



# Informe de la Rendición Pública de Cuentas de Red Salud Armenia ESE Vigencia 2015

Rubén Darío Londoño Londoño  
Gerente

17 de marzo de 2016



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

## **RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS VIGENCIA 2014 INFORME DE GESTIÓN**

En cumplimiento de la normatividad vigente, el Gerente de la ESE, Rubén Darío Londoño Londoño, citó a todos los sectores sociales, políticos, veedores, representantes de los diferentes sectores y a la comunidad en general, para participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Red Salud Armenia ESE de la vigencia 2015, la cual se realizó el 17 de marzo de 2016, en el auditorio del Centro de Atención Ambulatoria del Sur (CAA del Sur).

En este espacio que busca la transparencia, la participación ciudadana y las buenas prácticas de la administración pública, dieron a conocer los resultados logrados por Red Salud Armenia ESE durante la vigencia 2015 y se conocieron las expectativas de la comunidad frente a la gestión realizada.

Este tipo de espacios que se deben realizar por los diferentes Organismos de la Administración Pública, busca la participación de todas las organizaciones sociales, políticas, representantes de la comunidad, veedores, personas naturales y jurídicas, entre otros, con el fin de intercambiar información, explicar, evaluar y proponer, acerca de políticas y programas a cargo de cada entidad y el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas y los planes trazados para cada vigencia.

Red Salud Armenia ESE, como red de salud pública del municipio de Armenia, participa en todos los escenarios sociales, donde muestra su gestión, su estado actual, sus proyectos y programas y sus nuevos emprendimientos, con el objetivo, de generar una política de transparencia en su administración.

El marco normativo donde se obliga a las Empresas Sociales del Estado a realizar audiencias públicas es:

1. La Ley 1438 de 2011. Artículo 109. "Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración”

2. Ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII donde habla sobre la Democratización y el Control de la Administración Pública y se establece que “la administración podrá convocar audiencias públicas sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración”
3. El Decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública.
4. La Ley 872 de 2003, literal d) artículo 5 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, “obligan a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del Sistema”

Teniendo en cuenta lo anterior, Rubén Darío Londoño Londoño, gerente de Red Salud Armenia ESE, definió la fecha, el lugar y la hora en que se llevaría a cabo la audiencia, esto con el fin de reportar en la página de la SUPERSALUD y empezar su proceso de divulgación, participación, planeación, entre otros.

Para lograr este objetivo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

## **1. INFORMAR**

### **1.1. SUPERSALUD**

Se reportó en la página web de la SUPERSALUD en el link de Rendición de Cuentas – Programación, esto con el fin de dar cumplimiento a la circular única de dicha Entidad, la cual requiere de estos procesos en el espacio de participación ciudadana.

Dicho reporte, se realizó el 15 de febrero de 2016.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

## Pantallazo del reporte



Por la defensa de los derechos de los usuarios

Atención Usuario	Fecha	Estado	Ubicación	Nombre	Teléfono	NIT
Rendición Cuentas	2014-08-13/2014-08-00	✗	Carrera 19 calle 44 esquina QUINDIO ARMENIA	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext 147	801001440
Asociaciones Usuarios	2015-04-28/2015-09-00	✗	Carrera 19 calle 44 esquina QUINDIO ARMENIA	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext 147	801001440
Salir de la Aplicación	2017-03-17/2018-09-00	✗	Carrera 19 # 44 Esquina - CAA del Sur QUINDIO ARMENIA	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext. 147	801001440

## 1.2. INVITACIÓN POR MEDIOS DIGITALES

- Se envió por correo electrónico la invitación a los medios de comunicación del municipio, con el fin de realizar la difusión para toda la comunidad e invitar estos actores del municipio al proceso de rendición de cuentas.

