

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA Y CONSTRUCCIÓN DE PAZ

LEIDY DIANA HERRERA MORA
GERENTE



Vigilado Supersalud

VIGENCIA 2025

INTRODUCCIÓN

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE presenta a la ciudadanía el Informe de Rendición de Cuentas y Construcción de Paz correspondiente a la vigencia 2025, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y control social de la gestión pública.

Este ejercicio de rendición de cuentas constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones, el fortalecimiento del control social y la consolidación de una gestión pública íntegra y orientada a resultados, que permita continuar posicionando al Hospital Roberto Quintero Villa ESE como una institución confiable, cercana a la comunidad y comprometida con el bienestar de la población.

El presente informe incluye los contenidos a presentar en la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2025, en un lenguaje claro y sencillo, con datos concretos, teniendo en cuenta la información considerada como de interés por la comunidad, permitiéndole conocer los resultados de la gestión institucional, el uso de los recursos públicos, los avances en la prestación de servicios de salud y el aporte del hospital al desarrollo social del municipio.

El hospital desarrolla su gestión bajo un **enfoque basado en derechos humanos y construcción de paz**, garantizando la prestación de servicios de salud con criterios de equidad, inclusión y accesibilidad.

Así mismo, la institución promueve principios relacionados con igualdad de género, el trabajo decente, la reducción de desigualdades, el fortalecimiento institucional y la transparencia, los cuales están relacionados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME

Periodo del Informe:	01/01/2025 31/12/2025
Nombre de la Entidad:	Hospital Roberto Quintero Villa ESE
Naturaleza Jurídica:	Pública – Empresa Social del Estado
Representante Legal:	Leidy Diana Herrera Mora
Objetivo del Informe:	Fortalecer la rendición de cuentas, facilitar el ejercicio del control social e institucional, y suministrar información relevante para la toma de decisiones por parte de la gerencia, la junta directiva, los entes de control y la ciudadanía, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia, responsabilidad y lucha contra la corrupción establecidos en la normatividad vigente.
Marco Normativo Aplicable:	Ley 100 de 1993, Ley 489 de 1998, CONPES 3654 de 2010, Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, Ley 1438 de 2011, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Decreto 780 de 2016, Decreto 612 de 2018.

2. CONTEXTO TERRITORIAL E INSTITUCIONAL

El municipio de Montenegro según proyección DANE tuvo una población de 38.619 habitantes en la vigencia 2025, la cual representa el 6,79 % de la población proyectada para el departamento del Quindío. El 82,7 % de la población reside en la cabecera municipal, mientras que el 17,3 % habita en la zona rural, caracterizada por asentamientos dispersos asociados a actividades agrícolas y turísticas.

El 69% de la población se encuentra afiliada al régimen subsidiado de salud, mientras que el 27% pertenece al régimen contributivo de salud. El Hospital Roberto Quintero Villa es una institución pública prestadora de servicios de salud básicos, que principalmente atiende la población afiliada al régimen subsidiado, situación que refleja condiciones socioeconómicas que requieren una fuerte presencia del sistema público de salud. En este contexto territorial, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE cumple un papel fundamental como prestador primario de servicios de salud de baja complejidad, atendiendo a más de 27 mil usuarios, de los cuales cerca del 84% pertenecen al régimen subsidiado. Esta realidad confirma el rol estratégico de la institución en la garantía del acceso a servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico,

tratamiento y atención de urgencias para la población del municipio y su área de influencia.

Durante la vigencia 2025, la institución desarrolló su gestión en articulación con el Plan Territorial de Salud y bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortaleciendo los procesos de calidad, gestión del talento humano, sostenibilidad financiera y mejora continua en la prestación de los servicios de salud. Estas acciones contribuyeron a garantizar una atención segura, oportuna y humanizada, en cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional 2024–2028.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

MISIÓN: Somos una entidad pública que presta servicios de salud de baja complejidad, comprometida con la promoción y mantenimiento de la salud de sus usuarios y colaboradores.

VISIÓN: Ser en el 2028 una institución prestadora de servicios de salud primarios, que brinde un modelo de atención segura y humanizada a partir del mejoramiento continuo teniendo un modelo de gestión autosostenible.

VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- ❖ **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.
- ❖ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición.
- ❖ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ❖ **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ❖ **Justicia:** Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

PROMESA DE VALOR:

Ser un Hospital Público integral de salud, centrado en el paciente y su familia, referente en calidad y seguridad del paciente, competitivo y costo eficiente.

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2024-2028

La ESE, mediante acciones participativas y colaborativas de su cliente interno, definió para el cuatrienio 2024 - 2028 que sus esfuerzos se enfocarán en cinco (5) líneas estratégicas, como punto de referencia para la acción:

Líneas Estratégicas del Plan de Desarrollo Institucional

1. Promover el desarrollo integral del talento humano.
2. Modelo de atención integral mediante la prestación de servicios de calidad.
3. Gestión de la calidad.
4. Optimización de recursos financieros.
5. Gestión administrativa transparente

Estas 5 líneas estratégicas se evalúan a través del monitoreo de 35 indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional para cada anualidad.

4. APOORTE DE LA ENTIDAD A LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE aporta a la construcción de paz mediante la garantía del derecho fundamental a la salud, especialmente para poblaciones vulnerables del territorio. A través de la prestación oportuna y humanizada de los servicios de salud, la institución contribuye a reducir brechas sociales, fortalecer la confianza en las instituciones públicas y promover condiciones de bienestar para la comunidad. Asimismo, desarrolla acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y educación comunitaria que fomentan la convivencia, el cuidado colectivo y la resolución pacífica de conflictos. De esta manera, el hospital se consolida como un actor territorial que favorece la inclusión, la equidad y la reconstrucción del tejido social en el marco de la paz.

5. AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Durante la vigencia 2025, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE orientó su gestión institucional al fortalecimiento de la garantía del derecho fundamental a la salud de la población del municipio de Montenegro y su área de influencia, en concordancia con las políticas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los lineamientos del Plan Territorial de Salud 2024-2027. En este marco, la institución desarrolló acciones dirigidas

a mejorar el acceso, la oportunidad, la calidad y la continuidad de los servicios de salud, priorizando especialmente la atención de la población más vulnerable, que corresponde en su mayoría al régimen subsidiado.

5.1 CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El Hospital aporta al cumplimiento de cinco objetivos de desarrollo sostenible:

ODS No. 3. Salud y Bienestar

ODS No. 5. Igualdad de género

ODS No. 8. Trabajo decente y Crecimiento económico.

ODS No. 10. Reducción de desigualdades.

ODS No. 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas:

5.1.1 CONTRIBUCIÓN ODS No. 3 SALUD Y BIENESTAR:

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE aporta al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 3: Salud y Bienestar, mediante la prestación de servicios de salud oportunos, humanizados y con enfoque preventivo, orientados a mejorar las condiciones de salud y la calidad de vida de la población del municipio.

Producción de servicios de salud

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE ofertó durante la vigencia 2025 los servicios de Consulta Externa, Odontología y Toma de Citologías en sus dos sedes incluyendo el Puesto de Salud de Pueblo Tapao y en su sede principal Atención de Urgencias, Hospitalización, Sala de Partos, Transporte Asistencial Básico, Laboratorio Clínico, Rayos X, Servicio Farmacéutico y Vacunación.

A continuación, se relaciona la producción en las principales atenciones ofrecidas por la entidad

Producción de Servicios de Salud

Servicio	No. Atenciones
Consulta de Medicina General	23587
Consulta de Control por Médico	14433
Consulta Prioritaria	2700
Certificaciones de Discapacidad	201

Atenciones en Odontología	6054
Biológicos aplicados	5575
Citologías tomadas	1371
Consultas de Urgencias	33403
Traslados en ambulancias	319
Egresos Hospitalarios	150
Laboratorios tomados	79315
Rayos X tomados	5882

Fuente Estadística CNT HRQV 2025

El Hospital brinda dentro de sus servicios programas dirigidos a fortalecer la atención a la gestante y el recién nacido, la vacunación y la atención a población con enfermedades crónicas como Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus.

Programa Creciendo Juntos

El Programa Creciendo Juntos busca garantizar la atención integral, continua, segura y humanizada de la gestante, el recién nacido y su familia, mediante acciones de promoción de la salud, detección temprana de riesgos, control prenatal oportuno y de calidad, atención del parto de bajo riesgo, cuidado básico del recién nacido y seguimiento postnatal, en concordancia con los lineamientos técnicos y normativos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, contribuyendo a la reducción de la morbilidad y mortalidad materna y al fortalecimiento de los resultados en salud de la población atendida por el Hospital Roberto Quintero Villa ESE.



