de cuentas 2023, encuentro con la ciudadanía y entes de control, desde el Auditorio Auxiliar Torre Emblemática de la Universidad de Manizales, y de forma virtual por Facebook live.

“Hoy somos cumplidores de la ley 1757 de 2015 que establece que las entidades deben rendir cuentas sobre la garantía de derechos, ya que estos son el principal propósito de la gestión pública.

Para Assbasalud es de suma importancia rendir cuentas con un enfoque de paz, lo que implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas como requisito para llevar una vida digna, que garantice el derecho a la paz y al libre ejercicio de la participación ciudadana.

En cabeza del gerente encargado de la institución el doctor Daniel Cuervo Sierra, damos inicio oficial a la Audiencia Pública de rendición de cuentas de Assbasalud ESE. Pasemos entonces a los símbolos patrios.”

Se comparte el orden del día a las personas que asisten a la audiencia y a los usuarios conectados por medios virtuales.

**2. Himno a la república de Colombia.**

Se rindió Homenaje a la bandera de la Republica de Colombia

**3. Himno a Manizales.**

Se rindió Homenaje a la bandera de la ciudad de Manizales

**4. Plataforma estratégica.**

**Misión:** Somos una empresa Social del Estado que presta servicios primarios de salud en forma integral, con calidad, seguridad y humanización, a todos los habitantes del área urbana y rural del municipio de Manizales, teniendo como eje central los territorios saludables, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

**Visión:** Assbasalud ESE se posicionará a nivel regional como una entidad auto sostenible y con vocación de servicio que brinda a sus usuarios atención integral con calidad y humanización en todos sus puntos de atención.

**Política de calidad:** En Assbasalud ESE contamos con talento humano competente con vocación de servicio y calidad técnica, preparados para la prestación segura de la atención integral en salud, orientados a la mejora continua y la satisfacción del usuario y sus familias.

**5. Rendición de cuentas con enfoque diferencial.**

Éste encuentro con la ciudadanía es con enfoque diferencial donde tenemos presentes las siguientes características:

- El ciclo vital de las personas.
- Discapacidad.
- Género.
- Pertenencia.



## 6. Rendición de cuentas con enfoque de derechos humanos y paz.

Rendimos cuentas sobre nuestros servicios, alcances y metas de manera transparente e inclusiva donde participamos funcionarios, entes de control, usuarios y ciudadanía en general.

## 7. Saludo de bienvenida del Doctor Daniel Cuervo Sierra Gerente Encargado

El Doctor Daniel Cuervo Sierra, Gerente encargado de Assbasalud E.S.E, comienza agradeciendo la Universidad de Manizales por facilitar el espacio y así poder cumplir con lo que exige la normatividad, realizar la Rendición de Cuentas vigencia 2023. Indica que Assbasalud E.S.E explicara de forma sucinta las actividades que se realizaron en el año anterior (2023) y los compromisos institucionales que concluyeron en esa vigencia.

Agradece al actual Alcalde de Manizales, Jorge Eduardo Rojas, por haberle dado la oportunidad de estar al frente del manejo de Assbasalud ESE, añadiendo que es un funcionario de carrera, que lleva más de 34 años laborando allí y ha desempeñado el cargo de gerente en varias oportunidades y nuevamente en el 2024 asume el reto de orientar la entidad con responsabilidad, seriedad y compromiso de aportar en el futuro de Assbasalud ESE, menciona el proceso de fusión que se viene adelantando con el Hospital General San Isidro y aclara que no se busca liquidar la entidad, por el contrario se busca fortalecerla.

Finaliza agradeciendo por la prueba piloto de atención en salud que se viene realizando en este año, a todos los colaboradores de la entidad, a la comunidad en general y a los que se han conectado en redes sociales de forma virtual, que demuestra el vigor de la empresa pero recuerda el compromiso de todas las personas y el gobierno nacional.

## 8. Informe de gestión de la vigencia 2023.

### 8.1 Gestión financiera.

Se dio inicio al informe con Gestión Financiera por Luz Ángela Patiño Escobar; Líder del programa Gestión Administrativa y Financiera, explicando los siguientes aspectos:

#### 8.1.1 La situación presupuestal cifras se da en millones de pesos.

INGRESOS	2022	2023
PRESUPUESTO INICIAL	\$18.745	\$19.264
ADICIONES	\$4.928	\$9.139
REDUCCIONES		
PRESUPUESTO DEFINITIVO	\$23.672	\$28.403
TOTAL RECONOCIDO (FACTURADO)	\$24.260	\$26.973
TOTAL RECAUDADO	\$22.185	\$24.591

GASTOS	2022	2023
PRESUPUESTO INICIAL	\$18.745	\$19.264
ADICIONES	\$4.928	\$9.138
REDUCCIONES		
PRESUPUESTO DEFINITIVO	\$23.672	\$28.403
PRESUPUESTO DE GASTOS	\$22.395	\$26.354
TOTAL PAGADO	\$20.438	\$24.200

### 8.1.2 La situación de Tesorería cifras se da en millones de pesos.

MODALIDAD	2022	2023
DEUDA PÚBLICA	NO HUBO	NO HUBO
CRÉDITOS DE TESORERÍA	NO HUBO	NO HUBO
INGRESOS PROMEDIO MENSUALES	\$1.800	1.800
PROVEEDORES	500	400
NÓMINA Y CONTRATOS DE PRESTACIÓN	\$1.000 Promedio	1.200
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO (servicios públicos, impuestos)	\$60	70

### 8.1.3 La situación contable cifras se da en millones de pesos.

INGRESOS	2022	2023
INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS	19.279	22.642
INGRESOS FINANCIEROS (CUENTAS DE AHORRO )	146	42
OTROS INGRESOS (Transferencias, cuotas partes, otros servicios de vigencias anteriores, incapacidades, otras recuperaciones, aprovechamiento, recuperación de aportes patronales, convenio CODS, recuperación de deterioro, donaciones).	815	356
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>20.249</b>	<b>23.040</b>
COSTOS DE VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	13.946	18.141
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	5.038	5.998
OTROS GASTOS (depreciación, deterioro de inventarios, deterioro de cuentas por cobrar, amortizaciones, bajas, sentencias y mermas)	1.676	4.442
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>20.660</b>	<b>28.581</b>
UTILIDAD O PÉRDIDA EN EL EJERCICIO	(420)	(-5.541)

## 8.2 Gestión del Talento Humano.

Se continuó con Gestión del Talento Humano, a cargo de Ana María Barco Londoño, Líder programa Gestión Humana.

### 8.2.1 Planta de personal a 31 de diciembre 2023.

- Total de cargos: 138.
- Total Activos: 111.

De los 111 activos, se dividen de la siguiente manera:

- Período fijo: 2.
- Libre nombramiento y remoción: 3.
- Nombrados en provisionalidad: 25.
- Funcionarios de Carrera Administrativa: 78.
- Planta temporal: 3.

### 8.2.2 Personal de contratación.

- Personal por prestación de servicio: 84.
- Agremiación: 144.

TOTAL: 228.

