

	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>
		<b>Versión: 9</b>
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>
		<b>Página: 1 de 11</b>

I. ACTA No		
<b>SERIE DOCUMENTAL:</b>	<b>ASUNTO:</b> Auditoria inspección y vigilancia prestación de servicios de servicios de salud al Hospital Roberto Quintero Villa ESE. Acta de inicio y de cierre.	
<b>LUGAR:</b> IDIME MONTENEGRO	<b>FECHA:</b> 19-02-2025	
<b>HORA INICIO:</b> 8 + 15 a.m.	<b>HORA FINAL:</b> 11 a.m.	<b>RESPONSABLE:</b> Natalia Córdoba Sandoval - Luz Emilia Villegas Londoño

II. OBJETIVO
Realizar auditoria de inspección y vigilancia en el área del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, con el fin de monitorear la prestación de los servicios de salud, en el Hospital Roberto Quintero Villa ESE, del municipio de Montenegro Quindío.

III. ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO
AUDITORAS	
Natalia Córdoba Sandoval CC. 1094950608 Armenia Quindío	Contratista Subsecretaría Salud. Municipio Montenegro Quindío
Luz Emilia Villegas Londoño CC. 24806610 Montenegro Quindío	Contratista Subsecretaría Salud. Municipio Montenegro Quindío
AUDITADOS	
Beatriz Elena Giraldo Montes	Líder Calidad y Planeación
Angela Yulieth Marín Giraldo	Líder SIAU
Luz Piedad Estrada Botero	Bacterióloga
Natalia Ramírez	Líder de odontología

IV. ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación</li> <li>2. Revisar los estándares de la lista de chequeo</li> <li>3. Solicitar plan de mejora de requerirse</li> <li>4. Varios</li> <li>5. Cierre de la auditoría</li> </ol>

V. DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio a la auditoría, realizándose la presentación del equipo comisionado por la Subsecretaría de Salud del municipio de Montenegro, Quindío, (se presenta AUTO</li> </ol>



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>		
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b>		
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>		
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>		
		<b>Página: 2</b>	<b>de</b>	<b>11</b>

COMISORIO No.001 de 2025), para realizar el seguimiento a la prestación de servicios de salud, al Hospital Roberto Quintero Villa ESE, y del personal que atenderá la visita de auditoría por parte de la ESE: Beatriz Elena Giraldo Montes, Angela Yulieth Marín Giraldo, Luz Piedad Estrada Botero y Claudia Marcela Parra

Se informa que se realizará la revisión de los estándares de la lista de chequeo

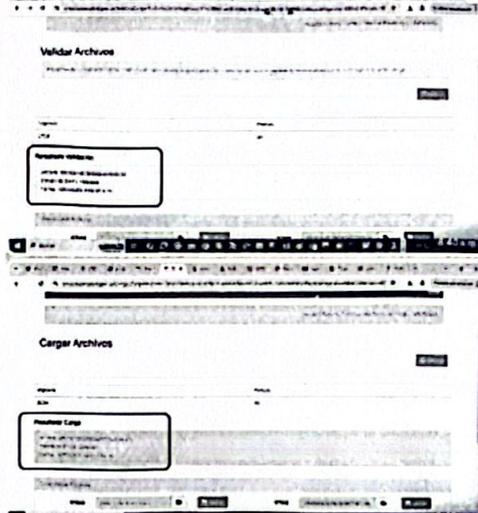
Se verifica:

- PAMEC:

Soportan documento PAMEC 2025, cronograma, enfoque y la vigencia que es la 2025.



Soportan la remisión de la circular 012 de 2026, a la Supersalud, vigencia 2024, donde se evidencia un cumplimiento del 99%.



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío -Código postal 633001 - ccntactenos@montenegro-quindio.gov.co  
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