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 8500970 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 016000912583

**Audiencia Pública de  
RENDICIÓN DE CUENTAS  
Vigencia 2015**

**Invita:**  
**Dr. Rubén Darío Londoño Londoño**  
Gerente de Red Salud Armenia ESE

**09:00 AM**  
**Auditorio CAA del Sur**

**17 DE MARZO 2016**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

- Se publicó la invitación por la página web institucional en la sección de noticias y eventos



- Se publicó una banner incentivando a la realización de preguntas para el evento y otro informativo, los cuales se publicaron en la redes sociales de la entidad y la página web ([www.redsaludarmenia.gov.co](http://www.redsaludarmenia.gov.co), Facebook y twitter).



VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario: 8600370 - Bogotá, D.C.  
Línea Consulta Nacional: 016000910033



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

### 1.3. INVITACIÓN POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Se hizo una cuña informativa, la cual fue emitida por los medios de comunicación radial y programas radiales que tienen convenio con la ESE (Zuldemayda Comunicaciones, la Superestación, Prisma Estereo, La Voz de Armenia).

#### Texto de la cuña

En cumplimiento de la normatividad vigente, el Gerente de Red Salud Armenia ESE Invita a la comunidad en general a participar de la Rendición pública de cuentas de la vigencia 2015...

La cual se realizará el Próximo 17 de marzo desde las 09:00 de la mañana en el auditorio del Centro de Atención Ambulatoria del Sur (CAA del Sur) el cual está ubicado en la carrera 19 calle 44 esquina...

Red Salud Armenia ESE, la red que cuida de ti

### 1.4. INVITACIÓN DIRECTA

- Se envió tarjeta de invitación al:
  - Alcalde y Secretarios de Despacho
  - Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Personería, Defensoría del Pueblo)
  - Concejales de Armenia
  - Ediles de Armenia
  - Presidentes de Junta de Acción Comunal del municipio
  - Veedores
  - Asociación de usuarios de la salud

Dando cumplimiento a la normatividad vigente  
**El Dr. Rubén Darío Londoño Londoño**  
Gerente de Red Salud Armenia ESE  
Tiene el gusto de invitarlo(a) a la:



La red que cuida de ti  
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa CP. 630001  
Conmutador: 7371010  
www.redsaludarmenia.gov.co

## 1.5. SOCIALIZACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

Se socializó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015 con los funcionarios en el comité 01 de 2016 de Gobierno en Línea, el cual se llevó a cabo el 02 de marzo del presente año, allí se explicó cada uno de los procesos que se deben desarrollar para hacer exitoso el evento.

Dentro de estos aspectos, se hizo énfasis en los componentes, en lo qué es una rendición de cuentas, ante quien se debe rendir cuentas y la información que esta debe llevar.



## 2. PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de Planeación de la Rendición de Cuentas de la Entidad, estuvo a cargo del Gerente de la ESE, Rubén Darío Londoño Londoño, con el apoyo del Comité de Gobierno en Línea de la Entidad (Subgerencias de Planificación Institucional y Científica y los Procesos de Comunicaciones, Calidad, Control Interno, planeación, Asesor Jurídico, Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU), quienes desarrollaron cada una de las actividades propuestas en el cronograma de actividades.

Se definió y se construyó la Presentación de la Entidad con la participación de los líderes de los procesos de Red Salud Armenia ESE, además se concretaron las estrategias de comunicación a utilizar para la divulgación del evento, en las que se buscó siempre la participación de todos los actores sociales del municipio.

### 3. REALIZACIÓN DEL EVENTO

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2015, se llevó a cabo el día 17 de marzo de 2016, desde las 09:00 AM, en el auditorio del Centro de Atención Ambulatoria (CAA del Sur) el cual está ubicado en la carrera 19 con calle 44 esquina, allí asistieron representantes de los actores sociales del municipio de Armenia, asistieron 62 participantes.

La presentación estuvo a cargo del Gerente de la ESE, Rubén Darío Londoño Londoño.







EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

El siguiente fue el orden del día diseñado para el evento:

1. HIMNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
2. HIMNO DEL MUNICIPIO DE ARMENIA
3. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO RED SALUD ARMENIA ESE VIGENCIA 2015
4. RONDA DE PREGUNTAS
5. CIERRE Y AGRADECIMIENTO

#### 4. FORMATO DE PREGUNTA

Con el fin de generar participación en el público asistente, se entregó al momento de inscripción del evento, un formato de pregunta, en el cual el participante podía escribir la pregunta o inquietud, para que fuera respuesta por el gerente de la ESE o el líder que fuera designado por el moderador.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

Armenia, Quindío 17 de marzo de 2016

FORMATO DE PREGUNTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE RED SALUD ARMENIA ESE

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

Sector al que representa: \_\_\_\_\_

Pregunta:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gracias por su asistencia y colaboración

#### Pregunta 1.

Realizada por: José Vicente  
Usuario de Asmet Salud

¿Por qué los médicos para medicina general como cardiovascular no siguieron prestando sus servicios medico en Red Salud Armenia CAA del Sur siendo tan excelentes médicos como los son el Dr. Galvis y Leonardo Giraldo?

Rta. Los doctores no siguieron con nosotros porque renunciaron, hay ocasiones donde resultan otras oportunidades de empleo quizá mejores y optaron por una de



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

ellas.

### **Pregunta 2.**

Realizada por: José Vicente  
Usuario de Asmet Salud

¿Por qué en algunas ocasiones los resultados de los exámenes de laboratorio no aparecen en el sistema registrados?

**Rta.** En cuanto a los resultados de laboratorio se presentaban algunas fallas con la empresa con la que contratábamos para ello y esta fue una de las razones por la que cambiamos de empresa para seguir mejorando el sistema.

### **Pregunta 2.**

Realizada por: Martha Herrera  
Edil de la Comuna 10

¿Porque siendo la comuna 10 tan vulnerable, los usuarios tienen que ir hasta el Hospital o acudir a Centros de Salud lejanos cuando no cuentan con los suficientes recursos para hacerlo? Estando estas personas tan cerca del Hospital de Zona  
¿Qué se podría hacer para que estas personas reciban un trato diferente?

Respuesta del Gerente de Red Salud Armenia ESE:

**Rta.** "Hay unas circunstancias que todavía son inherentes en sistemas, el sistema nuestro todavía se está desarrollando, se han dado pasos en donde hay un reconocimiento nacional del usuario por parte de la EPS pero eso todavía no se ha trasladado de una manera eficiente en la contratación con las IPS. Hay un tema que hay que hay que entender, nosotros somos una entidad que tenemos que ser responsables por nuestros recursos, en eso que quiero decir, a no ser que sea una urgencia donde nuestra obligación es atender a todo paciente en cualquier condición y de cualquier EPS, en los pacientes de consulta programada nuestra obligación es atender al paciente que tiene un pagador exclusivo y eso hay que entenderlo porque si no fuera así habría que atender todos los pacientes y los recursos serían insuficientes. Ejemplo: Si la Clínica SALUDCOOP atiende a los pacientes de SALUDCOOP y llega un paciente sin autorización para consulta externa de otra EPS, no lo va a atender. A nosotros también nos toca regular nuestros recursos y atender de manera responsable, es decir, atender con un pagador porque si no, nosotros terminamos regalando lo que no es de nosotros.

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa CP. 630001

Conmutador: 7371010

www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

Cada una de las preguntas hechas por los participantes en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, fueron respondidas por el gerente de la ESE, Rubén Darío Londoño Londoño, y complementadas por los líderes de proceso que tenían que ver con la inquietud.

## **5. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS**

### **5.1. ENCUESTA**

Con el fin de conocer el impacto de la rendición de cuentas, realizar una autoevaluación acerca del evento y conocer la percepción del público frente a la pertinencia de la presentación, se realizó una encuesta a los 75 asistentes, lo cual dejó los siguientes resultados:

#### **ENCUESTA**

Armenia, Quindío 17 de marzo de 2016

#### **ENCUESTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE RED SALUD ARMENIA ESE**

La presente encuesta hace parte de nuestra evaluación del evento de la rendición pública de cuentas, es de carácter informativo y se garantiza confidencialidad de quién responde la misma.