### 8.2.3 Planes de acción del programa.

- Plan de vacantes: Administración de vacancias; establecer la planta de personal de Assbasalud ESE; Actualización permanente de Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC) de acuerdo a lo establecido en la Ley 909 de 2004.
- Plan de previsión de recursos humanos: De acuerdo a las necesidades y obligaciones que contrae la ESE a través de diferentes contratos con EPSs y el Municipio de Manizales.
- Plan estratégico de talento humano: Implica la administración y cumplimiento de las políticas del MIPG

### 8.2.4. Administración de aplicativos.

Se tienen al día en un 100% de la administración de los aplicativos, como SIMO donde se publica la oferta pública de empleos de la Comisión Nacional del Servicio Civil, SIMO 4.0, se actualizan allí los registros de los funcionarios que tienen derechos de carrera administrativa, SIGEP II para hojas de vida y declaraciones de renta, EDL Evaluación de Desempeño Laboral todos los funcionarios de carrera administrativa debidamente evaluados y se hizo la debida gestión de PasivoCol, del Ministerio de Hacienda.



### 8.2.5 Plan de bienestar e incentivos

Se realizan las siguientes actividades constituidas en la legalidad:

- Resoluciones 0046 y 0047 de 2023.
- Reconocimiento al mejor funcionario de carrera administrativa de la entidad y los mejores funcionarios de carrera administrativa por nivel jerárquico.
- Día de la familia
- Preparación para el cambio y la desvinculación laboral.
- Reconocimiento por permanencia en la entidad

### 8.2.6 Actividades realizadas a lo largo del periodo 2023

Se realizan otras actividades pensando en el bienestar de todas las personas que hacen parte de Assbasalud E.S.E

### Código de Integridad



### Desvinculación Laboral Asistida



Técnicas para afrontar la desvinculación, Formación financiera, Jurídica, Readaptación al grupo familiar y social, Aprovechamiento del tiempo libre, Cómo emprender, evento final.

### Actividades de conmemoración día del Hombre y de la Mujer



### Conmemoración del día del servidor público



Assbasalud ESE | NIT: 800.044.967-8

## Semana de emprendimientos



## Semana de la Salud



Actividades respecto a salud física, salud mental, cuidado personal, optometría, nutrición, entre otras.

## Habilidades blandas



Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación asertiva, inteligencia emocional entre otros.

## Assbalaque



Pequeñas acciones para generar grandes cambios

### 8.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Después de la intervención de Gestión humana, se da paso a la explicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que lidera Érica Potocí Vélez, Profesional SST y Gestión Ambiental.

#### 8.3.1 Política y objetivos del SG-SST

La política del SG-SST, es el compromiso que establece Assbasalud ESE, desde la Alta Dirección, asociado a la protección de la salud y seguridad de sus colaboradores mientras realizan sus actividades laborales. Esta política es fundamental para crear un entorno laboral seguro y saludable, y suele ser el punto de partida para el desarrollo e implementación de programas de seguridad y salud dentro de la organización, además como objetivo principal contempla prevenir accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y promover el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Para el año 2023 se realizó la revisión de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y se actualiza periódicamente, realizando articulación con la Resolución 40040595, metodología por la cual se adopta el Plan Estratégico de Seguridad Vial con sus respectivos objetivos, bajo Resolución Interna 0065 de marzo de 2023.

### 8.3.2 Recursos financieros, técnicos y humanos.

Para el cumplimiento de la Política de SST y el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST del año 2023, el presupuesto ejecutado fue un total de \$397.964.720 lo que evidencia el compromiso de la entidad con la implementación del Sistema y una adecuada distribución del presupuesto, en cumplimiento de la normatividad legal y la política del Sistema.

Conforme se evidencia en el soporte documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó en cabeza del macro proceso de Gestión Humana y de la mano de los profesionales de apoyo del área una mejora continua en pro de enriquecer el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y el Plan Estratégico de Seguridad Vial que permitió garantizar no sólo el cumplimiento normativo sino también velar por el bienestar y la salud de todos los trabajadores de la Entidad, en ese orden de ideas se describe a continuación las actividades realizadas durante la vigencia 2023.

### 8.3.3 Actividades realizadas en SST en 2023

Se realizaron 392 actividades del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, del cual se había estipulado 456, dando cumplimiento al 86%:

- Documentación del SG-SST.
- Gestión de Comités del SG-SST
- Mejoramiento del SG-SST
- Higiene y seguridad industrial
- Prevención y preparación ante emergencias
- Medicina preventiva y del trabajo
- Verificación del SG-SST

COMPRAS DE HERRAMIENTAS Y ELEMENTOS DE OFICINA



RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES



REPARACIONES LOCATIVAS EN MATERIA DE SST



- TITULACIÓN DE ANTICUERPOS Y VACUNACIÓN
- EXÁMENES MÉDICO OCUPACIONALES
- ENTREGA DE EPP
- CONTROL DE PLAGAS
- LAVADO DE TANQUES

VALORACIÓN Y MEJORA DE PUESTOS DE TRABAJO

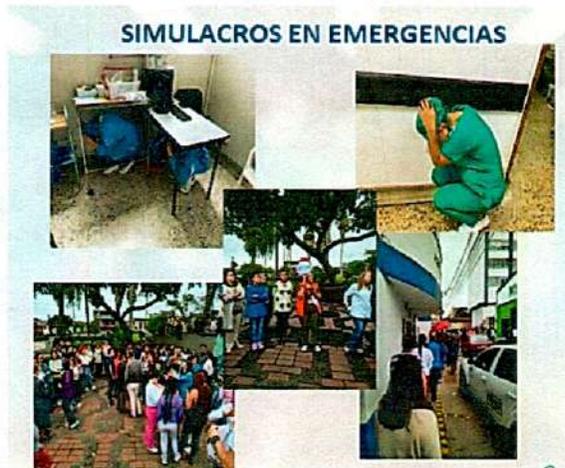
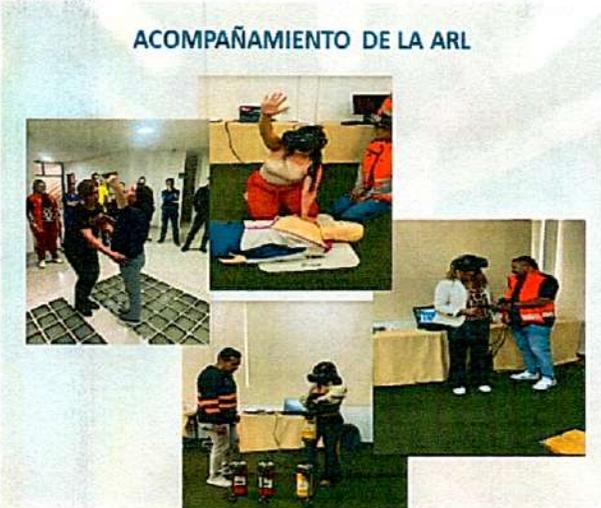


RECIPIENTES, BOLSAS Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS.



MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AMBULANCIAS





### 8.3.4 Calificación del SG-SST ante ARL.

Cabe resaltar que para el año 2022 junto con el acompañamiento de nuestra asesora por proyecto de ARL Positiva, se realizó la autoevaluación del SG-SST frente a los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019, obteniendo como resultado el 91%, siendo así que durante el año 2023 la entidad a través de sus gestiones logró subir el 2% de cumplimiento, alcanzando el 93% en la autoevaluación del año 2023.