Durante la vigencia 2025, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE atendió 153 gestantes en control prenatal, alcanzando una captación temprana (inicio de controles antes de la semana 12 de gestación) del 82%, indicador que evidencia un adecuado acceso inicial al programa materno perinatal y una efectiva articulación con las acciones de promoción y detección temprana del riesgo. La atención de 12 partos en la institución y la remisión de 79 gestantes a IPS de mayor complejidad reflejan el cumplimiento de los lineamientos técnicos del Ministerio de Salud y Protección Social, priorizando la seguridad materna y neonatal mediante la referencia oportuna de gestantes con factores de riesgo o que requieren servicios obstétricos de mayor nivel. No se presentaron casos de endometritis postparto ni sífilis congénita.

Gestión Programa Creciendo Juntos vigencia 2025

Actividades	Numero
Consulta Preconcepcional	16
Captación temprana de gestantes	72%
Maternas atendidas	149
Controles Prenatales	933
Partos atendidos	12
Casos de Endometritis postparto	0
Gestantes remitidas	79
Casos de sífilis congénita	0

Programa Ritmo Positivo

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE cuenta con 3.166 usuarios vinculados al Programa Ritmo Positivo, estrategia orientada a la atención integral de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial y diabetes mellitus. A través de este programa se desarrollan acciones de seguimiento clínico, educación en hábitos de vida saludable, reconocimiento de signos de alarma y prevención de complicaciones, con el propósito de fortalecer la

adherencia al tratamiento, optimizar el control de las enfermedades crónicas y reducir el riesgo en salud de la población atendida.



Celebración Día Mundial del Riñón marzo 13 de 2025 HRQV

Los indicadores del programa de riesgo cardiovascular evidencian un desempeño favorable en la cohorte de pacientes con hipertensión arterial, donde de 2.316 usuarios incluidos en el programa el 91% presenta adherencia al tratamiento y el 93% se encuentra controlado, lo que refleja una adecuada gestión clínica, seguimiento permanente y efectividad en las acciones educativas y de control. En contraste, en la población con

diabetes mellitus, aunque el 76% de los 850 pacientes es adherente al manejo, solo el 40% logra control metabólico, situación que sugiere mayores dificultades en el control de esta patología crónica y la necesidad de fortalecer intervenciones en educación terapéutica, ajuste oportuno de tratamientos, seguimiento interdisciplinario y promoción de estilos de vida saludables, con el fin de mejorar los resultados en salud y reducir el riesgo de complicaciones a mediano y largo plazo.

Gestión Programa Ritmo Positivo Vigencia 2025

Diagnóstico	No. Pacientes en programa	Adherentes	%	Controlados	%
Hipertensión Arterial	2316	2110	91%	2151	93%
Diabetes Mellitus	850	648	76%	344	40%

Estrategia Nacional “Soy Generación más Sonriente”

Durante la vigencia 2025, el servicio de odontología del Hospital Roberto Quintero Villa ESE desarrolló múltiples acciones enmarcadas en la estrategia nacional “Soy Generación Más Sonriente” y en los programas institucionales de promoción y mantenimiento de la salud (oral). A continuación, se consolidan los resultados obtenidos, las gestiones adelantadas y los indicadores de desempeño obtenidos durante la vigencia rendida.

Producción por especialidad (Odontología general e Higiene Oral)

Producción por especialidad (Odontología general e Higiene Oral)	Atenciones
Educación individual en higiene oral	4.569
Aplicación de sellantes	2.278
Topicación de flúor	4.188
Detartraje supragingival	3.420
Profilaxis y remoción de placa	6.135
Total procedimientos	20.590

Fuente: Software CNT HRQV

Principales Gestiones Adelantadas

- ✓ Coordinación interinstitucional con Alcaldía Municipal, e intrainstitucional con el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) y área de vacunación para jornadas conjuntas.
- ✓ Diseño y ejecución de estrategias de divulgación comunitaria (pancartas, tableros informativos, historias en estados de WhatsApp).
- ✓ Charlas educativas con material didáctico visual y actividades lúdicas para niños y adolescentes.
- ✓ Registro sistemático en historias clínicas para seguimiento de aplicación de barniz de flúor y educación en salud oral.
- ✓ Promoción de hábitos saludables: cepillado supervisado, uso de hilo dental, alimentación adecuada y visitas periódicas al odontólogo.

- ✓ Integración de acciones de promoción de la salud bucal con jornadas nacionales de vacunación. * Realización de jornadas de salud oral en CAE La Primavera, colegios, escuelas y CDI del municipio de Montenegro, con anexos fotográficos.



El Hospital Roberto Quintero Villa alcanzó una cobertura significativa en las acciones de promoción y prevención de la salud oral durante 2025, con más de 24.000 procedimientos y atenciones registradas. Se logró mantener altos niveles de satisfacción del usuario, oportunidad en la atención y adherencia a guías clínicas de salud oral.

Atenciones por Curso de Vida 2025

Producción por curso de vida	Atenciones
Adolescencia	628
Adulto	854
Infancia	727
Juventud	449
Primera infancia	678
Vejez	721
Prenatales	118
Total Atenciones	4.175

Fuente: Software CNT HRQV

Las jornadas de la estrategia “Soy Generación Más Sonriente” fortalecieron la articulación comunitaria y el impacto preventivo en la población infantil y adolescente.

Las jornadas realizadas en colegios, Centros de Desarrollo Infantil, escuelas, ancianatos y centros día, contribuyeron a ampliar la cobertura y el acceso a servicios de salud bucal de la población montenegrina.

El compromiso institucional y la gestión coordinada permitieron consolidar un modelo de atención integral, eficiente y transparente, reafirmando el liderazgo del Hospital en la promoción de la salud bucal en el municipio de Montenegro.

Programa de Vacunación

El Programa de Vacunación del **Hospital Roberto Quintero Villa ESE** tiene como objetivo garantizar la protección integral de la población contra enfermedades inmunoprevenibles mediante el acceso oportuno, gratuito y seguro a los biológicos del esquema nacional, contribuyendo al mejoramiento de los indicadores de salud pública y al control de brotes en el municipio. Su despliegue se realiza de manera articulada con los lineamientos del **Ministerio de Salud y Protección Social**, a través de la ejecución de jornadas nacionales de vacunación diurnas y nocturnas, estrategias de vacunación extramural, brigadas comunitarias y acciones casa a casa, facilitando el acceso equitativo a la vacunación, especialmente en poblaciones vulnerables y de difícil acceso, y fortaleciendo las coberturas útiles en todos los grupos etarios.

Actividades Realizadas Programa Vacunación Vigencia 2025

ACTIVIDADES	NUMERO
Jornadas nacionales de vacunación	4
Jornadas de intensificación	5
Jornadas urbanas	30
Jornadas rurales	19
Visitas a hogares infantiles y colegios	20
Barridos en diferentes barrios del municipio	30
Barridos y jornadas nocturnas	6



Coberturas de Vacunación

Para la vigencia 2025, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE alcanzó coberturas óptimas en la tercera dosis de pentavalente en menores de un año, así como en esquemas completos de vacunación en niños y niñas de 12 a 23 meses y menores de cinco años. Igualmente, se evidencian resultados favorables en la vacunación contra VPH en niños, niñas y adolescentes, en mujeres en edad fértil, gestantes y población adulta mayor frente a influenza estacional. No obstante, la meta global en menores de un año no se logró plenamente, situación asociada principalmente a variaciones en las estimaciones poblacionales y a fenómenos de migración y movilidad de la población, factores que inciden en el cálculo de coberturas y en la captación efectiva de la población objeto.

A través de la atención en los servicios asistenciales, el desarrollo de actividades de las rutas integrales de atención de promoción y mantenimiento de la salud y Materno Perinatal, la implementación de acciones del Plan de Intervenciones Colectivas de Salud Pública, la institución se enfoca de manera articulada con las autoridades locales y otros actores del sistema de salud, en fortalecer el acceso a los servicios, la detección temprana de enfermedades y la adopción de hábitos de vida saludables de la población.

De esta manera, el Hospital contribuye a garantizar el bienestar de la comunidad, promoviendo una atención integral centrada en las personas y reafirmando su compromiso con el mejoramiento continuo de la salud de la población.

Gestión de calidad y seguridad del paciente

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad encaminado a mantener el cumplimiento de los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud y de la Norma Técnica de Calidad ISO



Certificado No. SC 5858-1



DOCUMENTO CONTROLADO

9001:2015 con la cual está certificado desde el año 2008; a continuación, se describen brevemente las acciones adelantadas:

-Plan de Sostenimiento de las Condiciones de Habilitación: Se ejecutaron acciones encaminadas a sostener el cumplimiento de los diferentes requisitos en cada uno de los servicios habilitados, así mismo se realizó gestión con el Ministerio de Salud y Protección Social bajo el liderazgo de la Administración Municipal a través de la presentación de proyectos de inversión para el mejoramiento de las condiciones de infraestructura y adquisición de ambulancia.

- Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención "PAMEC": Anualmente la entidad realiza una autoevaluación frente a estándares de excelencia de la calidad (Acreditación en Salud) y prioriza unas acciones a realizar, llevando a cabo un ciclo de mejora continua para el fortalecimiento de la calidad de la atención en salud. Para la vigencia 2025 la entidad programó 27 actividades de las cuales cumplió 25 para un cumplimiento del 93%, dejando como aprendizaje organizacional el mejoramiento del Programa Anual de Auditorías Internas, la estandarización del procedimiento de toma de muestras de laboratorio extramural y reporte de resultados con los Equipos Básicos de Salud, del Programa de Formación Continua, de la Evaluación de Proveedores de servicios y la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

-Certificación ISO 9001:2015: Se adelantaron acciones tendientes a mantener el cumplimiento de los requisitos a través de la evaluación del cumplimiento de los objetivos de calidad, procedimiento de revisión por la dirección, auditorías internas de calidad, seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas y auditoría externa por parte del ICONTEC.

Monitoreo de Indicadores de Calidad:

Indicadores de Oportunidad:

Indicador	Estándar	Numerador	Denominador	Resultado
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3 días	25.922	15.441	1,67 días
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	3 días	3798	2979	1,27 días
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage II	30 minutos	9623	557	17,27 minutos

Fuente: Estadística HRQV 2025 – Coordinación Asistencial Software CNT

Durante la vigencia 2025 se dio cumplimiento a los estándares de oportunidad para la consulta de medicina general, odontología y tiempo de espera para la atención en urgencia a los pacientes clasificados como triage II.

Indicadores de seguridad en la atención:

Indicador	Estándar	Numerador	Denominador	Resultado
Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	5 por 1000 ptes atendidos	2	16.907	0,11
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	5 por 1000 días estancia	1	323	3
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas	0,03	78	15.252	0,005
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	0,05	0	73	0

Fuente: Programa Seguridad del Paciente HRQV 2025 – Coordinación Asistencial Software CNT

Durante la vigencia se dio cumplimiento a los estándares para los indicadores de seguridad del paciente, sin embargo, se desarrollaron acciones encaminadas a reforzar la adherencia del personal al protocolo de prevención de caídas en los servicios de urgencias y hospitalización, con el fin de minimizar riesgos en el proceso de atención.

Los siguientes indicadores tuvieron reporte en cero:

- ✓ Proporción de endometritis pos parto vaginal
- ✓ Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa
- ✓ Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica
- ✓ Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización
- ✓ Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias
- ✓ Tasa de úlceras por presión

En términos de acceso y calidad de la atención, el hospital logró mantener el cumplimiento de los estándares de oportunidad en los servicios de medicina general, odontología y urgencias, así como el seguimiento permanente a los indicadores de seguridad del paciente. Asimismo, se fortalecieron los procesos de habilitación y mejora continua a través del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC), garantizando condiciones adecuadas para la prestación de los servicios y contribuyendo a una atención segura, humanizada y centrada en el

usuario. Estos avances son fundamentales para la materialización del derecho a la salud y se alinean con el propósito del ODS No. 3 de mejorar la calidad de los servicios de salud y la cobertura sanitaria.

Plan de Intervenciones Colectivas “PIC” de Salud Pública

Convenio Interadministrativo para la ejecución del PIC Departamental No. 004 de 2025: Suscrito con la Gobernación del Quindío

Valor contratado: \$ 145.332.300

Valor Ejecutado: \$143.840.300 (98.97%)

Tecnología contratada	Descripción	No. Actividades y Población beneficiada	Valor Ejecutado
Rehabilitación Basada en Comunidad	Fortalecer capacidades de familias y cuidadores de personas con discapacidad en el cuidado de su salud	49 sesiones 19 cuidadores de personas con discapacidad	\$7.964.000
Jornadas de Salud	Garantizar el acceso de la población rural a los servicios de salud individuales y colectivos	5 jornadas de Salud en las Veredas San José y San Pablo, Pueblo Tapao, el Cuzco, El Gigante y Once casas	\$16.830.000
Tamizajes de VIH, Hepatitis B y Sífilis	Aplicación de pruebas para detectar tempranamente estas enfermedades en población priorizada por el Ministerio de Salud y Protección Social	404 personas tamizadas	\$29.694.000
Suministro de Preservativos	Suministro de Preservativos a población objeto de tamizajes	4.040 preservativos entregados (10 por persona tamizada)	\$4.040.000
Desparasitación Antihelmíntica	Estrategia de Control de Enfermedades Infecciosas en Instituciones Educativas	199 estudiantes desparasitados	\$1.134.300
Educación y Comunicación en Salud	Dos ciclos de capacitación de nueve sesiones cada uno sobre Estilos de Vida Saludables, Salud Sexual y Reproductiva, Salud Mental y Prevención del	18 sesiones educativas, 15 personas del Centro Día Atardecer Montenegrino	\$6.624.000

	consumo de Sustancias Psicoactivas		
Información en Salud	Producción y difusión de información y conjunto de mensajes que contribuyan a la toma de decisiones para el cuidado de la salud	28 campañas informativas, conmemorativas y estratégicas en Plaza Principal, Galería, Instituciones Educativas, entorno comunitario y laboral	\$77.554.000
Valor total ejecutado			\$143.840.300

Jornadas de Salud



Campañas informativas



Tamizajes VIH, Sífilis, Hep B



28 jun 2025 11:05:19 a. m.



DOCUMENTO CONTROLADO

Convenio Interadministrativo para la ejecución del PIC Municipal No. 006 de 2025
Suscrito con la Alcaldía de Montenegro

Valor contratado: \$437.832.101

Valor Ejecutado: \$395.039.617 (90.22%)

Tecnología contratada	Descripción	No. Actividades y Población beneficiada	Valor Ejecutado
Zona de Orientación Escolar	Estrategias comunitarias enfocadas en fortalecer la salud mental y prevenir el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) en instituciones educativas	6 meses de operación en dos instituciones educativas: Instituto Montenegro y General Santander	\$60.000.000
Jornadas de Salud	Garantizar el acceso de la población a los servicios de salud individuales y colectivos	33 jornadas, 17 urbanas y 16 Jornadas rurales	\$100.400.000
Tamizajes en Salud Mental	Métodos e instrumentos de alta sensibilidad aplicados en Poblaciones priorizadas para la identificación y detección temprana de trastornos mentales en adultos en entorno laboral/comunitario	Entorno Laboral: 100 Tamizajes Entorno Comunitario: 100 Tamizajes	\$8.000.000
Educación y Comunicación en Salud	Dos ciclos de capacitación de nueve sesiones cada uno sobre Prevención de Enfermedades Transmitidas por Vectores y Prevención del Consumo Sustancias Psicoactivas	18 sesiones de capacitación en dos temáticas – Población Beneficiada 15 estudiantes de los grados 10 y 11 de la Institución Educativa Marco Fidel Suarez (SPA) y 15 personas Centro Día Pueblo Nuevo adultos mayores	\$13.824.000
Información en Salud	Campañas de Información en Salud, Conmemoraciones con stand, Información en el entorno hogar, Programas y Cuñas Radiales	240 campañas, 27 Programas y Cuñas radiales y 808 visitas domiciliarias	\$212.815.617
Valor total ejecutado			\$395.039.617

Vigilado Supersalud



Certificado No. SC 5858-1

DOCUMENTO CONTROLADO



Educación en Salud



Zona de Orientación Escolar



Campañas informativas



Jornadas de Salud



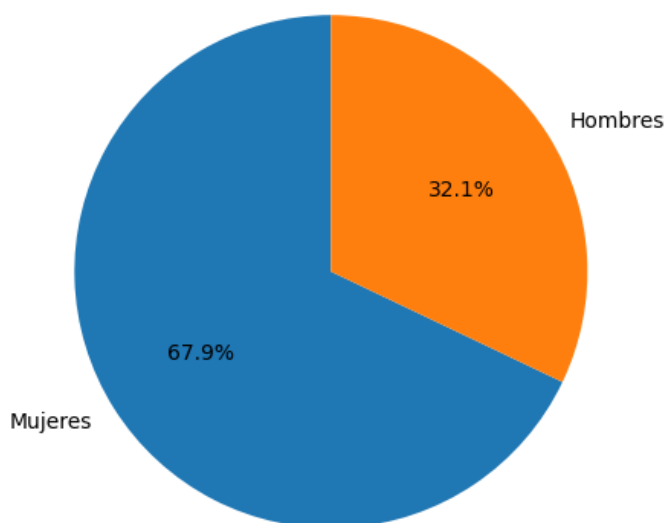
5.1.2 CONTRIBUCIÓN ODS No. 5 IGUALDAD DE GÉNERO:

El Hospital contribuye al cumplimiento de este objetivo mediante la promoción de un ambiente laboral basado en el respeto, la equidad y la no discriminación. En los procesos de vinculación y contratación del talento humano, la institución garantiza la igualdad de oportunidades, sin distinción de género, asegurando que los criterios de selección se fundamenten en las competencias, la experiencia y la idoneidad profesional de las personas. De esta manera, el Hospital reafirma su compromiso con la construcción de un entorno institucional inclusivo y equitativo, que favorece la participación y el desarrollo laboral de todas las personas, aportando al fortalecimiento de la igualdad de género y al cumplimiento de los compromisos de desarrollo sostenible.