#### **PREGUNTAS:**

- 1. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas?**
  - A. Por aviso público, prensa o radio
  - B. A través de la comunidad
  - C. Página Web o redes sociales
  - D. Invitación Directa
- 2. ¿Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera?**
  - A. Organizada
  - B. Regularmente organizada
  - C. Mal organizada
- 3. ¿Los temas presentados en la audiencia pública fueron abordados de manera?**
  - A. Completa
  - B. En parte completa
  - C. Superficial
- 4. ¿Considera que el Contenido de la Audiencia Pública contempla las directrices planteadas en el Plan de Gestión de la Entidad?**

La red que cuida de ti

Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP. 630001

Conmutador: 7371010

www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

SI \_\_\_ NO \_\_\_

5. ¿Se siente satisfecho con la información presentada a través de este mecanismo de Participación?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

6. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión pública?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

**Observaciones**

---

---

---

---

---

---

**Gracias por su asistencia y colaboración**

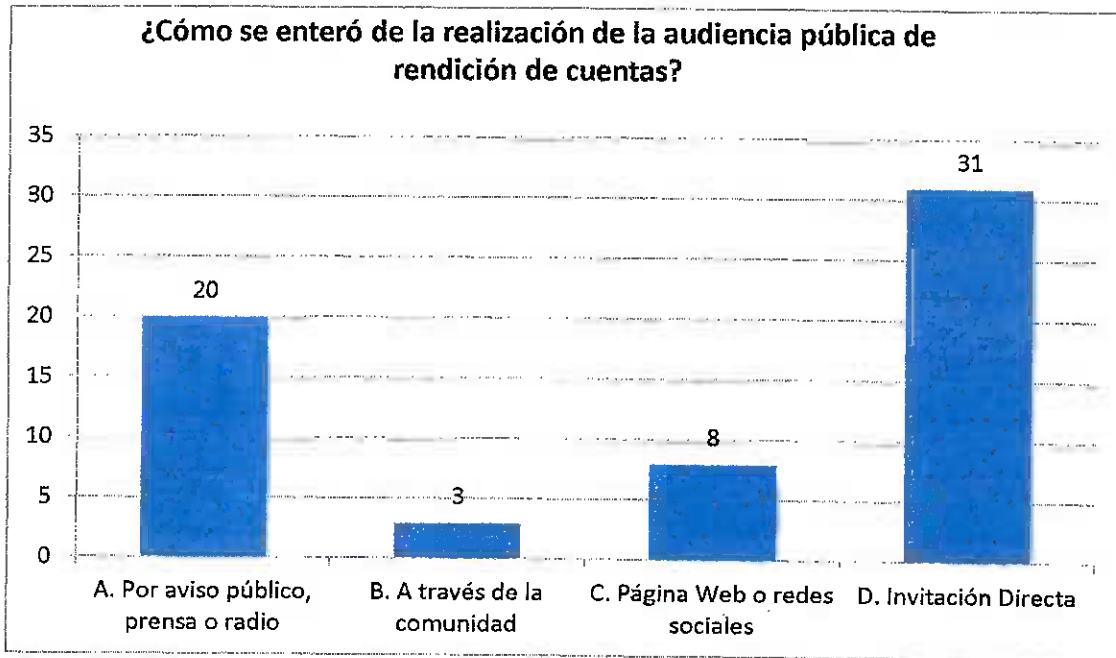
## **5.2. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS**

**PREGUNTA 1:**

**¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas?**

- A. Por aviso público, prensa o radio
- B. A través de la comunidad
- C. Página Web o redes sociales