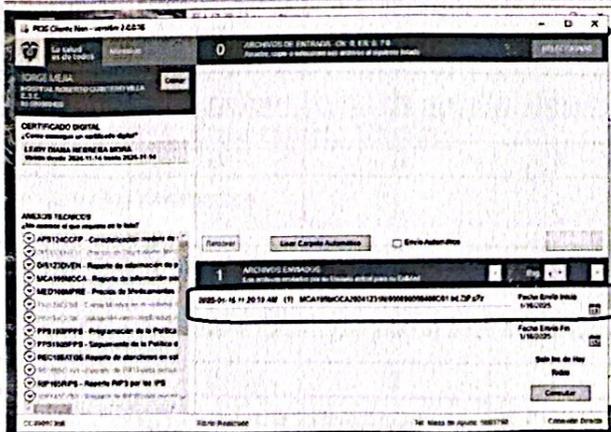
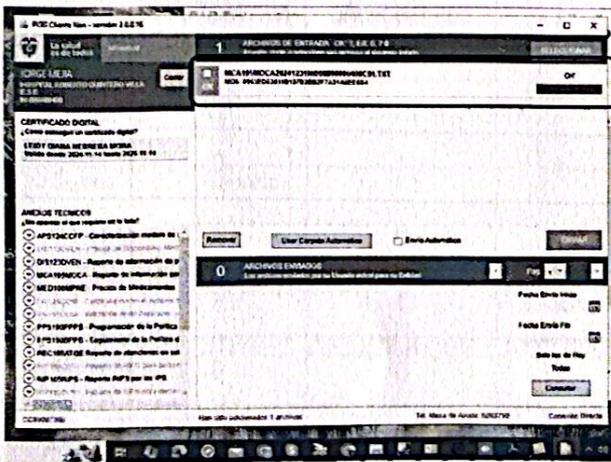
	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>		
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b>		
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>		
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>		
		<b>Página: 3</b>	<b>de</b>	<b>11</b>

**- RESOLUCIÓN 256 DE 2029**

Soportan la remisión de la resolución 256 de 2016. Enero de 2025

Se evidencia en el IV trimestre, que no se presentaron caídas, no eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos.

La proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias a las 72 horas, se mantiene por debajo del estándar establecido. Oportunidad de medicina general, odontología y triage II se da cumplimiento a los estándares establecidos. La tasa de satisfacción global de usuarios es del 92%.



**Indicadores SIHO**

Se evidencia el reporte del Decreto 2193 de 2004 y su análisis de IV periodo 2024 frente a 2023. Cumple



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	Código: FO-GD-12		
	<b>ACTA No 1</b>	Versión: 9		
		Fecha Elaboración: 03/06/2016		
		Fecha Aprobación: 20/12/2024		
		Página: 4	de	11

### CAPACIDAD INSTALADA

Servicio	Capacidad Instalada				Total
	Denominación	Cantidad Sede Principal	Cantidad Puesto Salud Pueblo Tapao	Cantidad Unidad Móvil	
Consulta Externa	Consultorios Medicina General	8	1	1	10
	Consultorios Enfermería PyP	1	Se comparte con Medicina General	Se comparte con Medicina General	1
	Area Toma Citologías	1	1	1	3
	Consultorio de Vacunación	1	1	0	2
	Sala Procedimientos	1	0	0	1
	Unidades Odontológicas	4	1	1	6
Urgencias	Consultorios Médicos	2	0	0	2
	Camillas de Observación	12	0	0	12
Transporte Especial de Pacientes	Ambulancias tipo TAB	2	0	0	2
Hospitalización	Camas Hospitalización	13	0	0	13
Atención del Parto	Salas de Parto	1	0	0	1
Laboratorio Clínico	Toma muestras Laboratorio Clínico	2	0	0	2
Imágenes Diagnósticas	Rayos X	1	0	0	1
	Radiología Odontológica	1	0	0	1
	Ecografías	1	0	0	1
Servicio Farmacéutico	Servicio Farmaceutico	1	0	0	1

Para dar respuesta a la capacidad instalada y a la demanda de la población usuaria a cada uno de los servicios ofrecidos por la entidad, se dispone del siguiente talento humano:



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b>
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>
		<b>Página: 5 de 11</b>

Servicio	No. Profesionales / Técnicos/ Auxiliares	No. Horas Mes
Medicos Consulta Externa	8	1300
Enfermeras PyP	2	368
Odontologos	3	252
Auxiliares de Salud Oral	3	420
Médicos Urgencias – Hospitalización	8	1066
Bacteriologos	2	348
Tecnólogos en Radiología	2	360
Ginecoobstetra (Ecografías)	1	12
Auxiliares Servicio Farmaceutico	5	960

## RECORRIDO POR ÁREAS

### A. CONDICIONES GENERALES LABORATORIO CLÍNICO

- Condiciones generales toma de muestras. Cumple, tienen cubículos para toma de muestras que permite garantizar la privacidad en la toma de muestras
- Tienen estructurado y operando el protocolo de POCT y realizan control de calidad a las glucometrías que se toman por fuera del laboratorio clínico.

### Aspecto que requieren plan de mejora, de acuerdo a incumplimientos de la resolución 3100 de 2019. Laboratorio Clínico

- Se reenvasa

#### Se recomienda:

Ajustar formato de POCT, para que todos los ítems plasmados sean diligenciados.

