

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 1 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

Siendo las 9:30 a.m se da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2024 por parte del Hospital Roberto Quintero Villa ESE, en la Casa de la Cultura de Montenegro, con el siguiente orden del día:

1. Himno del Municipio de Montenegro
2. Presentación del reglamento de la audiencia pública
3. Palabras del Alcalde y Presidente de Junta Directiva de la ESE Hospital Roberto Quintero Villa Dr. Gustavo Adolfo Pava Busch
4. Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía a cargo de la Gerente del Hospital Roberto Quintero Villa ESE Dra. Leidy Diana Herrera Mora
5. Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía a cargo del Señor Javier Martínez Representante de la Asociación de Usuarios ante la Junta Directiva de la ESE
6. Espacio para preguntas o intervenciones de la comunidad
7. Evaluación de la Audiencia Pública
8. Cierre

Desarrollo:

1. La Presentadora María Camila Caro, da una cordial bienvenida a los asistentes y realiza la apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía comentando que está siendo transmitida en vivo a través de la página oficial de Facebook de la Alcaldía Municipal, con el fin de llegar a la mayor cantidad de personas posible, asimismo comenta que se cuenta con una interprete en lenguaje de señas para permitir la comprensión del informe por parte de personas con discapacidad auditiva que siguen la transmisión en redes sociales. Acto seguido, se escucha el himno del Municipio de Montenegro.

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 2 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

2. Presentación del Reglamento de la Audiencia:

María Camila Caro comenta que, para la participación en este ejercicio democrático, se han establecido las siguientes reglas:

Acerca de la actitud y comportamiento de los asistentes

- No se permitirá la participación de las personas en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias tóxicas.
- Los participantes no podrán fomentar desorden durante el desarrollo de la Audiencia.
- Las personas que realicen intervenciones de manera irrespetuosa, serán retiradas del auditorio.
- Las propuestas, inquietudes o sugerencias acerca de los temas de la Audiencia, se deben pasar por escrito en el formato establecido por la institución.

La Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, y no debe convertirse en un debate

El ciudadano al ingresar al recinto deberá confirmar, en el momento de su registro, si inscribió preguntas o intervención con antelación, indicando el tema que tratará durante su participación, con el fin de permitir a los organizadores recordar a los participantes el tiempo para cada una de las intervenciones, garantizando la igualdad de condiciones para la participación ciudadana.

Los ciudadanos que deseen hacer preguntas pueden solicitar el respectivo formato al equipo de logística de la entidad y hacer entrega del mismo antes finalizar la presentación del informe por parte de la entidad.

Asimismo, quienes participen en la Audiencia de Rendición de Cuentas de manera virtual a través de la página oficial de Facebook, en la sección de preguntas, respuestas y sugerencias, tendrán la oportunidad de presentar sus inquietudes, para lo cual se les solicita

DOCUMENTO CONTROLADO

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 3 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

dejar un correo electrónico donde se les pueda enviar la respuesta en caso no alcanzar a resolver la inquietud durante la Audiencia.

Con base en la cantidad de inscritos que hayan manifestado interés en intervenir en la Audiencia Pública y de acuerdo con la temática propuesta, se seleccionarán preguntas con una duración de cada intervención de tres (3) minutos. Para facilitar la respuesta de la entidad, estas intervenciones serán organizadas por temática. Al término de la intervención de los interesados, la entidad contestará con una duración máxima de dos (2) minutos. El tiempo de duración de esta sección será de máximo 30 minutos y se dará respuesta un máximo de 5 preguntas o intervenciones durante la audiencia.

Se debe respetar el espacio otorgado para las intervenciones, así como las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas y preguntas, que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.

Aquellas preguntas que no puedan responderse durante la Audiencia, quedarán registradas y consignadas, para luego ser respondidas, previa remisión a la Oficina de Atención al Usuario, quien dará respuesta mediante el canal indicado por el ciudadano registrado en el formato de preguntas en los 10 días hábiles siguientes a la audiencia

3. Palabras del Alcalde y Presidente de Junta Directiva de la ESE Hospital Roberto Quintero Villa Dr. Gustavo Adolfo Pava Busch

El Alcalde Gustavo Adolfo Pava Busch hace su intervención comentando la gestión adelantada por parte de la Alcaldía Municipal en conjunto con el Hospital Roberto Quintero Villa ESE frente a la gestión de los proyectos de infraestructura física para la sede principal y Puesto de Salud de Pueblo Tapao, dotación de ambulancia y vehículo administrativo para el transporte de los equipos básicos de salud e invita a la comunidad a tener sentido de pertenencia por su hospital, a cuidar las instalaciones y respetar el personal de salud, al mismo tiempo que reitera su compromiso con los Montenegros de seguir trabajando por una atención más humana y de calidad.

DOCUMENTO CONTROLADO

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 4 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

4. Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía a cargo de la Gerente del Hospital Roberto Quintero Villa ESE Dra. Leidy Diana Herrera Mora

La Gerente de la ESE Dra. Leidy Diana Herrera inicia su informe con la presentación de un corto video para dar a conocer a los asistentes que es una Empresa Social del Estado “ESE”, que servicios presta, donde ofrece sus servicios, quienes son los usuarios de la ESE, con que Entidades tiene contratos para la prestación de los servicios de salud y como obtiene los recursos para funcionar.

Acto seguido, presenta el informe el cual va estructurado en 3 grandes partes: Gestión Directiva, Gestión Administrativa y Financiera y la Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.