### 8.3.5 Indicadores del SG-SST.

El cumplimiento de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, son un instrumento que permite medir el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Resolución 0312 de 2019 obteniendo unos resultados positivos esto concluido además del seguimiento a los resultados arrojados a las auditorias aplicadas al SG-SST, que de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos, la entidad cuenta con los instrumentos necesarios para su cumplimiento, mantenimiento y mejora continua dentro del marco del ciclo P.H.V.A. ( Planear, Hacer, Verificar, Actuar)





**HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES**



**RIESGO PÚBLICO A LA MISIÓN MÉDICA**



**DISPOSICIÓN DE RESIDUOS**



**DESCARTE ADECUADO CORTOPUNZANTES**



**AUTOREPORTE DE CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD**



**PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL**

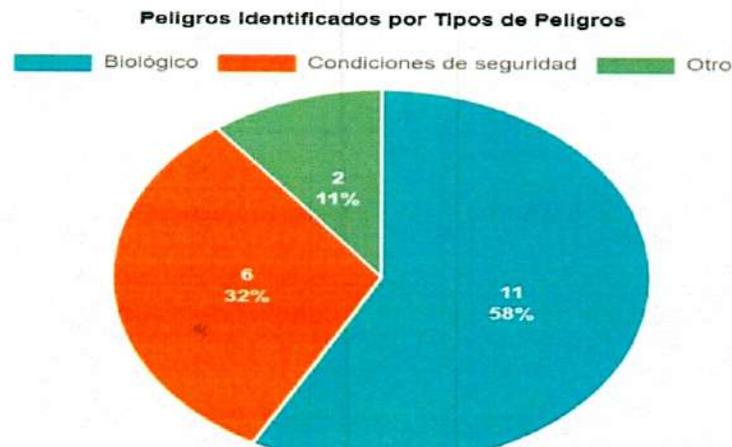


**MANEJO MANUAL DE CARGAS**



### 8.3.8 Accidentes e incidentes de trabajo

Durante el año 2023 se reportaron 19 accidentes laborales de los cuales uno no se reconoce como accidente laboral, distribuidos así: 58% correspondientes a 11 casos de riesgos biológico, 32% correspondientes a 6 casos por condiciones de seguridad, y el 11% correspondientes a 2 casos siendo otros tipo de accidente; todas las investigaciones de estos eventos se encuentran realizadas y firmadas por el equipo investigador que dentro de sus integrantes hacen parte el COPASST.



### 8.3.9 Habilitación en medicina laboral

Se apoyó activamente en el proceso de habilitación del servicio de medicina laboral en cumplimiento a los requisitos de solicitud ante la Dirección Territorial de Salud bajo Resolución 00004502 de 2012 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencia de salud ocupacional.

### 8.3.10 Gestión ambiental

Decreto 1076 “por el cual se regula el PGIRHASA”, y La Resolución 2184 de 2019 “por la cual se modifica la Resolución 668 de 2016 sobre el uso racional de bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones.”

Por lo tanto se diseña el manual PGIRHASA (Plan de Gestión Integral de los Residuos Generados en la Atención en Salud), el PIGA (Manual Plan Institucional de Gestión Ambiental) y PMA (Plan de Manejo Ambiental Hospitalario), de los 18 estándares de cumplimiento.

Por otro lado en el plan de acción se crea la Política de Gestión Ambiental bajo Resolución interna 0129 de abril de 2023, por medio de la cual se adopta la política de gestión ambiental de Assbasalud ESE.

En otras disposiciones se elabora una estructura del Sistema de Gestión Ambiental, que contempla 18 estándares, con aprobación y ejecución documental como el manual de gestión documental del SGA (Sistema Globalmente Armonizado), guía de inspecciones ambientales, formato de inspecciones ambientales, formato matriz de impactos ambientales, guía caracterización de proveedores de gestión ambiental.

#### **8.3.11 Plan estratégico de seguridad vial**

- En cumplimiento a la Resolución 40040595 de 2022 “por la cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial y se dictan otras disposiciones” y teniendo en cuenta que para ASSBSALUD ESE aplica la Misionalidad 2; siendo una organización dedicada a otra actividad diferente al transporte, y que respecto al tamaño de la organización, para efectos del PESV se define la aplicación de 22 pasos en su nivel de diseño e implementación ESTÁNDAR.
- Se elabora una Política de SPA bajo resolución interna N°0272 por medio de la cual se expide la política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas de Assbasalud ESE.
- Se crea el Comité de Seguridad Vial, por medio del cual se permite diseñar nuevas estrategias para crear en los colaboradores conciencia y lograr objetivos a favor de la seguridad vial.
- Por lo tanto se diseña una estructura para el Plan Estratégico de Seguridad Vial, en cumplimiento a estos 22 pasos, de los cuales a la fecha se da un cumplimiento con un 86%, considerando que dentro del proceso hay unos pasos que ya están documentados pero faltan la aprobación por el Comité de Calidad así como la guía de identificación y valoración de riesgos viales, y que en el paso 8 acerca de los 5 programas de gestión de riesgos críticos y factores de desempeño se encuentran en revisión para pasarlos a Calidad.

#### **8.4 Defensa jurídica y contractual.**

Prosiguió Defensa Jurídica y Gestión Contractual, lidera Doctor Daniel Cuervo Sierra, Jefe de Oficina Jurídica y Contratación.

##### **8.4.1 Contratación 2023**

La prestación de servicios de salud en el área asistencial se realiza con: Médicos generales, Enfermeros, Odontólogos, Trabajadoras Sociales y todo un componente de personal asistencial auxiliar y administrativo con el fin de brindar una atención oportuna y con calidad.

CONTRATACIÓN 2023		
NÚMERO DE CONTRATOS	1288	\$13.984.618.061
ADICIONES Y/O PRÓRROGAS	264	\$ 1.713.253.701
ÓRDENES DE SERVICIO	8	\$43.260.600

#### 8.4.2 Gestión Jurídica.

- 34 Demandas del Medio de Control Reparación Directa, 41 Demandas del Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho y 3 Demandas del Medio de Control Ordinario Laboral
- Se resolvieron un total de 164 Derechos de Petición.
- 160 Acciones de tutela donde la entidad fue accionada o vinculada, en las relacionadas tutelas no hubo condena contra la entidad.
- Se llevaron a cabo 20 sesiones del Comité de Conciliación

NÚMERO DE PROCESOS	MEDIO DE CONTROL	PRETENSIÓN
34	Acción de reparación Directa	\$ 24.421.674.340
41	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	\$ 4.379.605.004
3	Ordinarios Laborales	\$63.200.000
<b>TOTAL</b>	<b>78 PROCESOS</b>	<b>\$ 28.864.479.344</b>

#### 8.5 PRODUCCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

##### 8.5.1 Red prestadora de servicios y capacidad instalada

La red prestadora de Servicios está conformada así:

- 7 Centros de Salud en área urbana
- 7 Centros de Salud en área rural
- 2 Clínicas de Urgencias hospitalización y partos
- 1 Laboratorio Clínico

### 8.5.2 Capacidad instalada

Capacidad	2020	2021	2022	2023	Var % 2020 - 2021	Var % 2021 - 2022	Var % 2022 - 2023
Consultorios de consulta externa	27	27	34	40	0,00	25,93	17,65
Consultorio de urgencias	3	3	3	3	0,00	0,00	0,00
Camas de hospitalización	40	40	40	40	0,00	0,00	0,00
Mesas de parto	2	2	2	2	0,00	0,00	0,00
Quirófanos	0	0	0	0	NA	NA	NA
Unidades odontológicas	19	19	21	21	0,00	10,53	0,00
Laboratorio clínico	1	1	1	1	0,00	0,00	0,00

### 8.5.3 Población asignada 2019-2023



### 8.5.4 Distribución población por centro

Con base en cifras del DANE, el 5.42% (24.627) de la población de Manizales reside en el área rural. De esta cantidad, la Secretaría de Salud del municipio, reporta 8.760 (35.57%) usuarios afiliados al régimen subsidiado.