### B. CONDICIONES GENERALES DE ODONTOLOGÍA.

Se presenta evidencia del proceso del manejo de amalgamas.



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>
		<b>Versión: 9</b>
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>
		<b>Página: 6 de 11</b>

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE RESIDUOS DE AMALGAMA</b>	<b>Código: 57-023-13</b>
		<b>Versión: 008</b>
		<b>Fecha: 30 11 2021</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**NOMBRE:** MANEJO DE RESIDUOS DE AMALGAMA

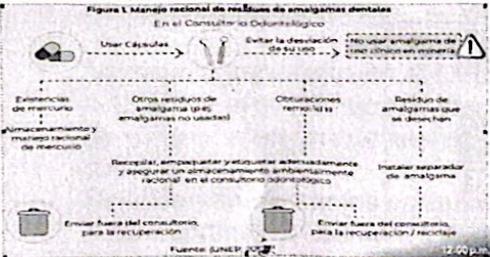
**APROBADO POR:** GERENCIA Y CALIDAD

**1. OBJETIVO:** Manejo adecuado de los residuos de amalgama con el fin de evitar la contaminación y preservar el medio ambiente

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Realizar una gestión responsable y acorde a los procedimientos de recolección de residuos de amalgama.

**3. ALCANCE:** Inicia desde la gestión interna que se fundamentara en la implementación de



Se evidencia el procedimiento manejo de residuos reactivos para radiografías

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE RESIDUOS REACTIVOS PARA RADIOGRAFIAS</b>	<b>Código: 57-023-12</b>
		<b>Versión: 008</b>
		<b>Fecha: 30 11 2021</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**NOMBRE:** MANEJO DE RESIDUOS REACTIVOS PARA RADIOGRAFIAS

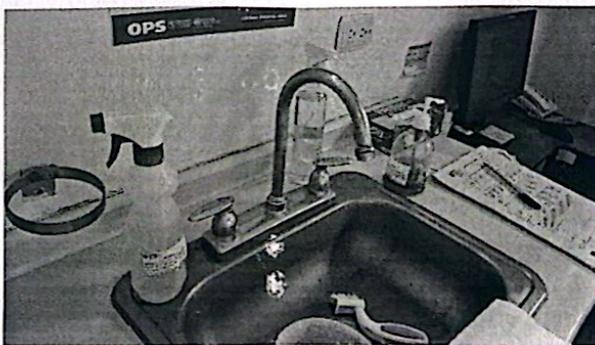
**APROBADO POR:** GERENCIA Y CALIDAD

**1. OBJETIVO:** Darle un manejo y almacenamiento adecuado a los residuos de los reactivos de uso radiográfico producidos en el servicio de odontología establecidos en el PGRASA

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Realizar un correcto almacenamiento de los residuos de reactivos para revelado de radiografías periapicales (revelador y fijador)

**Aspecto que requieren plan de mejora, de acuerdo a incumplimientos de la resolución 3100 de 2019. Odontología**



- Se reenvasa



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b> <b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b> <b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b> <b>Página: 7 de 11</b>

**Se recomienda:**

Contar con nuevos distintivos de habilitación, uno se encuentra deteriorado

**C. HOSPITALIZACIÓN**

**Aspecto que requieren plan de mejora, de acuerdo a incumplimientos de la resolución 3100 de 2019. Hospitalización**

- Se evidenciaron fallas en el funcionamiento de algunos sistemas de llamado de pacientes a enfermería de las habitaciones de hospitalización
- Se evidencia en una de las habitaciones, que no cuentan con barrera de separación entre cama y cama.
- Se observan elementos oxidados en los baños de los pacientes
- Faltan cortinas en los baños de los pacientes
- Se evidencian vidrios rotos en el área de hospitalización
- Los baños no cuentan con señalización que permita a los pacientes conocer el procedimiento del lavado de manos.

**D. CONDICIONES GENERALES DEL RECORRIDO**

De manera general, en el recorrido se observa la ausencia de señalización del lavado de manos, en algunos lavamanos.

**Se recomienda:**



Botiquín con algunos insumos con fecha de expiración vencida.

- **VERIFICACION PQRS MES: ENERO - FEBRERO. TIEMPO DE RESPUESTA**

Durante la trazabilidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), se evidencio que durante los meses de enero y febrero se presentaron cinco quejas y una



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío -Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b>
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>
<b>Página: 8</b>		<b>de 11</b>

felicitación de los servicios de urgencias, odontología y consulta externa facturación por medio de los siguientes canales de comunicación:

- **Buzón de sugerencias:** Por medio del diligenciamiento del formato institucional (formato apertura de buzones con codificación 44-004 versión 006), se verifica la apertura del buzón dos veces a la semana en presencia de un testigo que es un usuario que se encuentre en el área. El día 15 de enero se observa queja interpuesta por la usuaria identificada con cedula de ciudadanía 24813804, quien manifiesta que ingresa con familiar al servicio de urgencias por glucometría en 270 mg/dl y auxiliar de enfermería tiene un mal trato durante la prestación del servicio, la respuesta a la solicitud fue dada el día 27 de enero donde la ESE ofrece disculpas y explica el proceso de descargos y seguimiento que le realizan al auxiliar implicado, además informan sobre una contingencia debido a la falta de personal cualificado.
- **Punto de atención SIAU:** Por medio del formato institucional PQRSF con Codificación 43-004, se observa que la usuaria identificada con número de documento 24811955, se queja que no fue posible la entrega de la historia clínica el día 22 de enero y el día 27 de enero respondieron solicitud expresando que solicitarían descargos al personal y entregaron la historia clínica solicitada.

El día 23 de enero se presentó queja del servicio de odontología, usuario identificado con cedula de ciudadanía 4407258, se queja porque le realizaron procedimientos en días y horarios diferentes por lo que el día 04 de febrero responden solicitud explicándole el proceso de atención de odontología.

- **Correo electrónico:** Durante los meses de enero y febrero se presentaron dos quejas vía correo electrónico con copia a la secretaria de salud departamental, la primera se observa del día 13 de enero por falta de dispensación de los medicamentos a usuaria identificada con cedula de ciudadanía 21856266 donde dan solución el día 16 de enero y entregan medicamentos al domicilio de la persona. Por otra parte, El día 18 de febrero la paciente identificada con cedula de ciudadanía 1097723010, recibió atención inicial en el servicio de urgencias, por SOAT con presencia de herida en rodilla izquierda pero la usuaria refiere que presento celulitis en la zona, posterior a la atención inicial, por lo que el día 20 de febrero dan respuesta a la solicitud y soportan con



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>		
		<b>Versión: 9</b>		
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>		
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>		
		<b>Página: 9</b>	<b>de</b>	<b>11</b>

historia clínica que el medico realizo un adecuado lavado de herida.

**OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITA POR MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGÍA:**

Medicina general: en el proceso de asignación de cita se evidencia que el área de consulta externa cuenta con 4 módulos para la prestación del servicio, los cuales se encuentra distribuidos de la siguiente manera; el módulo 1 se encarga de la atención a gestantes, los módulos 2 y 3 asignación de citas y el módulo 4 para facturación. Cuenta con un horario de atención de 6:30 am a 5:00 pm, con atención en morbilidad, rutas de atención y los días sábados son asignados para la población rural del municipio.

Se realizó recorrido por el área y se evidencio que al usuario identificado con cedula de ciudadanía 18416126 quien solicito cita para medicina general le asignaron para el día 28 de febrero dando cumplimiento a la oportunidad.

**Asignación de citas:** Se pudo observar que existen varios métodos para la solicitud y asignación de cita, el primero hace referencia al proceso por medio del correo electrónico institucional asignacióncitashrqvmontenegro@gmail.com en donde un funcionario en horas de la tarde todos los días da respuesta a dicha solicitud, por otro lado se cuenta con el proceso presencial el cual consiste en que el usuario toma ficha de acuerdo a la solicitud y es orientado por el portero de turno, este proceso se encuentra disponible de 7 am a 5 pm de lunes a viernes. Finalmente cuenta con una línea de WhatsApp 3117703921, disponible todos los días.

Se revisan los casos notificados a la subsecretaria de salud para eliminación de barreras, Y se verifica que el usuario en mención le fue asignada la cita por medicina general para el día 07 de febrero.

RUBIEL	CARDONA ZAPATA	CC	1318283
--------	----------------	----	---------

El hospital Roberto Quintero Villa le realiza seguimiento a las personas que no asistieron a las citas asignadas por medicina general, con el objetivo de que sean reemplazadas con otros usuarios que requieran la atención prioritaria, y aplican la estrategia "comparendo pedagógico" donde realizan una charla educativa sobre los derechos y deberes de los usuarios y su compromiso de cancelar la cita con 6 horas de anticipación, asimismo por medio de un folleto informativo les recuerdan las líneas telefónicas de atención.



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co  
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08



	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>	
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Versión: 9</b>	
		<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>	
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>	
		<b>Página: 10</b>	<b>de 11</b>

Con relación al resultado de los indicadores de calidad según la resolución 256 de 2016, en la medición correspondiente al mes de enero, cumplen con el estándar institucional (1 día) para la oportunidad de asignación de cita de medicina general, igualmente para la asignación de cita en el servicio de odontología que presenta una oportunidad de 2 días, de este modo dan cumplimiento con la meta establecida.

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> <b>E.S.E. MONTENEGRO</b> <small>La Salud Nuestro Compromiso</small> <small>NIT. 890.000.400-2</small>		<b>RESULTADO DE INDICADORES DE CALIDAD</b> <b>SEGÚN RESOLUCIÓN 256 DE 2016</b>			
	menos de 15 días				mismo diagnóstico de egreso, cumpliendo dentro del estándar institucional
P.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	1405	1346	1.04	Durante el periodo se presenta una oportunidad de citas de medicina general de primera vez de 1.04 días cumpliendo dentro del estándar institucional
P.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	593	293	2.02	Durante el periodo se presenta una oportunidad de citas de odontología general de primera vez de 2.02 días cumpliendo dentro del estándar institucional

<b>VI. COMPROMISOS</b>			
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1	Elaborar un Plan de mejora para los hallazgos encontrados: <b>Hospitalización</b> Poner en funcionamiento el sistema llamado de pacientes en todas las camas de hospitalización Contar con barrera de separación entre cama y cama. Eliminar el óxido presente en los baños de los pacientes Colocar cortinas en los baños de los pacientes Cambiar los vidrios rotos en el área de hospitalización Colocar la señalización baños del procedimiento del	<b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE</b>	<b>12 marzo de 2025</b>



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - [contactenos@montenegro-quindio.gov.co](mailto:contactenos@montenegro-quindio.gov.co)  
[www.montenegro-quindio.gov.co](http://www.montenegro-quindio.gov.co) - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08

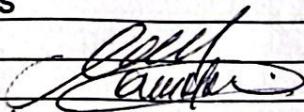
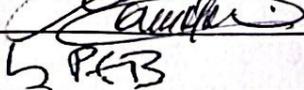


	<b>MONTENEGRO QUINDIO</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> <b>NIT. 890.000.858-1</b>	<b>Código: FO-GD-12</b>		
		<b>Versión: 9</b>		
	<b>ACTA No 1</b>	<b>Fecha Elaboración: 03/06/2016</b>		
		<b>Fecha Aprobación: 20/12/2024</b>		
		<b>Página: 11</b>	<b>de</b>	<b>11</b>

<b>VI. COMPROMISOS</b>			
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
	lavado de manos. Evidenciar proceso de no reenvase en la ESE		

<b>VII. CONVOCATORIA</b>			
No aplica			

<b>VIII. OBSERVACIONES</b>			
<p>Dar cumplimiento a los compromisos adquiridos, mediante plan de mejora, que será remitido, en el tiempo establecido a la Subsecretaría de salud del municipio de Montenegro, Quindío, al correo <a href="mailto:salud@montenegro-quindio.gov.co">salud@montenegro-quindio.gov.co</a>, esto con el fin de brindar calidad, oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, a las prestación de los servicios de salud a la población sujeto de atención por la ESE.</p> <p>Se resalta la calidez en la atención prestada a las auditoras y la actitud del personal auditado, lo que hizo de la auditoría un espacio de retroalimentación y aprendizaje, para las partes.</p>			

<b>IX. FIRMAS</b>	
NOMBRE Y CARGO	FIRMA
<b>AUDITORAS</b>	
Natalia Córdoba Sandoval Contratista Subsecretaría de Salud Montenegro	Natalia es.
Luz Emilia Villegas Londoño Contratista Subsecretaría de Salud Montenegro	Luz Emilia Villegas L
<b>AUDITADOS</b>	
Beatriz Elena Giraldo Montes	
Angela Yulieth Marín Giraldo	
Luz Piedad Estrada Botero	Luz PEB
Natalia Ramírez	nr

Transcribió: Natalia Córdoba Sandoval - Luz Emilia Villegas L  
 Revisó: Luz Emilia Villegas L



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindio - Código postal 633001 - [contactenos@montenegro-quindio.gov.co](mailto:contactenos@montenegro-quindio.gov.co)  
[www.montenegro-quindio.gov.co](http://www.montenegro-quindio.gov.co) - Teléfono Celular Despacho Alcalde 321 513 44 08