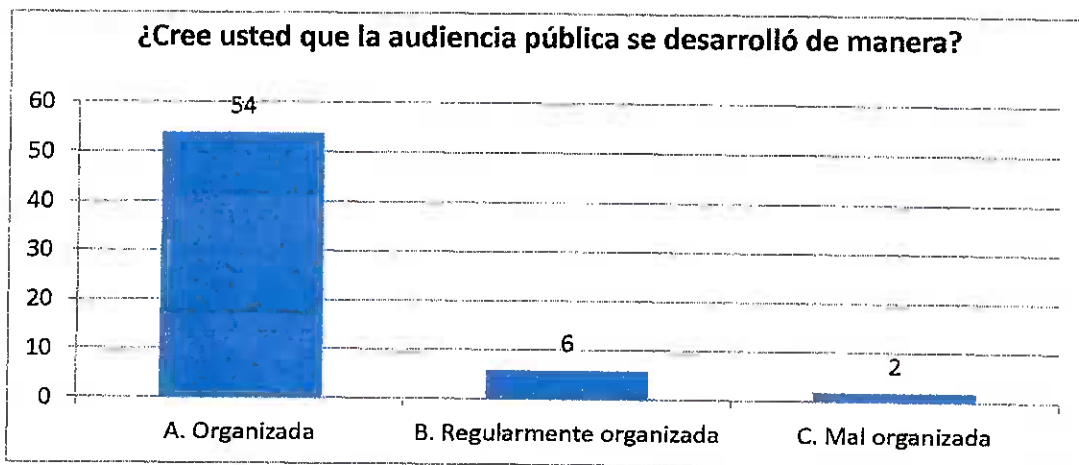
**D. Invitación Directa**



**PREGUNTA 2.**

**¿Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera?**

- A. Organizada
- B. Regularmente organizada
- C. Mal organizada

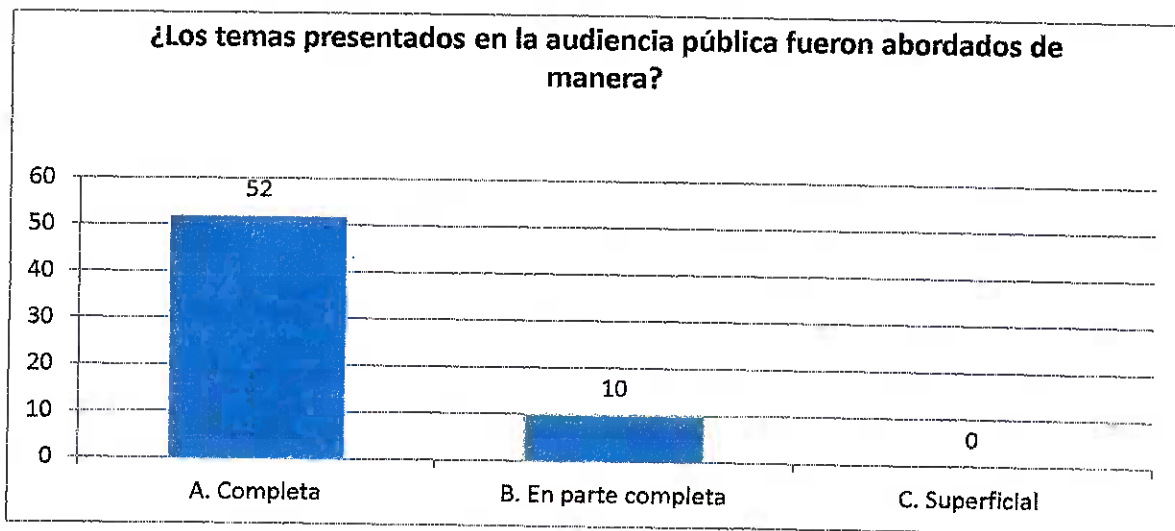




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8

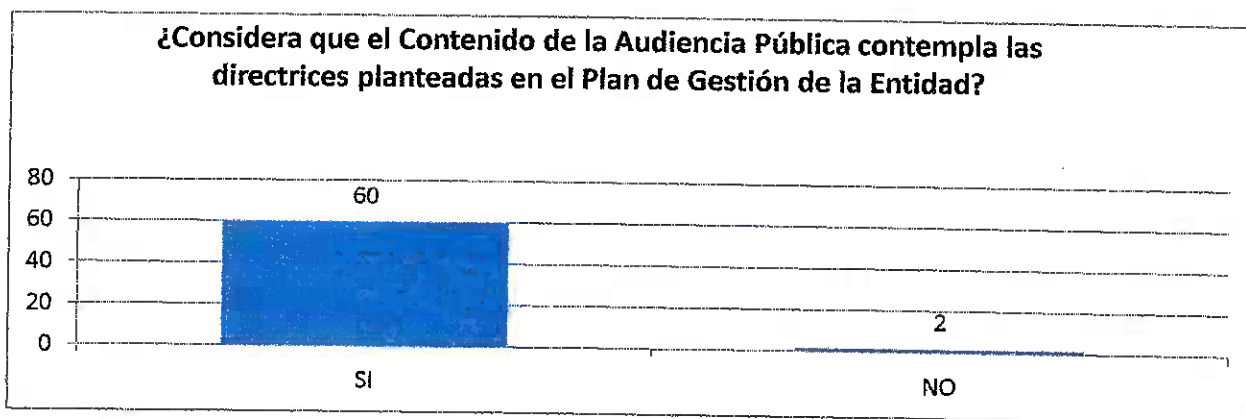
**PREGUNTA 3**

3. ¿Los temas presentados en la audiencia pública fueron abordados de manera?