De un total de **187 trabajadores**, **127 son mujeres y 60 son hombres**, lo que refleja una **alta presencia femenina en el sector salud y oportunidades reales de participación laboral para las mujeres**.

Esta composición demuestra el aporte del hospital a la **promoción de la equidad de género**, al brindar espacios de empleo y desarrollo profesional sin discriminación, reconociendo el liderazgo, la capacidad técnica y el papel fundamental de las mujeres en la prestación de servicios de salud y en el fortalecimiento del bienestar de la comunidad, al favorecer la inclusión laboral femenina.

Distribución del Talento Humano por Género (Total: 187 trabajadores)



Protocolo prevención y atención acoso sexual

A través de este protocolo, la institución establece lineamientos claros para la prevención, identificación, atención y seguimiento de situaciones de acoso sexual, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, mediante procesos de socialización y sensibilización con el talento humano, se fortalecen las capacidades del personal para reconocer, prevenir y denunciar estas conductas, garantizando mecanismos de atención confidenciales y oportunos.

Capacitación del personal en ABC de la diversidad Sexual

Dentro de los espacios de formación brindados por la entidad, se fortalecieron las competencias del talento humano para brindar servicios más inclusivos, humanizados y libres de estigmas, garantizando el acceso y la atención con calidad para todas las personas, **reconociendo y respetando las diferentes orientaciones sexuales e identidades de género**, que garanticen una atención en salud basada en el trato digno, la equidad y el enfoque diferencial.



Participación en Mesa Transversalización Enfoque de Género

El Hospital participó activamente en la **Mesa Municipal de Transversalización del Enfoque de Género**, creada por la Alcaldía de Montenegro en cumplimiento de la Resolución 2183 de 2023 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual establece lineamientos para la incorporación del enfoque de género en el sistema de salud.

Este espacio se constituye en una instancia técnica de articulación interinstitucional que orienta la incorporación progresiva y sistemática del enfoque de género en la gestión institucional y en la prestación de los servicios de salud. De esta manera, el Hospital aporta al fortalecimiento de políticas y acciones que promueven **entornos laborales y de atención más inclusivos, respetuosos y equitativos**, en coherencia con los lineamientos nacionales y las prioridades del territorio.



5.1.3 CONTRIBUCIÓN ODS No. 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO.

El Hospital dignifica el trabajo decente, para que sus colaboradores tengan oportunidades para realizar una actividad productiva que aporte un ingreso justo, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias; que ofrezca mejores perspectivas de desarrollo personal y favorezca la integración social. Durante la vigencia 2025 el Hospital generó 187 empleos directos, mediante las siguientes modalidades de vinculación (planta, contrato de prestación de servicios y operación a través de terceros).

Tabla personal por tipo de vinculación y género 2025

Tipo Vinculación/Género	Planta	Contratistas Directos	Soluciones Efectivas	Mundo Salud	Radiología Especializada	Total
Mujeres	23	50	39	14	1	127
Hombres	3	12	38	6	1	60
Total	26	62	77	20	2	187

Fuente: Talento Humano HRQV 2025

Durante la vigencia 2025 el hospital mantuvo cero deudas superiores a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios.

Venta de Servicios de Salud

Para la vigencia 2025 el Hospital contó con una población asignada de 27.194 usuarios, correspondiendo 22.750 (84%) al régimen subsidiado, 3901 (14%) al régimen contributivo, 409 (1,5%) a régimen de excepción y 134 (0,5%) a población pobre no asegurada (PPNA).

Población por Asegurador 2025

POBLACIÓN POR ASEGURADOR O PAGADOR		
EAPB		TOTAL
Regimen excepcion	FOMAG	78
	FFMM	111
	POLICIA	220
	SUBTOTAL	409
Régimen Subsidiado	NUEVA EPS	21712
	SALUD TOTAL	281
	ASMET	242
	EPS SANITAS	43
	SOS	355
	EPS SURA	117
	SUBTOTAL	22750
CONTRIBUTIVO	SOS	174
	NUEVA EPS	2493
	EPS SURA	364
	ASMET	23
	EPS SANITAS	278
	SALUD TOTAL	569
	SUBTOTAL	3901
PPNA	MIGRANTES	117
	NACIONALES	17
	SUBTOTAL	134
TOTAL		27194

Para la atención de esta población la ESE suscribió contratos con las siguientes entidades:



Certificado No. SC 5858-1



DOCUMENTO CONTROLADO

Entidades Promotoras de Salud

- ✓ Nueva EPS
- ✓ EPS SOS

Entidades de Régimen Especial

- ✓ Fomag (Magisterio)
- ✓ Policía

Administradoras de Riesgos Laborales

- ✓ ARL Sura

Otras Entidades:

- ✓ Parque Nacional del Café
- ✓ Hotel Las Bailarinas

La población más representativa es la afiliada al régimen subsidiado y el 95% corresponde a la Nueva EPS, asociada principalmente a la consolidación de esta EPS como principal aseguradora del régimen subsidiado en el municipio (históricamente con cerca del 80% de participación), así como a procesos de movilidad del régimen contributivo al subsidiado, derivado de condiciones socioeconómicas y efectos post-pandemia.

En el marco de la contratación del régimen subsidiado entre el Hospital Roberto Quintero Villa ESE y la Nueva EPS, el valor contratado por usuario/mes presenta una tendencia creciente sostenida de 2020 a 2025. Este incremento contribuye a mejorar la sostenibilidad financiera del hospital frente a la demanda de servicios, aunque también exige mayor eficiencia en la gestión del costo y en los resultados en salud de la población afiliada.

Valor facturado vigencia 2025.

REGIMEN	VALOR
SUBSIDIADO	\$ 9,975,275,413
CONTRIBUTIVO	\$ 740,130,225
PIC	\$ 538,879,917
SOAT	\$ 230,452,044
REGIMEN ESPECIAL	\$ 176,898,656
PARTICULAR	\$ 96,454,796
ARL	\$ 48,501,126
PPNA	\$ 32,524,508
POLIZAS DE SALUD	\$ 22,901,398
TOTAL GENERAL	\$ 11,862,018,083

Fuente: Facturación CNT 2025

Durante la vigencia 2025 se facturó por venta de servicios de salud un total de \$11.862.018.083, de los cuales el 84% corresponde al régimen subsidiado, el 6% al régimen contributivo, el 5% a la ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas de Salud Pública (PIC) Municipal y Departamental, el 2% al SOAT y el 3% a otros (régimen especial, particulares, ARL, PPNA, Pólizas de Salud).

La composición de la venta de servicios de salud del Hospital Roberto Quintero Villa ESE durante la vigencia 2025 evidencia una alta dependencia del régimen subsidiado, que concentra el 84% de los ingresos facturados, ratificando su rol estratégico como prestador primario de la población más vulnerable del municipio. En este contexto, se hace necesario fortalecer la eficiencia operativa, la negociación contractual y la ampliación progresiva de servicios dirigidos a otros regímenes y pagadores, sin desatender la misión social del hospital ni la calidad de la atención prestada.

Gestión financiera y presupuestal

Comparativo presupuesto inicial y final vigencias 2022-2025

VIGENCIAS	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO FINAL	VARIACIÓN VIGENCIA
2022	7,261,061,910	7,811,337,973	1%
2023	7,561,222,019	8,256,025,582	6%
2024	7,908,296,451	9,370,482,462	13%
2025	8.818.591.258	12.164.807.651	28%

El comparativo del presupuesto final del Hospital Roberto Quintero Villa ESE en las vigencias 2022-2025 evidencia una tendencia de crecimiento sostenido, pasando de \$7.811.337.973 en 2022 a \$9.370.482.462 en 2024 y alcanzando \$12.164.807.651 en 2025, lo que refleja un fortalecimiento progresivo de la capacidad financiera institucional.

