

## **ESE SOLUCIÓN SALUD DEL META**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**

**IRNE VALENCIA NÚÑEZ**  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

Diciembre de 2021

## SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

En desarrollo de su Estrategia de Rendición de Cuentas a la comunidad, la ESE Solución Salud del Meta realizó diferentes actividades orientadas a estimular la participación ciudadana en la gestión institucional. De acuerdo con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 2021 -PAyAC, aprobado por la ESE, en el componente "Rendición de Cuentas", se programaron 10 actividades con 10 metas, las cuales se ejecutaron en su totalidad (100%), como se detalla a continuación:

Subcomponente	Actividades	Responsable	
<b>Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b>	3,1	Elaboración del video promocionando la participación de la comunidad en la rendición de cuentas.	Gerencia.
	3,2	Identificar las expectativas del ciudadano sobre los temas a tratar en la rendición de cuentas.	Gerencia Directores de Centro de Atención Profesional Universitario de servicio al ciudadano
	3,3	Dar a conocer al ciudadano, la forma de presentar inquietudes sobre los temas a tratar en la audiencia. Informar fecha, sitio y temas de rendición de cuentas, (página web, boletín o comunicado de prensa'),	Profesional Universitario de servicio al ciudadano Oficina Asesora de Planeación
	3,4	Publicar el informe de gestión institucional que contiene el informe de gestión de dependencias, seguimiento al plan estratégico, seguimiento al plan de acción institucional.	Asesor de Planeación
	3,5	Publicar material utilizado en la audiencia y la respectiva acta en la página web	Profesional Universitario de servicio al ciudadano.
<b>Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b>	3,7	Mesas de trabajo con la ciudadanía en los Centros de Atención en Salud de: Cumaral, Puerto Gaitán y Vistahermosa durante la vigencia	Director de Centro de Atención. Auxiliar de Atención al Ciudadano Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano.
	3,8	Audiencia de Rendición de Cuentas (Informe de gestión anual)	Gerente y Jefe Oficina de Planeación
<b>Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</b>	3,9	Incentivar a la comunidad por la participación en el control social en la rendición de cuentas, a través de una certificación con reconocimiento público.	Gerente Profesional Universitario de servicio al ciudadano Directores de Centro.
<b>Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</b>	3,10	Practicar la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente en la audiencia pública.	Grupo de Apoyo Audiencia Rendición de Cuentas.
	3,11	Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas y remitir informe con las recomendaciones a que haya lugar	Jefe Oficina Asesora de Control Interno

## 1. Elaboración del video promocionando la participación de la comunidad en la rendición de cuentas

En el Facebook de la ESE Solución y en la página institucional se publicó el video promoviendo la participación en la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2020, la cual se realizó el 29 de abril de 2021 vía Facebook Live. Link de la invitación:

<https://es-la.facebook.com/events/611719629561378/>

<https://es-la.facebook.com/ESESolucionSalud/videos/>

### ESE Departamental del Meta Solucion Salud

11h2 de abh0r3il 1d9se 8o2e02ugf1c ·

Conéctense el 29 de abril de manera virtual a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cierre de vigencia 2020- 2021

Todo se encuentra listo para el desarrollo, de manera virtual, de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cierre de vigencia 2020- 2021, de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEPARTAMENTO DEL META ESE SOLUCIÓN SALUD que tendrá lugar el día jueves 29 de abril. La apertura del evento está prevista para las 8:30 de la mañana desde el centro de salud de Puerto Gaitàn -Meta.

A través de los canales virtuales dispuestos por el ESE Departamental se abrió un espacio de participación ciudadana con preguntas e inquietudes de la comunidad.

Serán el gerente Dr. JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO junto a su equipo de trabajo los encargados de dar a conocer las gestiones, inversiones y ejecutorias adelantadas por la Administración al final del 2020.

Las personas que quieran seguir la transmisión y participar lo pueden hacer a través de la cuenta de Facebook de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD (@ESESolucionSalud ) y Vía Streamig.

Quedan cordialmente invitados.