Dentro de la gestión directiva da a conocer los logros más importantes: Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, gestión de proyectos para el Hospital, Renovación de la Certificación de Calidad, Clasificación sin riesgo fiscal y financiero por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Frente a la Gestión Administrativa y Financiera, presenta ingresos, facturación, recaudo, gastos y cartera de la vigencia 2024.

Acto seguido, presenta la contribución del Hospital a los objetivos de desarrollo del Milenio:

- 3. Salud y Bienestar
- 5 Igualdad de género
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 10. Reducción de las desigualdades
- 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 5 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

Continua con la presentación de los espacios de participación social que brinda el Hospital a sus usuarios y en que las instancias en las que participa, y en ese punto agradece la gestión de los integrantes de la Asociación de Usuarios en especial del Señor Javier Martínez representante ante la Junta Directiva por su apoyo y compromiso con el Hospital.

Finalmente presenta las dificultades se tuvieron en la gestión durante el año 2024 y los retos más importantes que tiene el Hospital Roberto Quintero Villa para la vigencia actual.

5. Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía a cargo del Señor Javier Martínez Representante de la Asociación de Usuarios ante la Junta Directiva de la ESE

- El Señor Javier Martínez presenta a los asistentes un informe de la gestión adelantada en la vigencia 2024 por parte de la Asociación de Usuarios del Hospital y como representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE, resaltando su participación en las reuniones mensuales de la Asociación de Usuarios, asistencia a capacitaciones, participación en las Jornadas de difusión de derechos y deberes de los usuarios, participación en las reuniones y decisiones de la Junta Directiva frente a la aprobación de presupuesto de la entidad, Evaluación de la gestión de la gerente, Seguimiento a la prestación de servicios mediante informes de gestión y apoyo a los proyectos de inversión.

6. Espacio para preguntas o intervenciones de la comunidad

María Camila Caro, recuerda las reglas para este espacio, comentando que la Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, y no debe convertirse en un debate.

Desde la mesa de recepción de preguntas se informa que no hay preguntas de ciudadanos que siguen la transmisión por la página de Facebook de la Alcaldía, sin embargo si hay una pregunta de una ciudadana presente en el recinto, la cual se entrega a la presentadora de

DOCUMENTO CONTROLADO

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 6 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

la Audiencia, quien al abrirla se encuentra que tiene escritas 7 preguntas, motivo por el cual se le permite el uso de la palabra a la Señora Adriana María Álvarez Londoño quien las formuló, para solicitarle que escoja una sola pregunta para responder en la audiencia, informándole que a las demás se les dará respuesta en un término no mayor a los diez días hábiles por correo electrónico. La Señora Álvarez Londoño solicita que se le responda: ¿Por qué hay quejas reiterativas de los usuarios acerca de la atención y cual es el tratamiento que se le da a las quejas de los usuarios?

La Dra. Leidy Diana Herrera Mora, Gerente de la ESE da respuesta a la pregunta de la ciudadana, informando que toda queja que llega al Hospital independiente del canal por el cual se reciba, es radicada en el Servicio de Información y Atención al Usuario y tramitada oportunamente para darle respuesta al usuario dentro de los términos de ley. Estas quejas son consolidadas trimestralmente en un informe donde se analizan diferentes variables y se comparan con el mismo trimestre de la vigencia anterior para evaluar su comportamiento y establecer las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

Acto seguido solicita la intervención la Señora Gloria Bermúdez, miembro de la Asociación de Usuarios, a quien se le concede el uso de la palabra toda vez que no hay más intervenciones de la ciudadanía, quien aclara a la Señora Álvarez Londoño el procedimiento llevado por el Hospital para la recepción y trámite de las quejas, sin embargo comenta que a pesar de que a los usuarios se les insiste en que coloquen sus quejas, que todas son tramitadas y atendidas por la institución, muchos continúan desprestigiando el Hospital y haciendo comentarios que afectan la imagen del Hospital pero que no aportan nada al mejoramiento.

7. Evaluación de la audiencia:

La Audiencia Publica de Rendición de Cuentas contó con un total de 89 participantes y los siguientes resultados producto de la aplicación de la encuesta de satisfacción:

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 7 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

1. ¿Como se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

- 44% Invitación directa
- 36% Publicación en la Web y/o página de Facebook de la entidad
- 17% Otro medio
- 3% Afiche

2. ¿La información presentada en la rendición de la cuenta a la ciudadanía respondió a sus intereses?

- 92% SI
- 8% NO

3. ¿La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante la audiencia pública fue?

- 92% Adecuada
- 8% Insuficiente

4. Según su experiencia, la audiencia pública le permitió a los usuarios del Hospital:

- 67% Informarse sobre la gestión realizada en el año 2024
- 27% Evaluar la gestión de la entidad
- 6% Proponer mejoras a los servicios

5. Su nivel de satisfacción con la audiencia pública realizada por el Hospital es:

- 58% Muy Alto
- 31% Alto
- 11% Medio

	ACTA DE REUNIÓN	Código: 26- 035
		Versión: 006
		Fecha: 01-06-2021
		Pág. 8 de 8

OBJETIVO: Rendir informe de gestión de la vigencia 2024 a la Ciudadanía

RESPONSABLE: Leidy Diana Herrera Mora - Gerente

FECHA: Abril 25 de 2025

8. Cierre

Siendo las 11:40 a.m se da por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía vigencia 2024 del Hospital Roberto Quintero Villa ESE, agradeciendo el acompañamiento a este importante ejercicio de participación social, para continuar fortaleciendo la transparencia, confianza y calidad de nuestros servicios de salud.



BEATRIZ ELENA GIRALDO MONTES
Secretaría