Durante la vigencia 2025 se tuvo una variación de un 28% que corresponde a adiciones por:

- Equipos básicos 1,329,239,727
- Plan de intervenciones colectivas municipal y departamental \$ 538,879,917
- Mayor recaudo vigencias anteriores \$ 751,305,440.80
- Asignación compra ambulancia \$ 304,621,849
- Subsidio a la oferta \$ 374,865,489
- Discapacidad \$ 47,303,970

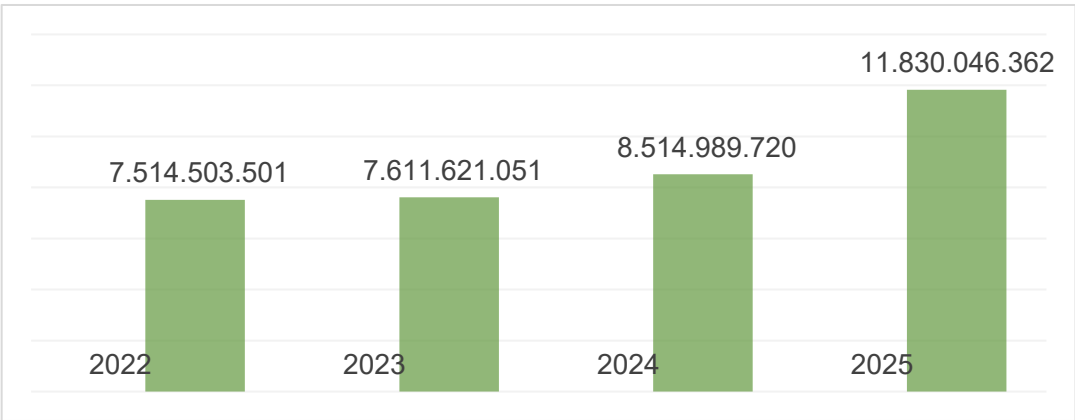
La incorporación de estos recursos no recurrentes impulsa la expansión de la oferta y la capacidad resolutive del hospital, al tiempo que evidencia una adecuada gestión administrativa y financiera orientada al fortalecimiento del primer nivel de atención y a la sostenibilidad institucional.

Ejecución según presupuesto final

VIGENCIAS	GASTOS	%	INGRESOS	%
2022	\$7,261,061,910	93%	\$7,514,503,501	96%
2023	\$7,943,526,224	96%	\$7,611,621,051	92%
2024	\$9,077,435,939	97%	\$8,514,989,720	91%
2025	\$11.503.900.918	95%	\$11.830.046.362	97%

En la vigencia 2025 el total de los gastos ascendió a \$11,504,914,669 que corresponde al 95% del presupuesto final y fueron recaudados recursos por 11.830.046.362, es decir, que hubo un superávit de 325,131,693.00.

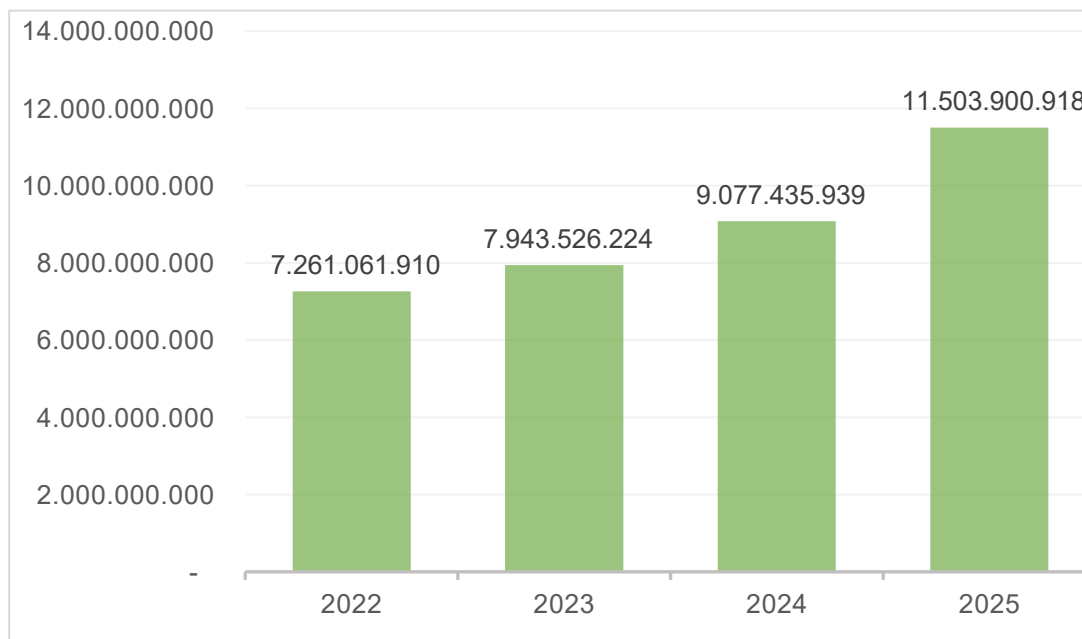
Comparativo ingresos totales vigencias 2022-2025



Se puede evidenciar que cada vigencia hay un aumento en los gastos ejecutados por la ESE siendo la vigencia 2025 la más alta de todas superando en más de 2 mil millones a la vigencia 2024, esto se debe mayormente a la asignación de recursos para la ejecución de la Estrategia de Equipos Básicos y Certificación de la Población con Discapacidad.

Al igual que los gastos, el recaudo también está en crecimiento, el aumento fue considerable frente al 2024, un 28%. Este recaudo responde a estrategias implementadas por la gerencia frente al cobro de vigencias anteriores y radicación de facturación emitida a tiempo.

Gastos totales vigencias 2022-2025



Cuentas por pagar

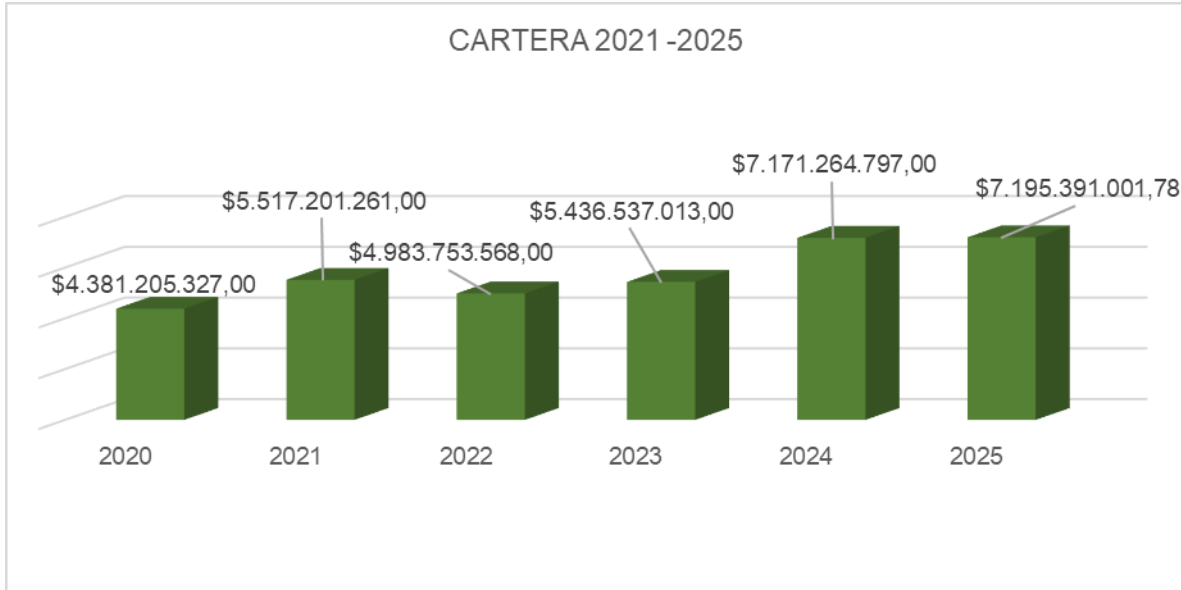
Al cierre de la vigencia 2025, la ESE registró cuentas por pagar por valor de \$597.369.365, correspondientes principalmente a cuentas radicadas en los últimos días del mes de diciembre. Dichas obligaciones no pudieron ser canceladas dentro de la misma vigencia debido a la necesidad de surtir integralmente los requisitos administrativos, presupuestales y documentales establecidos en la normatividad vigente para la ejecución del gasto y ordenación del pago. En consecuencia, estas cuentas quedaron constituidas como pasivos exigibles para ser atendidos en la vigencia 2026, las cuales fueron cubiertas con la disponibilidad inicial.

Comportamiento de la cartera

En materia financiera, el hospital presentó un desempeño favorable durante la vigencia 2025, logrando un superávit presupuestal como resultado de estrategias orientadas al fortalecimiento del recaudo, la optimización en la ejecución de los recursos y el seguimiento permanente al comportamiento de los ingresos y compromisos institucionales. Para la vigencia 2025 se mantiene el promedio de la cartera con respecto a la vigencia 2024, debido a positiva gestión de facturación y radicación de cuentas de vigencias anteriores, sin embargo, esta representa un alto valor y un 44% corresponde a cartera de difícil recaudo.