- A. Completa
  - B. En parte completa
  - C. Superficial



**PREGUNTA 4**

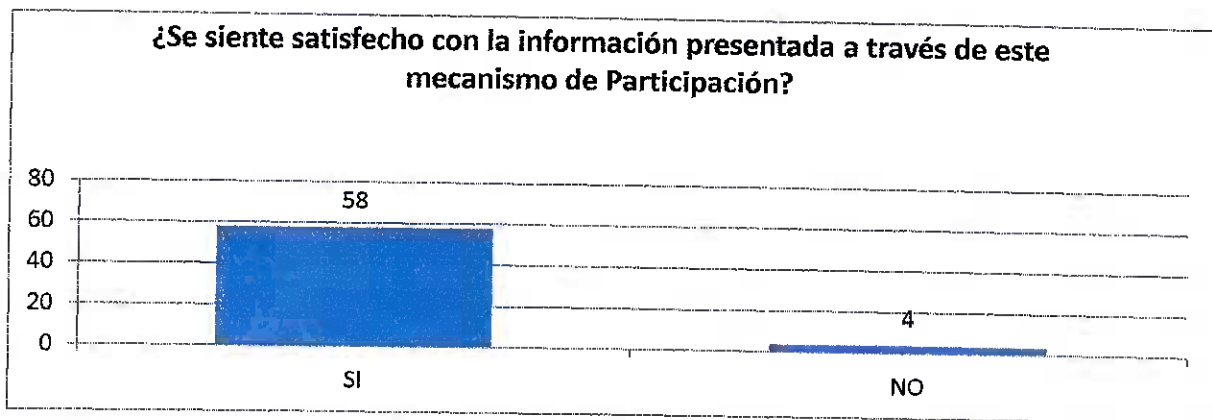
4. ¿Considera que el Contenido de la Audiencia Pública contempla las directrices planteadas en el Plan de Gestión de la Entidad?
- SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_



**PREGUNTA 5**

5. ¿Se siente satisfecho con la información presentada a través de este mecanismo de Participación?