A	Centro	%	# usuarios	DISTRIBUCIÓN POR EPS			
				Nueva EPS	Sanitas	SURA	Salud Total
				50.93%	20.10%	17.44%	11.53%
Rural	Alto Bonito	0.00713272	382	195	77	67	44
	Bajo Tablazo	0.02136082	1.144	583	230	200	132
	Kilómetro 41	0.01792516	960	489	193	167	111
	La Cabaña	0.01178206	631	321	127	110	73
	La Garrucha	0.00745015	399	203	80	70	46
	La Linda	0.02742923	1.469	748	295	256	169
	San Peregrino	0.00989618	530	270	107	92	61
Urbano	Cisco	0.08619016	4.516	2.351	928	805	532
	El Bosque	0.22987154	12.311	6.270	2.475	2.147	1.419
	El Prado	0.12260064	6.566	3.344	1.320	1.145	757
	Fátima	0.08253044	4.420	2.251	888	771	510
	La Asunción	0.1408619	7.544	3.842	1.516	1.316	870
	Piloto	0.09989544	5.350	2.725	1.075	933	617
	San José	0.13507357	7.234	3.684	1.454	1.262	834
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>53.556</b>	<b>27.276</b>	<b>10.765</b>	<b>9.340</b>	<b>6.175</b>	



### 8.5.5 Uso de servicios y cobertura de atención

De los 24.627 habitantes que residen en el área rural del municipio de Manizales, 8.760 (35.57%) cuentan con afiliación al régimen subsidiado. De esta cifra, ASSBASALUD ESE a través de una red conformada por 7 puntos de atención, atiende al 77.7% (6.809 personas).

2. USO DE SERVICIOS Y COBERTURAS DE ATENCION					
CONCEPTO	Cantidades				
	2019	2020	2021	2022	2023
Población promedio a atender (Incluye Subsidiada y PNA)	62.495	42.106	40.858	52.273	53.556
No. Consultas Médicas 1a vez (Consulta Externa)	52.550	43.591	55.410	65.718	85.088
No. Total Consultas (Consulta Externa)	83.771	50.185	62.753	75.608	96.014
Intensidad de Uso	1,3	1,2	1,5	1,4	1,8
% Uso	100%	100%	100%	100%	100%
Extensión de Uso por Mil Habitantes	1.340	1.192	1.536	1.446	1.793

### 8.5.6 Novedades de servicios 2023

FECHA	SERVICIO
01/03/2023	Se realizó novedad de apertura de la unidad móvil JYP907, modelo 2022 en comodato con Hospital General San Isidro
09/03/2023	Apertura del servicio de psicología en el Centro de Salud San José y Centro de Salud La Asunción.
23/03/2023	Apertura de toma de muestras de Laboratorio Clínico y Odontología General en el Centro de Salud de la Garrucha.
11/03/2023	Novedad apertura Servicio de Medicina del Trabajo y Medicina Laboral

### 8.5.7 Indicadores de calidad 2023

3. CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD			
CONCEPTO	CANTIDADES		
	2021	2022	2023
Proporción gestantes captadas antes semanas 12 de gestación	89,8	86,2	86,1
Incidencia de sífilis congénita en partos atendidos en la ESE	0	1	3
Evaluación de aplicación de la guía de atención HTA	71,8	85,2	82
Evaluación de aplicación de la guía manejo de crecimiento y desarrollo	78,1	98,1	93
Reingresos por el servicio de urgencias	0,01	0,0065	0,0065
Oportunidad promedio de consulta médica general	1,53	1,8	3,3

### 8.5.8 Morbilidad

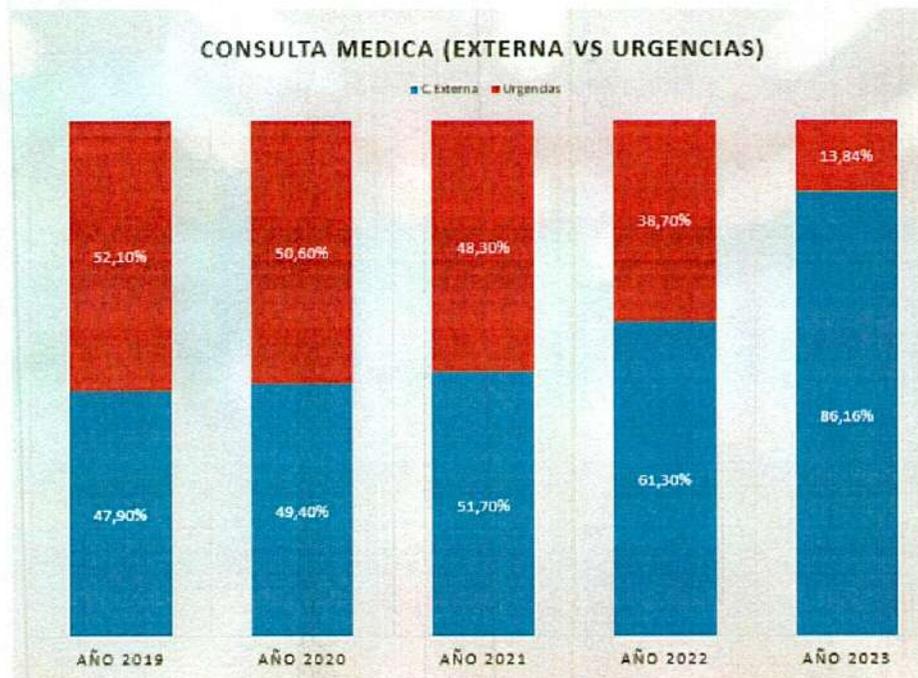
Diez primeras causas de morbilidad agrupada en el servicio de Hospitalización  
 ASSBASALUD ESE – Año 2023