Comportamiento de la cartera 2021-2025



Cartera por edades:

Edad Cartera	Valor
Cartera Menor a 360 Días	\$ 1.344.802.015.00
Cartera Mayor a 360 Días	\$ 5,850,588,987.00
Total Cartera	\$ 7,195,391,002.00

La EPS con mayor cartera es la Nueva EPS con un saldo de \$ 2,507,113,235.00 los cuales \$ 686,737,745.00 corresponden a atenciones por evento.

El 44% de la cartera equivalente a \$\$ 3,144,022,956 corresponde a entidades en liquidación, siendo una cartera de muy difícil recuperación. Por lo anterior la cartera cobrable es de \$ 4,051,368,045.48

Gestión de cartera

- ✓ Se desarrollaron 83 procesos de conciliación de cartera y se efectuó la circularización sistemática a las ERP, acciones que permitieron depurar estados de cuenta, acordar compromisos de pago y mejorar el flujo de recursos hacia la institución, optimizando la gestión financiera y el seguimiento a la facturación por venta de servicios de salud.



- ✓ Participación activa en las cuatro mesas de conciliación convocadas en el marco de la Circular 030, lideradas por la Superintendencia Nacional de Salud, como parte de la estrategia nacional de saneamiento y depuración de cartera del sector salud.
- ✓ Participación en el proceso de conciliación extrajudicial Superintendencia Nacional de Salud con cinco entidades responsables de pago: Nueva EPS, Seguros Mundial, Seguros del Estado, Comfachoco y la Previsora Seguros.
- ✓ Participación permanente en la Comisión Regional de Moralización del Quindío, espacios que facilitan la articulación con las Entidades Responsables de Pago para el saneamiento de obligaciones.

Proyectos de inversión

La entidad ha venido fortaleciendo la gestión de proyectos de inversión con el gobierno nacional gracias al apoyo técnico recibido de la administración municipal que buscan mejorar las condiciones de infraestructura de las dos sedes Hospital y Puesto de Salud de Pueblo Tapao, así como el parque automotor de la entidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de la atención.

No.	Nombre del Proyecto	Valor	Financiación	Estado
1	"Reforzamiento Estructural, Reordenamiento Físico Funcional y Adecuación del Hospital Roberto Quintero Villa ESE Montenegro."	\$ 14.085.120.000	100% Ministerio Salud y Protección Social	Etapas Formulación - Estudios y Diseños
2	"Adecuación para el mejoramiento de la infraestructura física en salud del Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E." (Cubierta)	\$ 1.492.258.685	100% Ministerio Salud y Protección Social	Etapas Formulación y ajustes
3	Adecuación menor de la Sede Puesto de Salud de Pueblo Tapao perteneciente al Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E.	\$ 753.915.342,96	100% Ministerio Salud y Protección Social	Etapas Formulación y ajustes
4	Adquisición Ambulancia Tipo TAB	\$ 304.621.849	100% Ministerio Salud y Protección Social	Recursos Desembolsados – Ambulancia adquirida en el mes de diciembre de 2025

5.1.4 CONTRIBUCIÓN ODS No. 10. REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES.

Se cuenta con una Política de Humanización, por medio de la cual se busca brindar al paciente, cuidadores y todos los usuarios del Hospital, el respeto, cuidado y ayuda a que tiene derecho como ser humano.

Uno de los principales avances en la garantía del derecho a la salud fue el fortalecimiento del modelo de Atención Primaria en Salud (APS), mediante la implementación de Equipos Básicos de Salud en seis Microterritorios del municipio. Esta estrategia permitió acercar los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión del riesgo a los hogares y comunidades, facilitando la identificación temprana de riesgos en salud y mejorando la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades de la población. De manera complementaria, se ejecutaron las actividades del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) en articulación con la Alcaldía Municipal y la Gobernación del Quindío, fortaleciendo las acciones de salud pública orientadas al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la comunidad. Estas intervenciones se relacionan también con los ODS 3 (Salud y bienestar) y 10 (Reducción de las desigualdades), al promover el acceso equitativo a servicios de salud en el territorio.

Equipos Básicos de Salud

Con una inversión de \$ 1.374.963.700 girados por el Gobierno Nacional al Hospital Roberto Quintero Villa ESE en la vigencia 2025, inició la implementación de la Estrategia de Atención Primaria en Salud en el mes de abril, mediante la operación de 6 Equipos Básicos de Salud, conformados por médicos, enfermeras, odontólogos, psicólogos y auxiliares de enfermería.

Cuatro equipos están distribuidos en la zona urbana del municipio y dos equipos en la zona rural, quienes se encargan de brindar una atención en salud equitativa y accesible para la población, acompañando a las familias más pobres y vulnerables en su propio territorio.



Recursos desembolsados y ejecutados Estrategia EBS

Resolución Asignación Recursos	Valor Desembolsado	Valor Ejecutado	Porcentaje Ejecución	Observaciones
Resolución 1220 de 2024	\$643.583.700	\$597.859.726	92.9%	Se realizó devolución del valor no ejecutado al Ministerio de Salud y Protección Social \$45.723.974
Resolución 873 de 2025	\$731.380.000	\$347.513.815	47.5%	Ejecución de la Estrategia continúa en la vigencia 2026

Intervenciones en salud individuales en el entorno hogar



Un total de 2.293 familias fueron beneficiadas con esta estrategia, quienes recibieron valoración integral, formulación del plan de cuidado primario y atención inicial en salud requerida (1.430 consultas con profesionales de la salud), complementada con las acciones de información y educación en salud y se les definió ruta de atención para casos detectados como alertas, los cuales fueron en total 134 y se brindó apoyo en la gestión de 218 trámites en salud y con otros sectores del municipio que influyen en el bienestar de la población.

De manera complementaria, la institución fortaleció el modelo de Atención Primaria en Salud mediante la implementación de Equipos Básicos de Salud en seis Microterritorios del municipio, estrategia que permitió acercar los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión del riesgo a las comunidades. Este trabajo territorial se articuló con la ejecución del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) en coordinación con la Alcaldía Municipal de Montenegro y la Gobernación del Quindío, contribuyendo al desarrollo de acciones de salud pública orientadas a mejorar las condiciones de salud de la población y a fortalecer el enfoque preventivo y comunitario del sistema de salud.

Proyecto Fortalecimiento Estrategia APS

No.	Nombre del Proyecto	Valor	Financiación	Estado
1	Adquisición de vehículo de transporte extramural terrestre para el Hospital Roberto Quintero Villa ESE para el fortalecimiento de la Estrategia APS	\$ 237.394.958	100% Ministerio Salud y Protección Social	Aprobado, a la espera de desembolso de recursos

Caracterización de Personas con Discapacidad

El Registro de localización y caracterización de personas con discapacidad, es un instrumento establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social como fuente oficial de información respecto de las personas con discapacidad, para la construcción de las políticas públicas, el desarrollo de planes, programas y proyectos de los derechos de este grupo poblacional, y como medio de verificación y priorización para el direccionamiento de la oferta programática institucional.

Desde el año 2024 el Hospital Roberto Quintero Villa ESE es beneficiario del giro directo de recursos para garantizar las valoraciones multidisciplinarias para certificar la discapacidad de los habitantes del Municipio de Montenegro de acuerdo con las orientaciones técnicas y metodológicas establecidas en la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social. En la vigencia 2025 se dispuso dos (2) equipos multidisciplinarios conformados por dos profesionales en medicina general, dos profesionales en enfermería, un profesional en psicología capacitado en lenguaje de señas y un profesional en trabajo social, logrando valorar 201 personas para la certificación de su discapacidad, para lo cual la entidad ejecutó un recurso de \$ 47,303,970.



Consulta de Valoración para Certificación de Discapacidad HRQV 2025

5.1.5 CONTRIBUCIÓN ODS No. 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Durante la vigencia 2025 se fortalecieron los mecanismos de participación social y control ciudadano mediante el trabajo articulado entre el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), la Asociación de Usuarios y Comité de Ética Hospitalaria. Estos espacios permitieron promover el ejercicio del control social, facilitar la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y fomentar la transparencia en la gestión pública.

Es así como la promoción de la participación ciudadana se relaciona con el **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**, al fortalecer instituciones públicas más transparentes, responsables y cercanas a la comunidad. De esta manera, la rendición de cuentas se consolida al interior de nuestra entidad como un instrumento clave para informar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión institucional y promover la corresponsabilidad en la construcción de mejores condiciones de salud para la población.