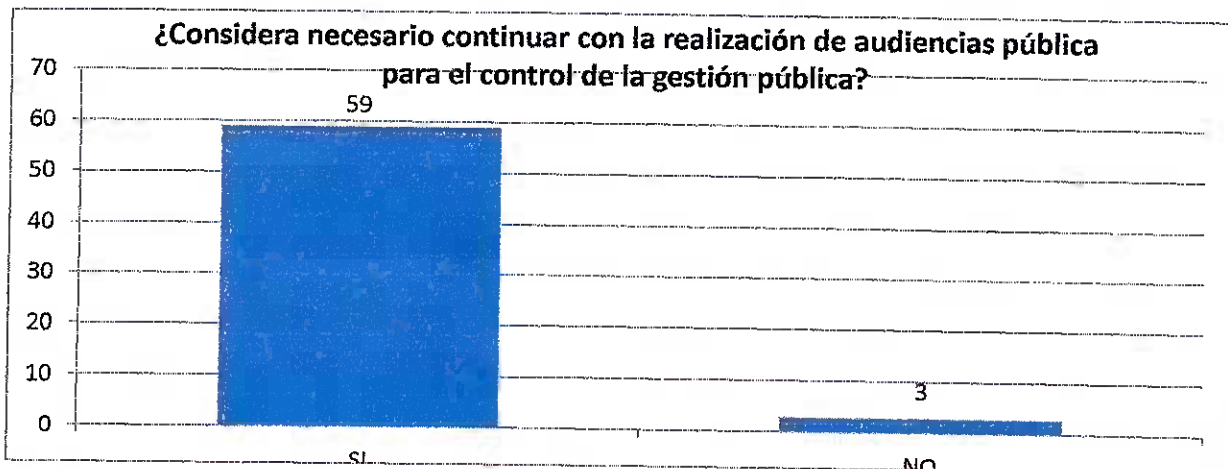
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_



**PREGUNTA 6**

6. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias pública para el control de la gestión pública?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

### **Observaciones:**

- Felicitaciones a Red Salud Armenia ESE por la gestión, por sus programas y servicios.
- Muy buena presentación, excelente información y muy buena labor.
- Falto organización, el lugar no era el más indicado.
- Excelente labor del gerente de Red Salud Armenia ESE, que buena Institución.
- Muy buena labor Red Salud Armenia ESE.

**Con base en la tabulación de la encuesta aplicada en 62 personas asistentes a la Audiencia Pública Rendición de Cuentas de Red Salud Armenia ESE, podemos deducir que hubo una buena organización, información adecuada y clara y socialización en el acto.**

### **6. CONCLUSIONES**

- La audiencia pública permitió que los actores sociales del municipio de Armenia se acercaran a la Empresa Social del Estado y conocieran de primera mano los logros alcanzados durante la vigencia 2015.
- Se dio a conocer a los asistentes los objetivos que se alcanzaron, cuales están en desarrollo y cuáles no se cumplieron.
- La empresa tuvo en cuenta a los usuarios, permitiéndoles dar a conocer su percepción frente a los resultados de la ESE y respondiendo las preguntas que estos hicieron al Gerente de la ESE.
- Se cumplió con la normatividad vigente, donde se exige realizar audiencias de rendición pública de cuentas a las Empresas Sociales del Estado.
- La realización de estos espacios permiten mejorar continuamente los procesos, programas y servicios.
- La participación de los líderes sociales, la Secretaria de Salud del Municipio, los representantes de los usuarios, concejales y ediles, enriquecieron con su conocimiento de la entidad, el proceso de Rendición Pública de cuentas de la ESE.





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDÍO  
NIT. 801001440-8**

- Siendo esta, la última rendición de cuentas de Rubén Darío Londoño Londoño actuando como gerente de Red Salud Armenia ESE, el espacio sirvió para hacer un recorrido por las acciones adelantadas durante 5 años, donde se reconocieron los avances tecnológicos, la modernización de la flota de vehículos (para el transporte de los usuarios y el grupo extramural de la ESE), el mejoramiento de la planta física, los proyectos de inversión, entre otros. Siendo reconocida su gestión al frente de la Institución.

**RUBÉN DARÍO LONDOÑO LONDOÑO**  
**Gerente**

Elaboró: Jose Luis Rubio Pava – Líder Comunicaciones