#UnaEmpresaHumanaAlServicioDeLaGente #RendicióndeCuentas #ESEdepartamental #EIMet

Publicación en el Facebook de la invitación a la audiencia de rendición de cuentas 2021

## 2. Identificar las expectativas del ciudadano sobre los temas a tratar en la Rendición de Cuentas

La ESE Solución Salud publicó en la página web una encuesta dirigida a la comunidad (diligenciamiento en línea), para conocer los temas de interés para la rendición de cuentas sobre la gestión 2020, en el siguiente link de la página de la Entidad:

<https://www.esemeta.gov.co>

De acuerdo a la metodología, de las doce preguntas recibidas, se seleccionan al azar 3 preguntas, las cuales se presentaron en video, y una presencial, se resuelven en la Audiencia Pública

## Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020

Encuesta de selección de temas

Preguntas para el espacio de diálogo

Evaluación del espacio de diálogo

### ENCUESTA DE SELECCIÓN DE TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Ya no se aceptan más respuestas en el formulario ENCUESTA DE SELECCIÓN DE TEMAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2021.  
Prueba a ponerte en contacto con el propietario del formulario si crees que se trata de un error.

Google Formularios Este formulario se creó en ESE Departamental del Meta.

¿Cuál de estos temas le gustaría que tratáramos en la rendición de cuentas ?

- Prestación de Servicios de salud
- Salud pública: Dengue, Salud sexual y reproductiva, mortalidad infantil
- Estadística de Referencia y Contrarreferencia.
- Gestión sobre el Recurso Humano de la ESE "Solución Salud"
- Ejecución Presupuestal y Contratación
- Informe y avance sobre el Saneamiento Fiscal y Financiero.

Enviar

Encuesta publicada en la página web de la ESE

### 3. Informar a la ciudadanía sobre la forma de presentar inquietudes, sitio, fecha, hora, temas de la Rendición de Cuentas

En la página web de la ESE, se publicó la siguiente información relacionada con la audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión 2020.

La audiencia se transmitió el 29/04/2021 en directo a los 17 centro de atención y a la comunidad en general a través de los canales de online vía estriming y Facebook live, trasmitida desde el Municipio de Puerto Gaitán, se realiza de manera virtual por el COVID-19 y por restricción del gobierno nacional sobre reuniones presenciales, a través: [www.facebook.com/esesolucionosalud/](https://www.facebook.com/esesolucionosalud/).

- \* Reglamento de la audiencia de rendición de cuentas
- \* ficha técnica de evaluación rendiciones de cuentas
- \* Agenda rendición de cuentas
- \* Reglamento audiencia pública virtual vigencia 2020-2021
- \* Boletín de invitación a la audiencia

Link de publicación <https://www.esemeta.gov.co/>

## Publicación de material y documentos de la rendición de cuentas realizada en 2021

**6.1.4. Plan de Rendición de cuentas**

2018	2019	2020	2021
<b>Documentos</b>			
06/06/2021	➤ INFORME DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021		
06/06/2021	➤ FICHA TECNICA DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021 ESE		
30/04/2021	➤ ACTA No. 001 RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020-2021 DEL 29 DE ABRIL DE 2021. (2)		
06/04/2021	➤ AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS Cierre de Vigencia 2020-2021		
06/04/2021	➤ AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020 - 2021		
07/04/2021	➤ Resolución 183 de 2021. Modificación ficha Rendición cuentas		
07/04/2021	➤ REGLAMENTO AUDCIENCIA PUBLICA VIRTUAL RENDICION DE CUENTAS 2020-2021		
06/04/2021	➤ INFORME_GESTION_RENDICION DE CUENTAS 2019-2020		