Orden	Patología Agrupada	Hombres	Mujeres	Total	%
1	Infecciones de la Piel y Tejido Subcutáneo	60	44	104	9.1
2	Enfermedades Crónicas de Vías Resp. Inferiores	58	33	91	7.9
3	Otras Enfermedades del Sistema Urinario	24	54	78	6.8
4	Síntomas y Signos (Sist. Digestivo y Abdomen)	23	38	61	5.3
5	Influenza (Gripe) y Neumonía	34	20	54	4.7
6	Trastornos del Humor (Afectivos)	19	34	53	4.6
7	Otras Formas de Enfermedad del Corazón	22	15	37	3.2
8	Traumatismos del Hombro y del Brazo	11	17	28	2.4
9	Trastornos Vesícula Biliar, Vías Biliares, Páncreas	12	15	27	2.4
10	Traumatismos del Antebrazo y del Codo	14	11	25	2.2
	Resto Patologías	323	266	589	51.4
	<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>547</b>	<b>1,147</b>	<b>100.0</b>
	<b>%</b>	<b>52.3</b>	<b>47.7</b>	<b>100.0</b>	<b>***</b>

Fuente: RIPS – Software SICS – Prepara Oficina de Estadística y Epidemiología

### 8.5.9 Producción de servicios

CONCEPTO	CANTIDADES				
	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Promoción y prevención</b>					
Dosis de biológico aplicadas	34.123	18.985	33.029	65.890	27.517
Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	8.345	2.017	2.224	2.740	2.931
Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a AP y C y D)	8.066	4.577	5.119	7.150	7.995
Citologías cervicovaginales tomadas	6.437	1.862	2.963	3.534	4.606
<b>Servicios Ambulatorios</b>					
Consultas de medicina general electivas	83.771	43.691	55.410	65.718	85.088
Consultas de medicina general urgentes	24.561	14.767	16.498	20.134	13.661
<b>Servicios hospitalarios</b>					
Total de egresos	4.471	1.573	1.037	1.637	1.147
Total de partos vaginales	213	177	81	44	23
<b>Servicios diagnósticos</b>					
Exámenes de laboratorio	175.951	101.078	158.856	207.470	259.855
Número de imágenes diagnósticas tomadas	6.537	2.965	3.061	4.017	5.322
<b>Intervenciones colectivas</b>					
Número de visitas domiciliarias e institucionales -PIC-	1.502	64	133	883	5.090
Número de sesiones de talleres colectivos -PIC-	951	237	1.112	907	4.541
<b>Producción equivalente UVR</b>					
Porcentaje de ocupación	51,7	22,6	16,2	22,7	30,9
Promedio día estancia	1,7	1,9	2,2	1,9	3,8
Giro cama	106	37,5	24,7	40,9	28,7
<b>Servicios odontológicos</b>					
Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	15.769	4.353	5.906	10.042	13.512
Sellantes aplicados	3.595	204	1.669	3.031	1.672
Superficies obturadas (cualquier material)	31.827	4.999	7.422	18.841	28.379
Exodoncias (cualquier tipo)	3.234	1.309	1.714	2.993	4.004
<b>Otros hospitalarios</b>					
Pacientes en Observación	252	240	141	197	105
Total de días estancia de los egresos	7.684	3.036	2.259	3.128	4.350
Días estancia de los egresos salud mental	1.845	542	511	240	504



### 8.5.10 Salud oral

Procedimientos salud oral 2023 por centro de salud y tipo de actividad				
Centro Servicios En Salud	Consultas	Procedimientos P Y Ms	Procedimientos Morbilidad	Totales
Área rural	1005	2637	2355	5997
San José	2292	7281	4868	14441
La asunción	2208	7023	6042	15273
Cisco	1393	3268	2416	7077
La enea	1640	685	4163	6488
Fátima	834	2596	2292	5722
El prado	1741	5876	5735	13352
El bosque	2396	6481	6564	15441
<b>Total</b>	<b>13509</b>	<b>35847</b>	<b>34435</b>	<b>83791</b>

### 8.5.11 Salud mental

COMPORTAMIENTO ANUAL SALUD MENTAL	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio de todos los periodos
Días estancia de los egresos salud mental	415	401	1845	542	511	240	504	636

### 8.5.12 Servicios farmacéuticos

- Formulas dispensadas en punto de atención: 64.489
- Formulas dispensadas a domicilio: 2.129
- Total productos formulados: 175.589
- Total productos entregados: 174.381

### 8.5.13 Partos.



### 8.5.14 Convenios docencia servicio

Centro de práctica	Institución	Programa
San José	Universidad De Manizales	Medicina
Asunción	Universidad De Caldas	Medicina y Enfermería
Prado	Universidad Católica De Manizales	Enfermería
Bosque	Universidad Católica De Manizales	Enfermería
Enea	Universidad De Manizales	Medicina
Fátima	Universidad Autónoma De Manizales	Odontología
Centro Piloto	Universidad Católica De Manizales	Bacteriología
San Cayetano	Universidad De Manizales Universidad Autónoma De Manizales	Medicina Aph

REPORTE DE INGRESOS CODS- 2023		
UNIVERSIDAD/INSTITUCIÓN	INGRESOS	PAGADOS EN:
I.E ENAE	\$ 2.240.000	EFFECTIVO
I.E SAN PEDRO CLAVER	\$ 4.628.503	ESPECIE
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES	\$ 6.159.690	\$3.962.255 EN ESPECIE \$2.197.435 EN EFFECTIVO
UNIVERSIDAD DE MANIZALES	\$ 39.845.087	ESPECIE
<b>TOTAL:</b>	<b>\$ 52.873.280</b>	

### 8.5.15 Atención primaria en salud (APS) 2023

Se realizaron en total 34.650 actividades con un total de 41.524 beneficiarios de todos los sectores priorizados, por medio de intervenciones colectivas e individuales, para lo cual se logró la ejecución de \$ 1.153.819.164.

**VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** \$1,153,819,164 desde el 31 DE MARZO hasta el 30 de NOVIEMBRE 2023

Número de contrato	Objeto	Vigencia	Valor	Total ejecutado
2303310633	Implementar la Estrategia de Atención Primaria con enfoque familiar y comunitario desde la gestión del riesgo en las comunas y corregimientos priorizados	31 de marzo 2023 - 30 de noviembre de 2023	\$1.401.518.625	\$1.153.819.164

### 8.5.16 Planes de Intervención Colectiva

Acciones individuales y colectivas de los profesionales enfermería, odontología, fisioterapia, nutrición, seguridad y salud en el trabajo y psicología y el apoyo de los técnicos de seguridad y salud en el trabajo, saneamiento ambiental, higiene oral y auxiliares de enfermería, a través de los programas de crónicos, sexualidad, PAI, materno infantil, envejecimiento y laboral. Se ejecutaron en total 22.290 actividades con un total de 79.794 beneficiarios de todos los cursos de vida.

**VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** \$ 1.365.574.887 desde el 31 DE MARZO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023.