Plan de Participación Ciudadana

Para el sector salud, el Plan de Participación Ciudadana se articula con el Plan de Acción de la Política Pública de Participación Social en Salud reglamentado por el Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual comprende 5 ejes estratégicos y 23 líneas de acción aplicables a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, motivo por el cual en la vigencia 2025 se formularon 23 actividades, las cuales comprendieron acciones de formación y capacitación, incentivos, estrategia de comunicación y fortalecimiento de las instancias participación al interior de la entidad, las cuales se cumplieron en su totalidad.

Cumplimiento del Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud

Eje Estratégico	No. Actividades Programadas	No. Actividades Ejecutadas	Porcentaje de Cumplimiento
Fortalecimiento institucional	4	4	100%
Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales	6	6	100%
Impulso a la cultura de la salud	4	4	100%
Control Social en Salud	5	5	100%
Gestión y Garantía en salud con participación en el proceso de decisión	4	4	100%
Total	23	23	100%

En el mes de Julio se actualizó la conformación de la Asociación de Usuarios de la ESE con una nutrida participación, espacio que busca cualificar su formación y participación y conocer inquietudes, quejas y sugerencias para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud.

Renovación de Integrantes de Asociación de Usuarios y Capacitación de la ESE



La Asociación de Usuarios trabaja de manera articulada con el Servicio de Información y Atención al Usuario, para lo cual se formula y ejecuta un cronograma anual de capacitación y de reuniones con el fin de tratar los diferentes asuntos y analizar el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones recibidas en la entidad.

Comportamiento de peticiones, quejas y reclamos 2025:

Servicio	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Total
Urgencias	4	6	3	9	22
Consulta Ext	4	4	1	0	9
Odontología	2	1	0	0	3
Farmacia	1	1	1	1	4
Total	11	12	5	10	38

Fuente: SIAU HRQV 2025

Durante la vigencia 2025, la Hospital Roberto Quintero Villa ESE registró un total de 38 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y 37 felicitaciones por parte de los usuarios, evidenciando la activa participación ciudadana y el interés de la comunidad en el mejoramiento continuo de los servicios de salud. El análisis de este comportamiento permitió identificar que, si bien se presentaron manifestaciones relacionadas con la prestación del servicio, también se recibieron reconocimientos por la calidad de la atención brindada por el personal institucional.

Es importante resaltar que la totalidad de las PQR fueron tramitadas y respondidas, garantizando el fortalecimiento de la relación con los usuarios, así como la implementación de acciones de mejora derivadas del análisis de la información recibida, a través del despliegue del código de integridad, promoción de los derechos y deberes de los usuarios y plan de humanización.

Espacios de diálogo y Rendición Pública de Cuentas:

La participación ciudadana y el control social se consolidan como elementos esenciales para fortalecer la relación entre la institución y la comunidad y fomentar la transparencia y el control social. De esta manera, dentro de la estrategia de rendición pública de cuentas se contemplan los siguientes espacios de dialogo con diferentes actores para informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión institucional y fomentar la corresponsabilidad en el cuidado de la salud en el territorio.

- Asociación de usuarios de la ESE: 20 de marzo
- Funcionarios de la institución: 25 de marzo
- Junta Directiva: 24 de marzo

Adicionalmente la gerencia de la ESA participación en los espacios de dialogo y rendición de cuentas en salud sobre temas priorizados promovidos por la Alcaldía Municipal, a través de las instancias de participación social que lidera como lo son el Comité de Participación Comunitaria “COPACO”, el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud “CTSSS” y el espacio de dialogo anual con la comunidad denominado “Hablemos de Salud”.

La **audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2025** se realizará en conjunto con la Alcaldía Municipal el próximo 31 de marzo de 2026 a las 10:00 a.m en el Teatro Esmeralda.

Lugar	Fecha	Hora
Teatro Esmeralda	31 marzo 2026	9:00 am

Transparencia y lucha contra la corrupción

En la vigencia 2025 se ejecutó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el cual contó con 6 componentes y 32 metas, de las cuales se cumplieron 29 para un cumplimiento global del 91%.

Cumplimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025

Componente	Meta Programada	Meta Cumplida	Porcentaje Cumplimiento
Gestión de Riesgos de Corrupción	6	6	100%
Racionalización de Trámites	3	0	0%
Rendición de Cuentas- Participación Ciudadana	8	8	100%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	7	7	100%
Transparencia y acceso a la información pública	6	6	100%
Iniciativas adicionales	2	2	100%
Total metas	32	29	91%

Fuente: Proceso Planeación HRQV 2025

Contratación

Durante la vigencia 2025, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE suscribió un total de 299 contratos, de los cuales 296 se realizaron mediante la modalidad de contratación directa y

3 a través de convocatoria pública, en concordancia con las necesidades operativas y la naturaleza jurídica de una ESE de baja complejidad. En términos de ejecución de recursos, el 81% se orientó a contratos de prestación de servicios, reflejando la prioridad institucional en la garantía del talento humano asistencial y de apoyo requerido para la prestación de servicios de salud; el 13% correspondió a contratos de suministro necesarios para la operación hospitalaria y el 6% a contratos de compraventa. Esta distribución evidencia una gestión contractual enfocada en asegurar la continuidad del servicio, la eficiencia administrativa y el cumplimiento de la misión institucional.

Contratos suscritos vigencia 2025

Tipo de Contrato	Modalidad de Contratación			Total Contratos	Valor Contratado
	Directa	Selección Abreviada	Convocatoria Pública		
Prestación de Servicios	255	0	2	257	\$ 7.346.530.389,00
Compra-venta	10	0	1	11	\$ 505.401.938,00
Suministro	30	0	0	30	\$ 1.173.802.666,00
Consultoría	0	0	0	0	\$ -
Arrendamiento	1	0	0	1	\$ 21.591.360,00
Total	296	0	3	299	\$ 9.047.326.353,00

Fuente: Oficina Jurídica HRQV – Plataforma SIA Observa

Defensa judicial

Durante la vigencia 2025, la Hospital Roberto Quintero Villa ESE registró un total de diez (10) procesos judiciales en su contra, de los cuales nueve (9) corresponden a acciones de reparación directa y uno (1) a nulidad y restablecimiento del derecho; todos con el respectivo llamamiento en garantía a las compañías aseguradoras. Del total de procesos, nueve (9) se encuentran clasificados como de bajo riesgo y uno (1) como de alto riesgo conforme a la metodología de valoración de contingencias judiciales adoptada por la entidad.

Con relación a su estado procesal, cuatro (4) procesos cuentan con fallo de segunda instancia favorable a la ESE; tres (3) se encuentran en despacho para proferir sentencia; uno (1) registra fallo de primera instancia favorable a la entidad; uno (1) está en etapa de fijación de audiencia inicial; y uno (1) presenta fallo de segunda instancia desfavorable.

Una vez agotadas las etapas procesales correspondientes, dentro del proceso con fallo adverso los jueces de instancia determinaron la concurrencia de responsabilidades entre la Hospital Roberto Quintero Villa ESE y la Nueva EPS, conforme a las valoraciones probatorias y normativas efectuadas en el respectivo trámite judicial.

El valor de la condena asciende a la suma de \$1.089.236.665, obligación que debe ser asumida de manera solidaria con la EPS, de acuerdo con lo dispuesto en la providencia judicial. Dicho monto será cubierto parcialmente por La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en virtud de las pólizas de responsabilidad vigentes al momento de los hechos.

La gestión de defensa jurídica durante la vigencia se orientó a la prevención del daño antijurídico, el seguimiento permanente a los procesos y la adecuada representación judicial de la entidad, contribuyendo a la mitigación del riesgo fiscal y al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera institucional.

Cumplimiento de Metas del Plan de Desarrollo Institucional 2025

Durante la vigencia 2025, la ESE Hospital Roberto Quintero Villa alcanzó un cumplimiento del 94% de las metas establecidas en su Plan de Desarrollo Institucional, logrando cumplir satisfactoriamente con 34 de las 35 metas programadas para el periodo, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo de la entidad, así como al **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**.

Línea Estratégica	No. Metas Programadas	No. Metas Cumplidas	% de Cumplimiento
Promover el desarrollo integral del talento humano	12	12	100%
Modelo de atención integral mediante la prestación de servicios de calidad.	7	7	100%
Gestión de Calidad	9	9	100%
Optimización de recursos financieros	3	2	67%
Gestión administrativa transparente	4	4	100%
Total	35	34	94%

Fuente: Proceso Planeación HRQV 2025

Metas no cumplidas y causas:

Durante la vigencia 2025 no fue posible cumplir la meta establecida en el Plan de Desarrollo Institucional relacionada con la adquisición e implementación del módulo de costos del software CNT, debido a limitaciones de carácter presupuestal y financiero que afectaron la capacidad de inversión de la Empresa Social del Estado.