### Formulario de inscripción

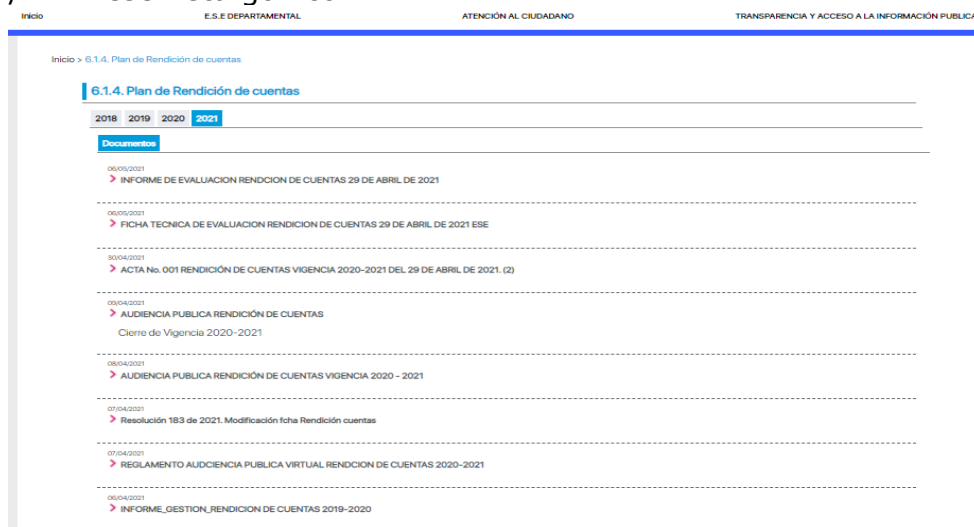


### Formulario de preguntas publicado en la página web de la ESE SOLUCION SALUD



#### 4. Publicación del informe de gestión institucional que contiene el informe de gestión de dependencias, seguimiento al plan estratégico, seguimiento al plan de acción institucional

Publicado el informe de gestión institucional 2020, consolidado por la Oficina de Planeación en la página web de la entidad, link: <https://www.esemeta.gov.co>



Inicio > 6.1.4. Plan de Rendición de cuentas

6.1.4. Plan de Rendición de cuentas

2018 2019 2020 2021

Documentos

- 06/05/2021 > INFORME DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021
- 06/05/2021 > FICHA TECNICA DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021 ESE
- 30/04/2021 > ACTA No. 001 RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020-2021 DEL 29 DE ABRIL DE 2021. (2)
- 09/04/2021 > AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS Cierre de Vigencia 2020-2021
- 06/04/2021 > AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020 - 2021
- 07/04/2021 > Resolución 183 de 2021. Modificación ficha Rendición cuentas
- 07/04/2021 > REGLAMENTO AUDIENCIA PUBLICA VIRTUAL RENDICION DE CUENTAS 2020-2021
- 06/04/2021 > INFORME\_GESTION\_RENDICION DE CUENTAS 2019-2020

#### 5. Publicar el material utilizado y la respectiva acta de la audiencia de rendición de cuentas

La ESE Solución Salud publicó en la página web el video, acta, y demás soportes de la rendición de cuentas sobre la gestión 2020, en el siguiente link: Link de publicación <https://www.esemeta.gov.co>



Inicio > 6.1.4. Plan de Rendición de cuentas

6.1.4. Plan de Rendición de cuentas

2018 2019 2020 2021

Documentos

- 06/05/2021 > INFORME DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021
- 06/05/2021 > FICHA TECNICA DE EVALUACION RENDICION DE CUENTAS 29 DE ABRIL DE 2021 ESE
- 30/04/2021 > ACTA No. 001 RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020-2021 DEL 29 DE ABRIL DE 2021. (2)
- 09/04/2021 > AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS Cierre de Vigencia 2020-2021
- 06/04/2021 > AUDIENCIA PUBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020 - 2021

Publicación de material y documentos de la rendición de cuentas realizada el 29 de abril de 2021 desde Puerto Gaitán.