Número de contrato	Objeto	Vigencia	Valor	Total ejecutado
2303310634	Desarrollar acciones de gestión de la Salud Pública y del Plan de Intervenciones Colectivas en el Municipio de Manizales	31 de marzo 2023 - 30 de noviembre de 2023	\$ 949.922.432	\$ 1.219.833.186
	Adición presupuestal	15 de Julio 2023 - 30 de Noviembre 2023	\$ 415.652.455	

Se identificaron las siguientes enfermedades crónicas no transmisibles

ACTIVIDAD	META	TOTAL EJECUTADO
Caracterización nutricional, 30 minutos	2250	1804
Atención al chat por profesional en nutrición	401	401
Visita domiciliaria por profesional en nutrición	211	211
Taller presencial de preparación de alimentos	26	26
Visita domiciliaria por profesional de odontología	206	23
Toma comunitaria RCV y salud oral (urbana)	24	24
Toma comunitaria RCV y salud oral (rural)	14	7
Visita domiciliaria por higiene oral	200	129
Toma en entorno escolar - área urbana	15	15
Toma en entorno escolar - área rural	12	12
Toma en entorno institucional - área urbana	8	8
Toma en entorno institucional - área rural	4	4
Toma comunitaria cáncer (urbana)	22	22
Toma comunitaria cáncer (rural)	14	6
Toma salud visual y auditiva (urbana)	10	10
Toma salud visual y auditiva (rural)	8	2
Estrategia PASEA	144	122
Sesión educativa por fisioterapia	100	100
Sesión educativa por profesional 2 horas	39	39

### 8.5.17 Vigilancia epidemiológica

#### Vigilancia Epidemiológica

El área de Vigilancia Epidemiológica para el año 2023 notifico un total de 568 eventos de interés en salud Pública, relacionados a continuación:

Evento	Total notificado año 2023
Accidente ofídico	01
Cáncer de la mama y cuello uterino	01
Enfermedad transmitida por alimentos o agua (eta)	01
Malaria	01
Hepatitis b, c y coinfección hepatitis b y delta	02
Intoxicaciones	02
Desnutrición aguda en menores de 5 años	03
Parotiditis	05
Sífilis gestacional	06
Tuberculosis	23
Varicela individual	27
Intento de suicidio	78
VIH	91
Agresiones por animales potencialmente Transmisores de rabia	136
Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar	191
<b>Total</b>	<b>568</b>

**8.5.18 Programa Engage TB 2023**

Número de contrato	Vigencia	Valor Total
2306070879	08 de junio del 2023 hasta el 30 de noviembre de 2023	\$266.557.776,00

Actividad	Cantidad
Visita domiciliaria	2.983
Toma de comunitaria	1.155
Capacitación a líderes comunitarios	120
<b>Total</b>	<b>4.258</b>

**8.5.19 Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI)**

Número de contrato	Vigencia	Valor Total
150.25.4.0369	17 de mayo al 30 de agosto 2023	30.000.000

Atenciones por profesional	Individual	Familiar	Comunitaria
Psicología	64 sesiones	48 sesiones	-
Trabajador social	0 sesiones	80 sesiones	6 sesiones

**8.5.20 Programa en territorio**

Metas por año			
Año	Población	Paquete de servicios	Pruebas VIH
2023	HSH	3229	2816
	TS	1359	1094
	MIGRANTES	495	459
	TOTAL	5083	4369

## 8.6 Servicio al cliente

### 8.6.1 Cuantificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS DE LAS DOS ULTIMAS VIGENCIAS					
		Año 2022		Año 2023	
		Cantidad	%	Cantidad	%
	PETICIÓN	1672	75,01	934	70,97
	QUEJA	291	13,06	217	16,49
	RECONOCIMIENTO	241	10,81	128	9,73
PQRSR CLIENTE EXTERNO	SUGERENCIA	20	0,90	28	2,13
	DERECHO DE PETICIÓN	5	0,22	5	0,38
	TUTELA	0	0,00	0	0,00
	RECLAMO	0	0,00	4	0,30
<b>TOTAL, CLIENTE EXTERNO</b>		<b>2229</b>	<b>100,00</b>	<b>1316</b>	<b>100,00</b>
	PETICIÓN	3	60,00	6	42,86
	QUEJA	1	20,00	7	50,00
	RECONOCIMIENTO	1	20,00	0	0,00
PQRSR CLIENTE INTERNO	SUGERENCIA	0	0,00	0	0,00
	DERECHO DE PETICIÓN	0	0,00	0	0,00
	TUTELA	0	0,00	0	0,00
	RECLAMO	0	0,00	1	7,14
<b>TOTAL, CLIENTE INTERNO</b>		<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

### 8.6.2 Principales motivos PQRS

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRSR					
	TOTAL 2022		TOTAL 2023		
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
TRATO	93	4,17	149	11,20	
ACCESO	1550	69,54	471	35,41	
OPORTUNIDAD	100	4,49	57	4,29	
INFORMACIÓN	228	10,23	546	41,05	
INFRAESTRUCTURA	16	0,72	11	0,83	
COMPETENCIA TÉCNICA	240	10,77	94	7,07	
OTRO	2	0,09	2	0,15	
	<b>2229</b>	<b>100,00</b>	<b>1330</b>	<b>100,00</b>	

Año	2019	2020	2021	2022	2023
PQRS	1.490	1.765	1.725	2.229	1.330

### 8.6.3 Participación institucional

TIPO DE PARTICIPACIÓN	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	TOTAL
Asociación de usuarios	Reuniones Asociación de usuarios	12
	Sesiones chat WhatsApp	45
	Temas socializados información al instante WhatsApp	157
Ética	Comité de Ética	12
Disciplinario	Informes a Control Interno Disciplinario	12
Veedurías	Veeduría Ciudadana	2
Rendición de Cuentas	Audiencia de RdC	1

### 8.6.4 Participación ciudadana

- Concertaciones con la comunidad en los procesos de atención en salud
- Resolución de inquietudes de la comunidad al instante
- Una amplia participación de los usuarios en las diferentes instancias de participación en salud y control social
- Transparencia de la información con la comunidad
- Acercamiento entre la ciudadanía y la comunidad
- Uso de herramientas tecnológicas Como: correo electrónico, WhatsApp, pagina web, líneas telefónicas, google meet, entre otras

### 8.6.5 Satisfacción de los usuarios

#### Satisfacción del Usuario (Encuestas de satisfacción)

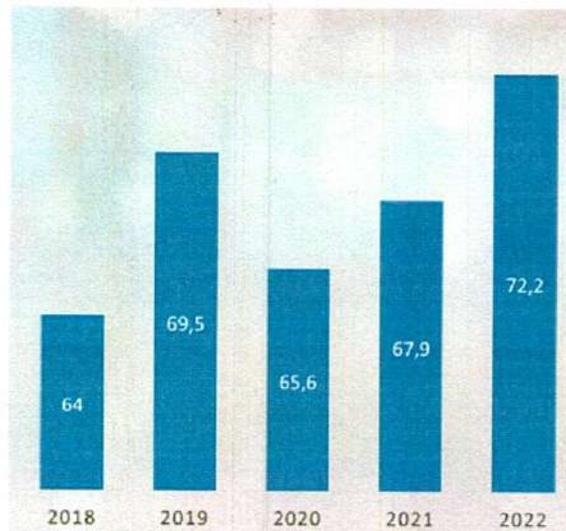
Vigencia	Meta	Logro
2021	95%	98,99%
2022	95%	98,54%
2023	95%	99,17%