En el transcurso de la vigencia se presentaron restricciones en la disponibilidad de recursos propios de inversión, derivadas principalmente del comportamiento de la cartera por servicios de salud y la priorización del gasto en necesidades críticas para la continuidad del servicio, tales como talento humano asistencial, mantenimiento hospitalario, adquisición de insumos y sostenimiento de las condiciones de habilitación de los servicios.

De igual manera, el análisis realizado por la entidad evidenció que la adquisición del módulo de costos requería no solo la compra del licenciamiento, sino también inversiones adicionales en parametrización, capacitación, interoperabilidad y soporte, generando un impacto presupuestal superior al inicialmente proyectado, situación que obligó a reprogramar la meta para una vigencia posterior, en concordancia con el principio de sostenibilidad financiera institucional.

En consecuencia, la entidad priorizó la destinación de los recursos disponibles hacia la garantía de la continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud, reprogramando la adquisición e implementación del módulo de costos del software CNT para la siguiente vigencia fiscal, sujeta a la disponibilidad de recursos y a la gestión de nuevas fuentes de financiación.

LOGROS RELEVANTES:

- ✓ **Fortalecimiento de la gestión estratégica del talento humano:** Se consolidó la planeación y ejecución integral de la gestión del talento humano mediante el despliegue de los planes institucionales de formación y capacitación, bienestar social, estímulos e incentivos, inducción y reinducción y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en concordancia con la dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Estas acciones contribuyeron al mejoramiento del clima organizacional, al desarrollo de competencias del personal y al cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ **Optimización del mantenimiento hospitalario y sostenibilidad de la infraestructura:** Se fortaleció la ejecución del Plan de Mantenimiento Hospitalario con un 5.02% del presupuesto definitivo de la entidad destinado a estas labores, garantizando la conservación y funcionamiento adecuado de la planta física, equipos biomédicos, equipos informáticos, mobiliario y parque automotor. Lo anterior permitió asegurar condiciones óptimas de operación, continuidad en la prestación de los servicios y cumplimiento de los estándares de habilitación y seguridad establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

- ✓ **Cumplimiento de estándares de oportunidad y seguridad en la atención:**
Durante la vigencia 2025 se mantuvo el cumplimiento de los estándares de oportunidad definidos para los servicios de medicina general, odontología y atención de urgencias (triage II), así como el seguimiento permanente a los indicadores de seguridad del paciente. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la calidad, la humanización y la gestión del riesgo clínico en la atención en salud.
- ✓ **Implementación del Modelo de Atención Primaria en Salud (APS):**
Se implementó el Modelo de Atención Primaria en Salud mediante la operación de Equipos Básicos de Salud en seis microterritorios del municipio, con recursos del Gobierno Nacional. Esta estrategia permitió fortalecer la gestión del riesgo en salud y mejorar el acceso de la población a servicios integrales, en articulación con las políticas nacionales y territoriales de salud pública.
- ✓ **Mejoramiento de las condiciones de habilitación y calidad de los servicios:**
Se avanzó en el sostenimiento y mejoramiento de las condiciones de habilitación de los servicios ofertados por la ESE, a través de la ejecución del Plan de Sostenimiento de Habilitación y la implementación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC. Estas acciones permitieron fortalecer los procesos de autoevaluación, auditoría interna y mejora continua, en concordancia con los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
- ✓ **Fortalecimiento de la participación social en salud y control social:**
Se consolidaron los procesos de participación social en salud mediante el trabajo articulado entre el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), la Asociación de Usuarios y Alcaldía Municipal a través de la vinculación al COPACO y Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud. Estas instancias promovieron el ejercicio del control social, la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y el fortalecimiento de la transparencia institucional, en cumplimiento de los principios de la Ley 1474 de 2011 y la política de participación ciudadana en el marco del MIPG.
- ✓ **Superavit presupuestal e incremento del recaudo:** Se alcanzó un superávit presupuestal al cierre del ejercicio fiscal, resultado de la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento del recaudo, la optimización en la ejecución de los recursos y el seguimiento permanente al comportamiento de los ingresos y compromisos institucionales, lo que permitió a la entidad cumplir oportunamente con las obligaciones contractuales y laborales, mejorar la capacidad de inversión en mantenimiento hospitalario y fortalecer la liquidez

institucional. Asimismo, el superávit presupuestal se constituye en un indicador de solidez financiera que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación de servicios de salud y a la generación de condiciones favorables para la ampliación de la oferta institucional en beneficio de la población usuaria

PRINCIPALES DIFICULTADES

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE, como Empresa Social del Estado de baja complejidad, enfrenta importantes dificultades estructurales que inciden en su sostenibilidad financiera y operativa. En el ámbito financiero, la institución presenta alta vulnerabilidad por la dependencia de los ingresos provenientes de una sola entidad aseguradora, siendo la Nueva EPS su principal cliente con aproximadamente el 80% de los usuarios asignados, lo que genera riesgo ante eventuales retrasos en pagos, glosas, devoluciones de facturación o cambios en las condiciones contractuales.

A ello se suman las crecientes exigencias normativas para la radicación de cuentas bajo el nuevo esquema de RIPS y facturación electrónica en salud, que demandan mayor capacidad técnica y administrativa, ocasionando devoluciones y reprocesos que afectan el flujo de caja institucional.

En materia de infraestructura y dotación, se evidencian necesidades de modernización, mantenimiento y reposición de equipos biomédicos e industriales, limitadas por la disponibilidad presupuestal y la rigidez del régimen financiero de las ESE, razón por la cual se vienen gestionando proyectos de inversión para el mejoramiento de la infraestructura y renovación de la tecnología.

Asimismo, persisten restricciones en la planta de personal asistencial y administrativo, que dificultan la cobertura oportuna de la demanda, la implementación de procesos de calidad y el cumplimiento de los múltiples requerimientos normativos del sector salud, generando una presión adicional sobre la gestión institucional y la prestación continua y segura de los servicios.

RETOS

Durante la vigencia 2025, el Hospital Roberto Quintero Villa ESE enfrentó importantes retos orientados a fortalecer la calidad, oportunidad y acceso a los servicios de salud para la población del municipio. En este sentido, uno de los principales desafíos consiste en continuar mejorando la oportunidad en la atención y ampliar el acceso efectivo a los servicios, especialmente para las poblaciones rurales y grupos en condición de mayor vulnerabilidad, garantizando una atención integral, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios.

De igual manera, la institución mantiene el compromiso de fortalecer su capacidad instalada y avanzar en la sostenibilidad financiera, en un contexto de transformaciones del sistema de salud que exige mayor eficiencia en la gestión de los recursos y en la organización de los servicios.

Otro reto relevante es seguir consolidando procesos administrativos y asistenciales más eficientes, fortaleciendo las competencias del talento humano en salud y promoviendo una cultura institucional basada en la calidad, la seguridad del paciente y la mejora continua.

Finalmente, la institución continuará avanzando en el fortalecimiento de la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), particularmente las rutas de Promoción y Mantenimiento de la Salud y Materno Perinatal, como estrategias clave para mejorar los resultados en salud, promover la prevención de la enfermedad y garantizar una atención integral a lo largo del curso de vida.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

La gestión adelantada durante el año 2025 permitió identificar oportunidades importantes de mejora orientadas a fortalecer la calidad y humanización de los servicios de salud, entre ellas se destacan la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, ampliar las estrategias de educación comunitaria y mejorar los sistemas de información para apoyar la toma de decisiones.

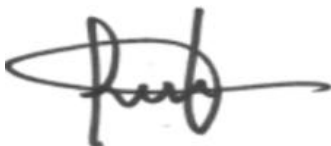
Así mismo, se reconoce la importancia de fortalecer los mecanismos de comunicación, participación social y diálogo con la comunidad, con el propósito de generar mayor confianza institucional, promover la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y responder de manera más efectiva a las expectativas de los usuarios.

CONCLUSIONES

La gestión desarrollada no solo responde a las necesidades en salud de la comunidad, sino que también aporta a la construcción de paz, al promover el acceso equitativo a los servicios, la inclusión social, la participación ciudadana y el respeto por la dignidad de las personas. En este sentido, el hospital continúa consolidándose como una institución pública comprometida con el desarrollo social, la equidad y el mejoramiento continuo de la atención en salud.

Los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 evidencian el compromiso del Hospital Roberto Quintero Villa ESE con la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y enfoque humanizado. A través de sus acciones institucionales, el hospital contribuye al bienestar de la población y al fortalecimiento del tejido social del territorio.

El hospital reafirma su compromiso con la **transparencia, la participación ciudadana y la construcción de paz**, promoviendo un sistema de salud accesible, humano y de calidad para la población del municipio de Montenegro.



LEIDY DIANA HERRERA MORA
Gerente