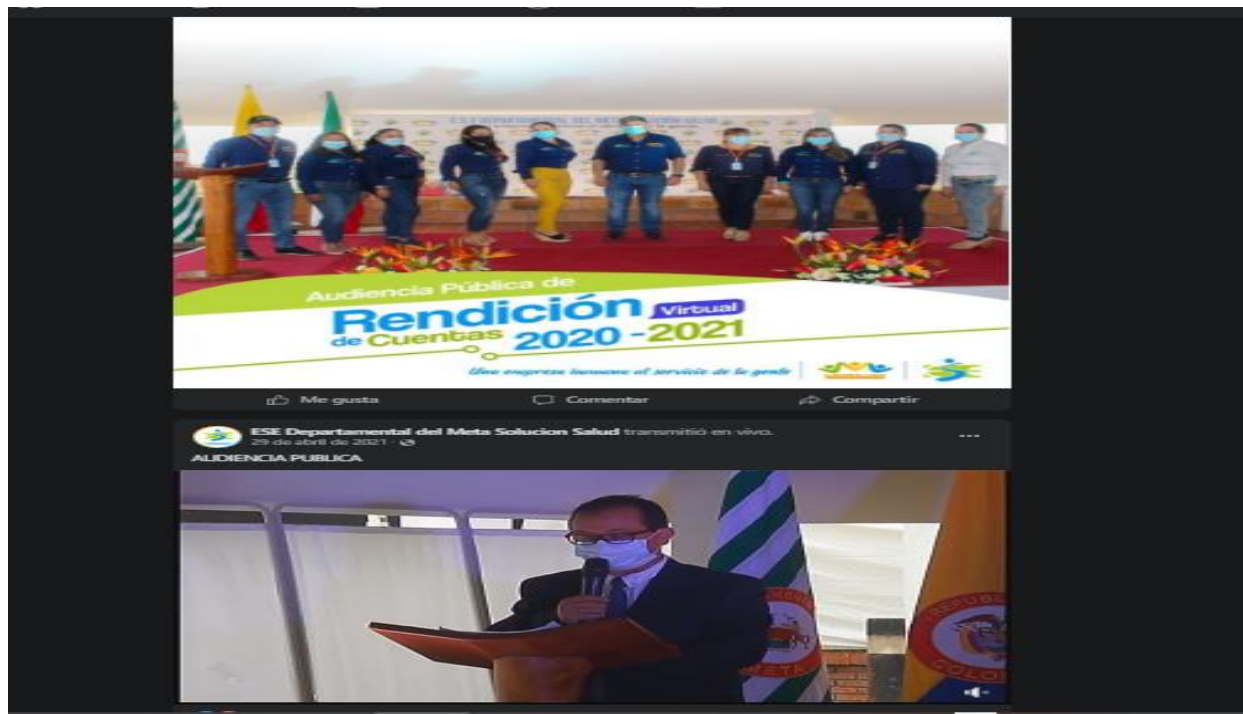
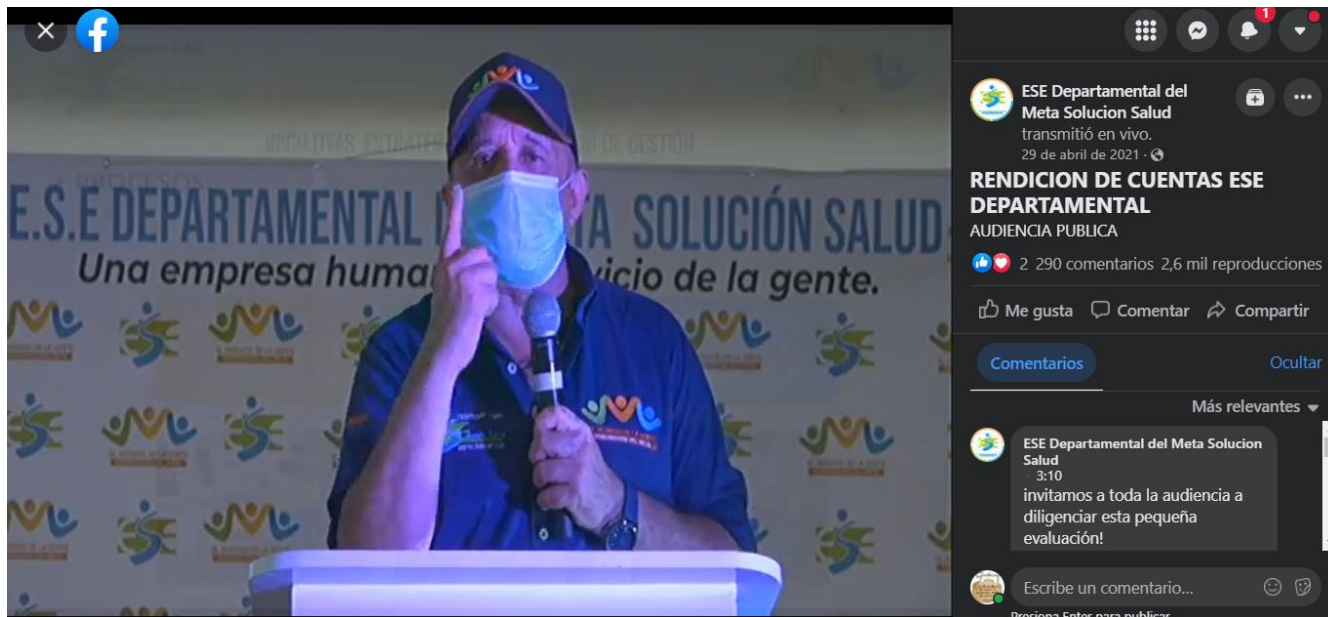