## 8.7 Planeación VS ejecución

### 8.7.1 Evaluación definitiva y cumplimiento del plan de acción

PROGRAMA	PROYECTO	INDICADOR	RESULT	META	% CUMPL
En búsqueda del equilibrio financiero institucional	Fortalecimiento de las ventas de los servicios de salud institucionales	Proporción de déficit presupuestal cubierto	0%	20%	0%
	Disminución de glosas y descuentos	Porcentaje de glosas y descuentos disminuido	0.27	2%	100%
	Ejecución periódica de estrategias de disminución de gastos	Porcentaje de gastos disminuidos frente a la vigencia anterior	3.85%	5%	77%
Generando cultura institucional basada en MIPG	Implementación definitiva del modelo de operación por procesos	Porcentaje de procesos implementados	83%	100%	83%
	Programa Institucional de Archivo	Porcentaje de actividades ejecutadas	87,14%	80%	71,4%
	Plan Anual de Adquisiciones	Porcentaje de ejecución del plan	93	100%	93%
	Fortalecimiento de la cultura del control institucional para evitar la materialización de riesgos	Porcentaje de riesgos materializados	0%	8%	100%
Hacia una percepción de prestación de servicios con calidad	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Porcentaje de actividades ejecutado	87.5%	100%	87.5%
	Mejoramiento de la infraestructura física de los centros de atención	Porcentaje de sedes con mejoras en infraestructura física	100%	50%	100%
	Renovación y adquisición de equipos biomédicos	Porcentaje de equipos biomédicos repuestos	22.58%	20%	100%
	Entrega oportuna de Medicamentos	Porcentaje de medicamentos formulados entregados	99%	100%	99%
	Mejoramiento del acceso a los servicios de salud	Porcentaje de no disponibilidad de citas ambulatorias	1%	5%	99%
		Porcentaje efectividad de triage en el servicio de Urgencias	98.1%	95%	100%
Indicadores de calidad cada vez mejor evaluados	Porcentaje de indicadores mejorados o que cumplen estándares definidos	70.58%	90%	78.4%	
Las TIC como estrategia de efectividad institucional	Ejecución del PETI	Porcentaje ejecución del PETI	67.5	100%	67.5%
	Automatización de procesos institucionales	Porcentaje de procesos automatizados	45%	50%	90%
	Mejoramiento de la seguridad de la información	Número de problemas de continuidad del servicio tecnológico	0	0	100%
<b>TOTAL</b>					<b>80,32%</b>

### 8.7.2 Desempeño institucional



Para evaluar el desempeño se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:

1. Talento Humano.
2. Direccionamiento estratégico.
3. Gestión para resultados con valores.
4. Evaluación de resultados.
5. Información y comunicación.
6. Gestión del conocimiento y la innovación.
7. Control Interno

Se manejaron las siguientes políticas dentro el desempeño 2023:

- Gestión estratégica del Talento Humano.
- Integridad.
- Planeación Institucional.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
- Compras y contratación pública.
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Gobierno digital.
- Seguridad digital.
- Defensa Jurídica.
- Mejora normativa.
- Servicio al ciudadano.
- Racionalización de trámites.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
- Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.
- Gestión Documental.
- Gestión de la Información Estadística.
- Gestión del Conocimiento.
- Control Interno.

### 8.7.3 Proyectos

- Fortalecimiento de la venta de los servicios de salud.
- Gestionar nuevas posibilidades de contratación con las EPS que administren el régimen subsidiado y contributivo en Manizales.
- Mejorar negociación actual entre Assbasalud E.S.E y EPS.
- Atención Primaria en Salud.
- Reorganización institucional.
- Continuar con la gestión entre entidades del orden municipal, departamental, nacional y entidades privadas para consecución de recursos con el fin de mejorar la infraestructura física de los centros de salud y puntos de atención.
- Caminos hacia una entidad amigable con el medio ambiente

- Gestionar los recursos para el proyecto de reposición de equipos biomédicos Con el Ministerio de Salud y Protección Social.

#### **8.7.4 Consulta ciudadana**

En cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 2641 de 2012, sobre atención al ciudadano, se realizó consulta en la Asamblea General de Asociación de Usuarios, igualmente se abrió convocatoria a través medios virtuales y redes sociales, no recibimos consultas previas pero tendremos un espacio para las consultas presenciales.

### **8.8 Informe entes de control**

#### **8.8.1 Relación entre las entidades que vigilan Assbasalud E.S.E**

- Comunidad
- Ministerio de la Protección Social
- Superintendencia Nacional de Salud
- Contaduría General de la Nación
- Contraloría General del Municipio
- Contraloría General de la República
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- Dirección Territorial de Salud de Caldas
- Secretaria de Salud Pública de Manizales
- EPS del régimen subsidiado
- Personería Municipal
- Procuraduría General de la Nación
- Dirección Nacional de Derecho de Autor
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Comisión Nacional del Servicio Civil
- Concejo municipal

#### **Órganos internos:**

- Revisoría Fiscal
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Oficina Control Interno

#### **8.8.2 Mecanismos de control internos.**

- Sistema de control interno
- Sistema de control interno disciplinario
- Plan de auditorías
- Informes de gestión
- Calendario de Exigibilidades
- Planes de mejoramiento
- Reuniones de equipos de mejoramiento

- Reportar información relacionada con la gestión de la empresa a entidades del nivel local, regional, departamental y nacional.

### 8.8.3 Entidades que nos vigilan



### 9. Canales de atención



## CANALES DE ATENCIÓN





**Atención al usuario presencial.**  
 CALLE 27 # 17 - 32  
 CENTRO PILOTO, PRIMER PISO, SAN JOSÉ

**606 893 1150**      **606 880 4655**  
**606 893 1151**      Atención al usuario.

Programas.  
 Medicina laboral.  
 Información.      **125**  
 Solo para operador Movistar.

**Chat en línea página web.**  
 Página web.

**servicioalcliente@assbasalud.gov.co**  
 Correo electrónico.

**www.assbasalud.gov.co**  
 Página web.


**Assbasalud ESE**  
Red social Facebook


**Assbasalud ESE**  
Red social Instagram


**Comunicaciones Assbasalud**  
Red social Youtube


**Assbasalud ESE**  
Red social X

## 10. Consulta a la ciudadanía

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012, sobre atención al ciudadano, se realizó consulta en la Asamblea General de Asociación de Usuarios, igualmente se abrió convocatoria a través medios virtuales y redes sociales. Estos son los temas más relevantes que solicitaron profundizáramos en la presente audiencia:

- Entrega de Medicamentos.
- Oportunidad en citas Call Center y lugar de asignación.

## 11. Espacio de preguntas

Se abrió espacio para que los asistentes realizaran las preguntas pertinentes a la Rendición de Cuentas vigencia 2023, sin embargo no se realizó ninguna.

También se entregaron formatos en los cuales podían escribir la pregunta pero tampoco se recibió alguna.

## 12. Conclusiones y compromisos de la audiencia pública de la rendición de cuentas

La Dra. Diana Patricia Rincón Cano realizó la lectura de los compromisos que se establecieron:

El proceso de rendición de cuentas de Assbasalud ESE se llevó a cabo con el enfoque basado en derechos humanos y paz y en cumplimiento de la ley 1757 de 2015 que establece que las entidades deben rendir cuentas sobre la garantía de derechos, sobre nuestros servicios, alcances y metas de manera transparente e inclusiva donde participamos funcionarios, entes de control, usuarios y ciudadanía en general, con el propósito principal de la gestión pública y del Estado Social de Derecho, siempre considerando que la salud es un derecho fundamental.

Según lo expuesto por el Señor Gerente y el equipo de trabajo sobre la rendición de cuentas de la vigencia 2023, se puede concluir que Assbasalud ESE le cumple a todos los habitantes del área urbana y rural del municipio de Manizales, teniendo como eje central los territorios saludables, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, en todo lo relacionado con la prestación de servicios en salud en 17 puntos de atención (Clínica La Enea, Clínica San Cayetano, Laboratorio Clínico, San José, Centro Piloto, El Bosque, Fátima, El Prado, La Asunción, Cisco, Bajo Tablazo, Alto Bonito, La Linda, La Cabaña, La Garrucha, Kilómetro 41, San Peregrino), ubicados en las áreas urbana y rural del Municipio de Manizales, se realizó un adecuado manejo presupuestal.

El SIAU dio respuesta a la comunidad e incrementó el indicador de satisfacción de los usuarios, llegando a un 99.17%.



Los compromisos por la dirección de Assbasalud ESE son:

- Seguir administrando los recursos de conformidad con la normatividad legal vigente.
- Seguir prestando los servicios con calidad
- Continuar dando respuesta a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de manera permanente y consecutiva durante la vigencia 2024

### 13. Resultados encuesta audiencia pública de rendición de cuentas Assbasalud E.S.E 2024

Luego de registrados y tabulados los datos de las 52 encuestas realizadas, se encontraron los siguientes resultados:

PREGUNTA	CATEGORÍAS	CANTIDAD	%	
1. ¿Cómo se enteró de la realización de la jornada de dialogo?	Publicación en la Web	12	23%	
	Otro Medio	Llamada telefónica	3	73%
		A través de la comunidad	1	
		Cartelera	3	
		Redes Sociales	25	
		Otro	6	
	NR	0		
	NR	2	4%	
2. ¿Cree usted que la audiencia pública de Rendición de Cuentas se desarrolló de manera?	Organizada	47	90%	
	Regularmente organizada	4	8%	
	Mal organizada	1	2%	
	NR	0	0%	
3. ¿La explicación sobre el procedimiento para las intervenciones en el evento fue?	Clara	50	96%	
	Por qué?	Orden	4	[Gráfico]
		Claridad	4	
		Precisión	2	
		Bien Explicado	8	
		NR	0	
	Confusa	2	4%	
	Por qué?	Falta más detalle	0	[Gráfico]
		Muy diversa	0	
		Muy Extensa	0	
NR		2		
NR		0	0%	
	Por qué? NR	0	[Gráfico]	
4. ¿Considera que el material de apoyo utilizado durante la audiencia pública de Rendición de Cuentas fue?	Excelente	32	62%	
	Bueno	20	38%	
	Regular	0	0%	
	Malo	0	0%	
	NR	0	0%	
5. ¿Considera que el tiempo de participación	Excelente	24	46%	

de los asistentes fue?	Bueno	26	50%
	Regular	1	2%
	Malo	0	0%
	NR	1	2%
6. ¿Cómo evalúa la importancia de los temas tratados?	Excelente	30	58%
	Bueno	21	40%
	Regular	0	0%
	Malo	0	0%
	NR	1	2%
7. ¿Cómo considera la puntualidad del evento?	Excelente	23	44%
	Bueno	25	48%
	Regular	3	6%
	Malo	1	2%
	NR	0	0%
8. El tema de la audiencia pública fue discutida de manera:	Profunda	26	50%
	Moderadamente profunda	20	38%
	Superficial	4	8%
	NR	2	4%
9. ¿Después de haber sido arte de la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión es?	Muy Importante	47	90%
	Sin Importancia	4	8%
	NR	1	2%
10. ¿Se hace evidente la funcionalidad del mecanismo de participación?	Si	45	87%
	No	3	5%
	NR	4	8%
11. ¿La utilidad del evento público de Rendición de Cuentas como espacio para el diálogo entre Assbasalud ESE y la ciudadanía es?	Muy Importante	48	92%
	Moderadamente importante	2	4%
	Poco importante	1	2%
	No es importante	1	2%
	NR	0	0%
12. ¿Antes de la realización de éste evento, había participado en otro espacio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía?	Si	30	58%
	No	21	40%
	NR	1	2%
13. Relacione algunos aspectos para mejorar en la próxima rendición de cuentas	Hacer una mayor difusión y convocatoria para los usuarios ya que se presencia muy poca participación de ellos	1	2%
	Para volver a participar de un evento de rendición de cuentas avisar con anticipación, no sobre el tiempo	1	2%

## ANÁLISIS

Una vez tabuladas las respuestas señaladas por cada uno de los asistentes, se observa que aunque la convocatoria fue masiva y por varios medios de comunicación, asistió de manera presencial un número importante de personas, alcanzando un total de 91 personas de las cuales solo 52 contestaron la encuesta de rendición de cuentas. Durante el proceso, la audiencia calificó que la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones fue claro (96%) de las personas que respondieron el ítem, la oportunidad para que los

asistentes dentro del dialogo fue considerada adecuada (96%) de las personas que respondieron el ítem, la información presentada en la jornada de dialogo SI respondió al interés de los asistentes (98%) de las personas que respondieron el ítem, la puntualidad del evento aunque satisfactoria (92%) al igual que la profundidad del informe (88%), se pueden considerar como un ítems a mejorar. Como aspecto fundamental dentro del proceso de rendición de cuentas sobresale el conjunto de respuestas relacionadas con la importancia de la participación de la ciudadanía.

El promedio general de la encuesta de rendición de cuentas se calculó teniendo en cuenta la cantidad de respuestas positivas de cada una de las preguntas dividiendo el valor resultante por el total de usuarios que dieron respuesta; al hacer el promedio de las diez preguntas que evalúan la estrategia de rendición de cuentas el valor resultante fue de **93.3%**, siendo este un resultado importante toda vez que las respuestas asociadas a la participación de la comunidad en el evento de rendición de cuentas fueron satisfactorias.

Finalmente el profesional de Comunicaciones Cristian David Montoya, expresó los agradecimientos a toda la ciudadanía, a la asociación de usuarios, a los colaboradores, agradecimientos especiales a la Universidad de Manizales que por medio del convenio se logró utilizar esas instalaciones, a la producción audiovisual de la universidad por la transmisión en vivo.

Siendo las 4:00 de la tarde del día 07 de mayo de 2024, Assbasalud ESE finalizó la transmisión de la presentación del informe de Rendición de Cuentas, vigencia 2023.



**DANIEL CUERVO SIERRA**  
Gerente (E)  
Assbasalud ESE

Anexos:           Uno:           Registros de asistencia  
                  Dos:           Registros de convocatoria  
                  Tres:          Encuestas aplicadas y análisis de resultados  
                  Cuatro:       Boletín interno sobre rendición de cuentas

Transcriptor:    María Alejandra Rivera Sanz. Profesional de apoyo SIAU. *Mª Alejandra R.S.*  
Revisó:           Nataly Monsalve Orozco. Profesional universitario SIAU. *Nataly Monsalve O.*  
Aprobó:          Richard Nelson Román Marín- Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas. *RNR*