Imagen tomada de video de rendición de cuentas 2021 publicado en Facebook de la ESE.  
<https://es-la.facebook.com/ESESolucionSalud/videos/1574570919360337/>



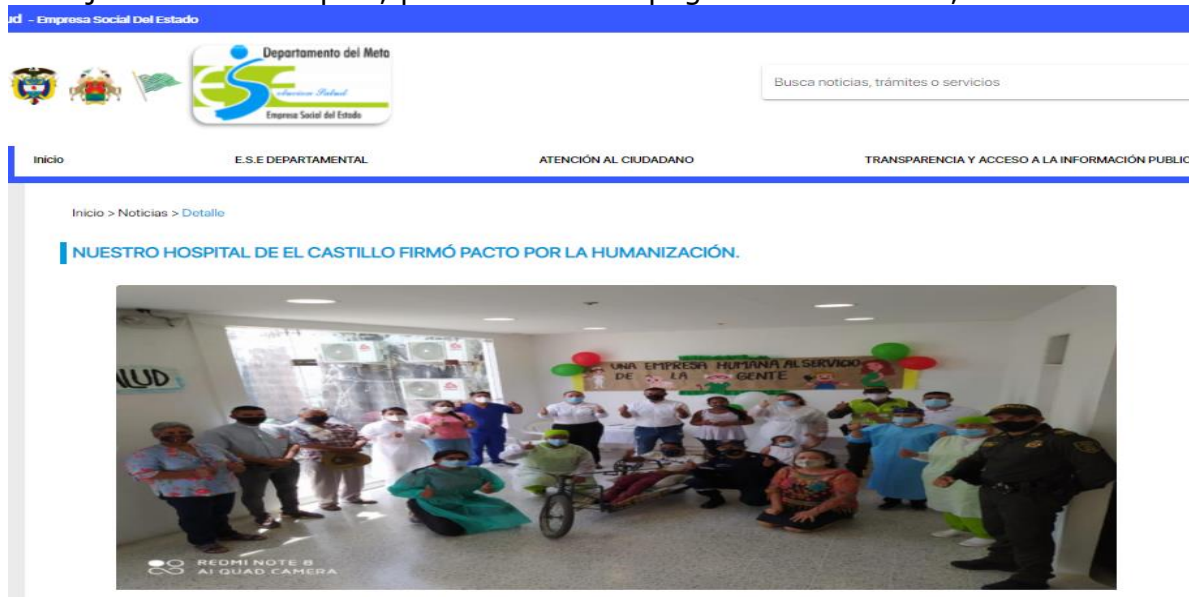




Video rendición de cuentas vigencias 2020 publicado en la página facebook de la entidad

## 6. Mesas de trabajo con la ciudadanía en los Centros de Atención en Salud de: Cumaral, Puerto Gaitán y Vistahermosa durante la vigencia

En el componente de Rendición de Cuentas se programó la realización de mesas de trabajo en los municipios, publicadas en la página de la Entidad, así:





## 7. Audiencia de Rendición de Cuentas (Informe de gestión anual)

El 29 de abril de 2021, la ESE realizó la audiencia de rendición de cuentas de manera virtual, por presentarse la pandemia del COVID-19. La audiencia se transmitió en directo a los 17 centros de atención y a la comunidad en general, a través de los canales de online vía estriming y Facebook live, transmitida desde el Municipio de Puerto Gaitán. [www.facebook.com/esesolucionosalud/](http://www.facebook.com/esesolucionosalud/). Los temas desarrollados en la audiencia fueron los siguientes:

### DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

1. La Audiencia pública de rendición de Cuentas, vigencia 2020-2021 de la ESE Departamental "Solución Salud" de forma virtual, se llevó a cabo el día 29 de abril de 2021 en la Maloca del Centro de atención de Puerto Gaitán y contó con la asistencia de autoridades departamentales, municipales, usuarios, funcionarios de la entidad y comunidad en general

Se explica el motivo de la reunión y seguidamente se desarrolla el orden del día propuesto, seguimiento virtual fanpage de la ESE Departamental "Solución salud": [www.facebook.com/esesolucionosalud](http://www.facebook.com/esesolucionosalud).

## 2. SALUDO Y PRESENTACION DE LOS PARTICIPANTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

EL maestro de ceremonia, comunicador social, da inicio a la Audiencia de Rendición de cuentas de la vigencia 2020-2021, invita al Dr. Juan José Muñoz Robayo, Gerente de la ESE Departamental "Solución Salud", el cual saluda a todos los invitados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2020-2021, primero dar gracias a Dios, por estos espacios, en lo referente a la obligación que concierne a entidades de la administración pública, sobre el desarrollo de su gestión, acorde a sus principios transparencia, de la democracia participativa de la gestión pública, para lo cual debe realizarse la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Extiende un saludo especial al Dr. Juan Guillermo Zuluaga Gobernador del Meta, por su liderazgo, muchas de las cosas que hoy vamos a informar no hubieran sido posibles sin su apoyo, a los Alcaldes de nuestros 17 municipios donde hace presencia la ESE "Solución Salud" que sin su aliada estratégica, y su apoyo en esta batalla que nos tiene en situaciones bastantes críticas, a nuestros usuarios nuestra razón de ser, que nos motivan cada vez a prestar un servicio de calidad y más humano.

Así mismo un agradecimiento a todos los Directivos y colaboradores que trabajaron durante la vigencia anterior en la gestión y avance de la ESE Departamental "Solución

salud”, manifestando que sin lugar a dudas es nuestro capital máspreciado. Hemos querido en esta Audiencia de Rendición hacerla dinámica, transparente, eso lo hemos entendido a través de las Asociaciones de Usuarios.

Es importante resaltar que desde el primero de abril que empezamos, como gerente de esta gran empresa, patrimonio sanitario del Departamento del Meta, no de juzgar, sino decir la verdad.

Para quienes no conocen la empresa, vamos a presentar un video “Patrimonio Sanitario del Meta”

### **3. LECTURA DEL REGLAMENTO, METODOLOGIA A SEGUIR PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS**

Se da inicio a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con la exposición del Reglamento de Rendición de Cuentas, el cual se aplica debido a las condiciones de salud pública a causa de la emergencia decretada, en razón a la pandemia COVID19, sin embargo, cumpliendo con la normativa del Departamento Administrativo de la función pública y la Superintendencia Nacional de Salud, se realiza de forma virtual, adaptando la metodología a la virtualidad.

Para ello la presentación se lleva a cabo vía streaming, por la página de Facebook live <https://www.facebook.com/ESESolucionesalud>, además se publican videos, para la sesión de preguntas; una vez finalizada la presentación del señor gerente Juan José Muñoz Robayo, se abre el espacio de preguntas por parte de la comunidad.

Las demás preguntas se responden a través de la página web en el enlace de rendición de Cuentas, Se recuerda que las preguntas deben estar relacionadas con lo presentado durante la intervención del Gerente, otros temas y preguntas de otras vigencias no son tenidos en cuenta

### **4. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE GESTION A CARGO DEL DR. JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO**

Teniendo presente las exigencias de las normas, se abordan los temas relacionados a los resultados a 31 de diciembre de 2020, registrados en el informe de gestión de la vigencia 2020-2021 que implican:

- Gestión Asistencial
- Gestión del Área de Mercadeo
- Gestión Financiera
- Gestión de Recurso Humano
- Otros Aspectos de la Gestión (Mantenimiento)
- Gestión de servicio al Ciudadano Satisfacción –PQRS y Reconocimientos
- Gestión de Planeación y calidad

En el siguiente link se encuentra publicada el acta <https://www.esemeta.gov.co>

El video de la audiencia se encuentra publicado en el Facebook de la ESE. <https://es-la.facebook.com/ESESolucionSalud/videos>

Imagen tomada del video de la audiencia de Rendición de Cuentas realizada en 2021 – Facebook ESE



**8. Incentivar a la comunidad por la participación en el control social en la rendición de cuentas, a través de una certificación como reconocimiento público.**

Se exalto y se reconoció la labor de la participación social en salud de los líderes comunitarios, asociaciones de usuarios y demás actores sociales de los 17 Centros de Atención, por su aporte significativo en la construcción de la promoción y mantenimiento de la salud de la ESE Departamental "Solución Salud", con calidad, liderazgo en pro de los usuarios de cada Municipio

La entrega de dicha exaltación se efectuó en los 17 Centros de Atención, a través de la entrega de un certificado de reconocimiento. Adicionalmente, en la audiencia de rendición de cuentas del 29/04/2021 se leyeron apartes de la entrega de los citados reconocimientos con el nombre de los líderes comunitarios.



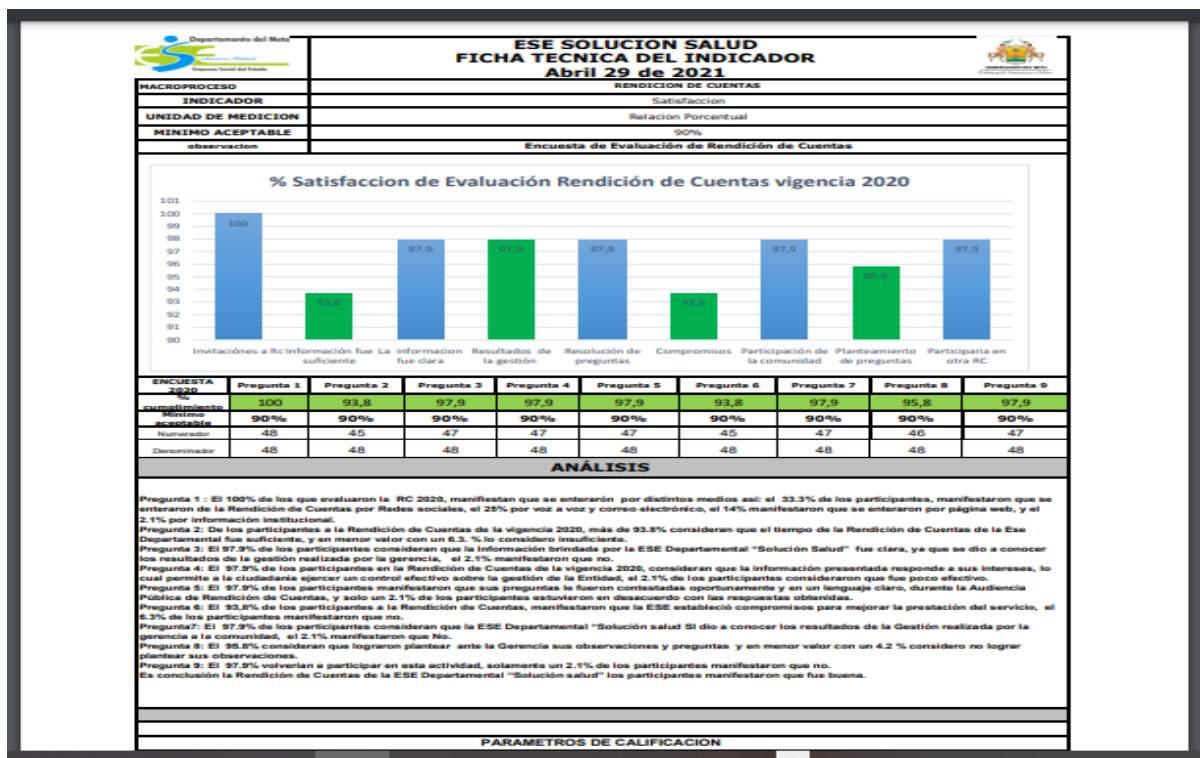
Imagen tomada del video de la audiencia de rendición de cuentas de 2021, publicado en el Facebook de la ESE entregando uno de los reconocimientos.

## 9. Realizar encuesta de satisfacción del cliente en la audiencia de Rendición de Cuentas

La ESE Solución Salud publicó en la página web la ficha técnica de la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión 2020. En el siguiente link se publicó la ficha técnica:

[https://dev.esemeta.gov.co/media/centrodocumentacion/2021/RENDICION\\_DE\\_CUENTAS\\_VIRTUAL](https://dev.esemeta.gov.co/media/centrodocumentacion/2021/RENDICION_DE_CUENTAS_VIRTUAL)

De acuerdo con la ficha técnica los resultados fueron los siguientes:



**Pregunta 1:** El 100% de los que evaluaron la RC 2020, manifiestan que se enteraron por distintos medios así: el 33.3% de los participantes, manifiestan que se enteraron de la Rendición de Cuentas por Redes sociales, el 25% por voz a voz y correo electrónico, el 14% manifiestan que se enteraron por página web, y el 2.1% por información institucional.

**Pregunta 2:** De los participantes a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, más de 93.8% consideran que el tiempo de la Rendición de Cuentas de la ESE Departamental fue suficiente, y en menor valor con un 6.3. % lo considero insuficiente.



**Pregunta 3:** El 97.9% de los participantes consideran que la Información brindada por la ESE Departamental “Solución Salud” fue clara, ya que se dio a conocer los resultados de la gestión realizada por la gerencia, el 2.1% manifestaron que no.

**Pregunta 4:** El 97.9% de los participantes en la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, consideran que la información presentada responde a sus intereses, lo cual permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la Entidad, el 2.1% de los participantes consideraron que fue poco efectivo.

**Pregunta 5:** El 97.9% de los participantes manifestaron que sus preguntas le fueron contestadas oportunamente y en un lenguaje claro, durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y solo un 2.1% de los participantes estuvieron en desacuerdo con las respuestas obtenidas.

**Pregunta 6:** El 93,8% de los participantes a la Rendición de Cuentas, manifestaron que la ESE estableció compromisos para mejorar la prestación del servicio, el 6.3% de los participantes manifestaron que no.

**Pregunta 7:** El 97.9% de los participantes consideran que la ESE Departamental “Solución salud SI dio a conocer los resultados de la Gestión realizada por la gerencia a la comunidad, el 2.1% manifestaron que No.

**Pregunta 8:** El 95.8% consideran que lograron plantear ante la Gerencia sus observaciones y preguntas y en menor valor con un 4.2 % considero no lograr plantear sus observaciones.

**Pregunta 9:** El 97.9% volverían a participar en esta actividad, solamente un 2.1% de los participantes manifestaron que no.  
Es conclusión la Rendición de Cuentas de la ESE Departamental “Solución salud” los participantes manifestaron que fue buena

## 10. Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas

Respecto a esta actividad, en el presente informe se realiza la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas del 2020 establecida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, el cual se publicará en la página web de la entidad link <https://www.esemeta.gov.co/DOCUMENTOS>



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial<sup>1</sup>.
- ✓ Fortalecer en el PAYAC las acciones programadas en los subcomponentes de la estrategia de rendición de cuentas como son: información de calidad y en lenguaje comprensible, dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.
- ✓ La Oficina de Planeación y Servicio al Ciudadano del Nivel Central evalúen las observaciones señaladas por los asistentes de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada en 2021 y en las mesas de trabajo programadas, de tal manera que se implementen las acciones de mejoramiento, para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de 2022, la cual conduzca a un esclarecimiento de diversos temas y redunden en beneficio en la salud de la comunidad.
- ✓ La evaluación de la estrategia permite dinamizar el proceso de rendición de cuentas realizado por la ESE Solución Salud, con la implementación de acciones de **mejoramiento en la prestación** del servicio efectivas para la comunidad.

**IRNE VALENCIA NÚÑEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno