



**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 85  
gerencia@esmanuelcastrotovar.com  
www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

### ACTA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

CAPACITACIÓN: \_\_\_\_\_ COMITÉ: \_\_\_\_\_ REUNIÓN:   X  

Fecha:	16 de abril de 2018
Lugar:	Sede cálamo
Participantes:	Jefe de planeación, Gerente, subgerente administrativa y financiera, subgerente técnico científica, Profesional de Apoyo de control interno

Tema  
s

1. Tabulación de encuestas aplicadas en la jornada de rendición cuentas vigencia 2017, realizada el día 12 de abril de 2018 en el auditorio de la Sede Cálamo a las 2:00 pm.

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS		65	
RESULTADOS OBTENIDOS		SI	NO
La información suministrada responde a sus intereses y expectativas?	64		1
La información se expresó en lenguaje comprensible al ciudadano?	64		
Se permitió un espacio de participación ciudadana?	65		
Considera que la información que ha recibido, sirve para calificar la gestión de la vigencia 2017?	64		1
La estrategia pedagógica utilizada para la presentación del informe fue la más idónea?	65		
El sitio y las herramientas tecnológicas utilizadas fueron apropiadas?	65		

Por qué medio de difusión conoció la convocatoria a la rendición de cuentas?

*Nota: El total de respuestas a esta pregunta (84) es superior al total de encuestas aplicadas (65), debido a la marcación múltiple de medios de difusión por parte de los asistentes.*





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**

CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila

Tel: (57) (8) 836 33 62

Fax: (57) (8) 836 42 85

gerencia@esmanuelcastrotovar.com

www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

INVITACION	45
PAGINA WEB	5
REDES SOCIALES	19
CORREO ELECTRONICO	1
OTRO (Radio(6), voz a voz (4), noticias (1), llamada telefónica (1))	13
<b>Subtotal</b>	<b>84</b>

Análisis de resultados:

La presente tabulación nos arroja un porcentaje satisfactorio del 97% respecto al desarrollo de la jornada de rendición de cuentas vigencia 2017, con un total de 63 respuestas positivas de 65 diligenciadas por los participantes.

2. Análisis de las observaciones y sus respectivas respuestas:

**TOTAL DE OBSERVACIONES: 10**

\*(Transcripción original de las observaciones)

1. El desglose de la inversión en cantidad de pesos, cual fue lo invertido

RTA: La inversión realizada durante la vigencia 2017 que corresponde a un valor total de **\$ 396.910.503**, se dio a conocer en la jornada de rendición de cuentas de la siguiente manera:

- ✓ De acuerdo a las condiciones del entorno y garantizando la seguridad tanto del cliente interno como externo, se construyó el cerramiento del Puesto de salud del Corregimiento de Guacacallo beneficiando a 3.933 habitantes aproximadamente.

**Cerramiento puesto de salud Guacacallo**

**Inversión: \$88.997.503**

- ✓ Fortalecimiento del transporte asistencial de nuestros usuarios así como la oferta de este servicio generando rentabilidad social y financiera.

**Adquisición de Ambulancia de Transporte Asistencia Básico**

**Inversión \$176.000.000**

- ✓ Inversión Tecnológica que incluye Actualización del sistema software institucional hospitalario, actualización software anti virus institucional, Mantenimiento red de datos de área metropolitana, ampliación canal de internet dedicado de 15 MB a 30 MB.

**Adquisición Tecnológica**

**Inversión \$100.000.000**





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**

CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila

Tel: (57) (8) 836 33 62

Fax: (57) (8) 836 42 85

gerencia@esmanuelcastrotovar.com

www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

- ✓ Adquisición de equipos (centrífuga, camilla de transferencia manual e instalación de lámpara cielítica para el servicio de prioritaria, planta eléctrica para brigadas, impresora, dispensadores de agua para las diferentes sedes mejorando la atención y comodidad de nuestros usuarios.

***Adquisición de Equipos y Dotación***

***Inversión \$31.913.000***

- 2. Los invitados deben recibir copias del informe para ser el análisis más profundo sobre el informe, en el cual podamos dar opiniones más abiertas

RTA: Para conocimiento de la ciudadanía en general el informe de rendición de cuentas vigencia 2017 fue publicado de manera previa al evento en la página web institucional [www.esmanuelcastrotovar.gov.co](http://www.esmanuelcastrotovar.gov.co).

- 3. Buscar una estrategia, una medida especial para que los usuarios como los adultos mayores, puedan pedir citas médicas, llaman y no contestan call center

RTA: La ESE Manuel Castro Tovar ha definido el Call Center como herramienta principal para asignación de citas en términos de celeridad y oportunidad, evitando mayores costos y gastos a nuestros usuarios. Así mismo, dentro de los diferentes servicios que presta la institución, se maneja un programa específico para la atención del adulto mayor a través de Atención Primaria en Salud APS, la cual es realizada casa a casa de acuerdo a las necesidades identificadas en georeferenciación y la normatividad vigente (resolución 412 del 2008 MinSalud). Adicionalmente, durante la vigencia 2017 se implementó la herramienta Chat Virtual que funciona a través de nuestra página web [www.esmanuelcastrotovar.com](http://www.esmanuelcastrotovar.com), en los horarios de 7:00 a 12 m y de 2:00 a 6:00 pm, como medio alternativo para asignación de citas, sin que el usuario deba desplazarse hasta la institución. Para la vigencia 2018, se proyecta una mejora en el sistema de Call Center, en donde se incluirán más líneas telefónicas permitiendo mayor accesibilidad a los servicios.

- 4. Con respecto a la puntualidad la reunión citada a las 2 pm inició a las 2:30 pm; en Bruselas se necesita call center

RTA: Efectivamente la presentación del informe de rendición de cuentas inició a las 2:30 pm del 12 de abril de 2018, teniendo en cuenta que a partir de la hora citada 2:00 pm, se dio inicio a la jornada con el recibimiento de los asistentes, diligenciamiento del formato de asistencia, entrega de encuesta y lapicero explicando su diligenciamiento y entrega al final de la jornada, es por esta razón que se dio un espacio prudencial para ésta etapa previa. No obstante, tendremos en cuenta esta observación en las próximas jornadas.





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 85  
gerencia@esemauecastrotovar.com  
www.esemauecastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

-Respecto a la solicitud de Call center para la Sede Bruselas, nos permitimos informar que este servicio opera para todas las sedes de la institución (cálamo, panorama, paraíso y bruselas) mediante la línea fija 8 366747, y adicionalmente la Sede Bruselas cuenta con la línea celular **3106776791** exclusiva para asignación de citas.

5. Se cumplió con un 106% de ejecución presupuestal, no debería ser hasta el 100%; Buena presentación de vídeo pero hay datos que no son congruentes en número de consultas y número de pacientes atendidos y actividades

RTA: Efectivamente al hablar de ejecución presupuestal, hacemos referencia tanto al presupuesto de ingresos como de gastos, es así que el dinero recaudado vs al valor presupuestado en la ejecución de los ingresos ha sido mayor, gracias al trabajo administrativo que busca maximizar la gestión realizada de las personas encargadas. Ejemplo: margen en contratación, recaudo de cartera, entre otros; en esta misma dinámica el presupuesto de gastos se ajusta directamente con la austeridad ejecutando el 97% de lo presupuestado.

-En cuanto a las actividades desarrolladas para la debida prestación del servicio, encontramos que las actividades por paciente son mayores debido a la exigencia contractual con las EPS y por prescripción médica.

6. El call center no presta el mejor servicio; Las anclas de cemento en la vía al Puesto de salud de Bruselas; El apoyo otro médico en Bruselas

RTA: Esta pregunta fue socializada de manera verbal en la jornada de rendición de cuentas, señalando lo siguiente:

-El call center es una herramienta tecnológica que permite el servicio de asignación de citas a través de llamada telefónica, logrando accesibilidad y evitando gastos y costos en desplazamiento a nuestros usuarios. Igualmente, se informó que de acuerdo a las estadísticas de la Empresa, se registra un total de 154.677 citas asignadas de las cuales 25.225 fueron incumplidas, lo que evidencia la falta de cultura en los deberes de los usuarios, afectando las posibilidades para que otros usuarios tengan la oportunidad de acceder al servicio.

Sin embargo, frente a esta situación la Empresa maneja estrategias educativas en derechos y deberes del usuario en diferentes espacios como salas de espera y carteleras de todas sedes, guión de call center, página web, redes sociales, entre otros. Cabe señalar, que para la vigencia 2018 se proyecta una mejora en el sistema de Call Center, en donde se incluirán más líneas telefónicas permitiendo mayor accesibilidad a los servicios.





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 85  
gerencia@esemmanuelcastrotovar.com  
www.esemmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia firmada digitalmente

ESTADISTICO DE ASIGNACION DE CITAS - 2017	
ASIGNADAS	154.677
CUMPLIDAS	109.450
INCUMPLIDAS	25.225
CANCELADAS	20.002

Fuente: Proceso de facturación ESE MCT

-Respecto a las anclas de cemento ubicadas en la vía a la Sede Bruselas, se procedió a consultar a la Secretaria de Gobierno Municipal, quien nos informa que mediante comunicación con el Corregidor, efectivamente se evidencia la construcción de unos muros en cemento con el fin de evitar el desbordamiento del río Guachicos, dentro de actividades que adelanta la Gobernación del Huila, igualmente señala que dichos muros no están obstaculizando el paso y que serán removidos dentro del desarrollo de este proyecto. Adicionalmente, por parte de la coordinadora de la sede Bruselas se puso en conocimiento ésta situación ante el Corregidor mediante oficio del 17 de abril de 2018 con el fin hacer seguimiento y obtener solución a esta problemática.

-Frente a la solicitud de otro médico de apoyo para la Sede Bruselas, se pone en conocimiento que actualmente operan en esta sede un total de 6 médicos para consulta externa y atención prioritaria de acuerdo a la capacidad instalada, los cuales cubren la totalidad de la demanda del servicio según datos estadístico de la institución, igualmente se evidencia que en esta Sede se ha presentado en algunas ocasiones, el hallazgo de cupos libres en las agendas de consulta médica.

7. Fortalecer la construcción del Hospital de primer nivel, Pitalito lo necesita por el crecimiento de la población

RTA: El proyecto Hospital de primer nivel para Pitalito, enmarcado en el plan de desarrollo municipal e institucional, ha logrado un avance significativo en la actual administración. En la vigencia 2017 se obtuvo por parte de la Secretaria de Salud Departamental la viabilidad técnica y financiera previa del proyecto, dando paso a la gestión de recursos para los estudios técnicos y diseños arquitectónicos los cuales se gestionan actualmente.

8. El sitio está muy pequeño para estos eventos de rendición de cuentas

El auditorio de la Empresa ubicado en la sede Cálamo, ha sido definido como sitio estratégico para el desarrollo de la jornada de rendición de cuentas, ya que tiene la capacidad suficiente para el número promedio de asistentes al evento, igualmente la entidad ha fortalecido este espacio con herramientas tecnológicas (video beam, pantalla, silletería, entre otros) que permiten que sea utilizado para este tipo de actividades institucionales. No obstante, tendremos en cuenta esta observación en las próximas jornadas.

**Nota: Dos (2) de las 10 observaciones presentadas en la jornada de rendición de cuentas no fueron legibles, lo que impide dar una respuesta objetiva.**





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 82  
gerencia@esmanuelcastrotovar.com  
www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fotocopia tomada del Original

## **TOTAL DE FELICITACIONES: 20**

Se recibió por parte de los asistentes felicitaciones por la excelente y clara presentación del informe de gestión de la vigencia 2017.

## **PREGUNTAS VERBALES DENTRO DEL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1. Solicitud de estadístico del servicio de Línea para la Vida

### **LINEA PARA LA VIDA**

La atención telefónica a través de la línea para la vida, es una herramienta tecnológica útil para aquellos usuarios que viven algún tipo de evento en salud mental, obteniendo el beneficio de encontrar del otro lado de la línea, a un profesional del área de psicología, que con toda disposición escucha su situación, y bajo su experiencia y profesionalismo orienta, dando una respuesta de apoyo y contención, viabilizando posibles alternativas de solución a la dificultad presentada. Por tanto, los profesionales conocen los principios básicos que fundamentan la atención oportuna, mitigando la crisis psicológica.

Con éste propósito se presentan a continuación, las principales funciones de la ayuda telefónica es el principio de escucha activa como base del proceso, los aspectos específicos de esta ayuda, la intervención en crisis como una de las principales necesidades en este tipo de atención, activación de ruta de emergencia y orientación al usuario en ruta para la atención por consulta psicológica cuando se requiere.

#### **Objetivo de la Línea para la vida**

Atender de manera oportuna y eficaz los reportes en temas relacionados con la salud mental de los laboyanos, que se conocen a través de esta línea telefónica, realizando una atención en crisis.

#### **¿Quién Atiende la Línea?**

El equipo de psicólogos de la dimensión de convivencia social y salud mental del Plan de Intervenciones Colectivas de la E.S.E. Manuel Castro Tovar durante las 24 horas.

#### **Dependencia**

El Equipo de profesionales que atiende la línea para la Vida hace parte del recurso humano del programa Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) Dimensión convivencia social y salud mental de la E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar.

#### **Horario de Atención**

- El horario de atención de la línea por parte de los profesionales responsables está establecido de 24 horas de lunes a domingo.





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 85  
gerencia@esmanuelcastrotovar.com  
www.esmanuelcastrotovar.com

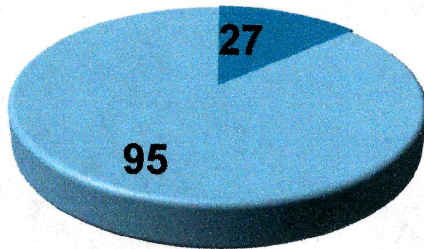
**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia (excepto del Original)

A continuación se detalla de la dinámica y variables de las llamadas registradas por la línea para la vida, durante el periodo comprendido entre los años 2016 y 2017

NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS		2016				NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS		2017			
EFFECTIVAS	FALLIDAS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL	EFFECTIVAS	FALLIDAS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
95	27	59	36	50	45	154	23	111	43	85	69
122		95		95		177		154		154	

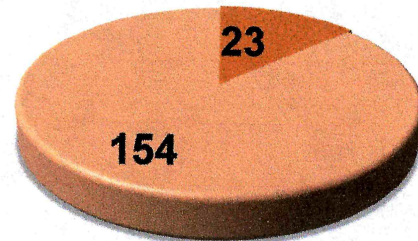
### INFORME DE CARACTERIZACIÓN 2016 - 2017

#### LLAMADAS 2016



■ Fallidas ■ Efectivas

#### LLAMADAS 2017



■ Fallidas ■ Efectivas

**Gráfica No.1**

Las Gráficas No. 1, muestran el número de llamadas efectivas, son aquellas llamadas que una vez timbran, se les devuelve, contestan, denuncian alguna situación o requieren ayuda. El total de llamadas efectivas de los años 2016 a 2017.



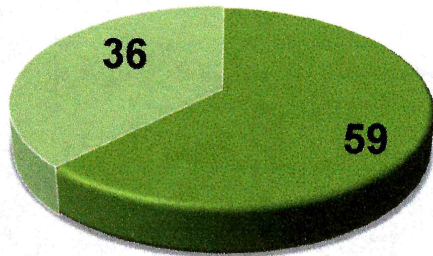


**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 88  
gerencia@esemauecastrotovar.com  
www.esemauecastrotovar.com

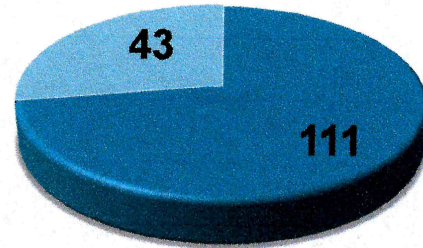
**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

### GÉNERO 2016



■ Femenino ■ Masculino

### GÉNERO 2017

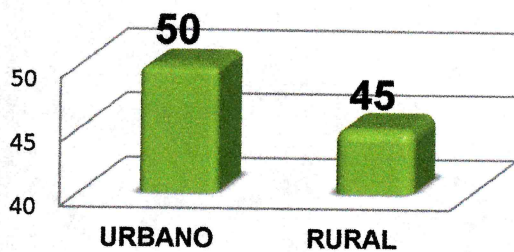


■ Femenino ■ Masculino

**Gráfica No. 2**

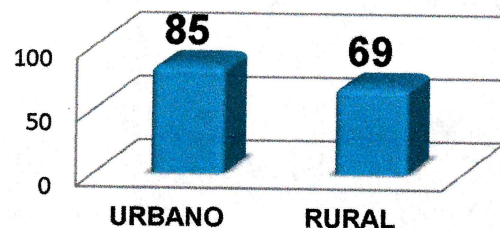
En las Gráficas No. 2 identifica los usuarios con llamadas efectivas, por su género, donde se evidencia que el género femenino, busca más orientación psicológica, con un porcentaje del 68%; y un 32%. Para el género masculino en los años 2016 y 2017.

### UBICACIÓN 2016



URBANO RURAL

### UBICACIÓN 2017



URBANO RURAL

**Gráfica No. 3**

En las Gráficas No. 3, y de acuerdo con la ubicación de los usuarios que hacen uso de la línea, se puede visualizar que un 54% residente en la cabecera municipal y un 46% viven en la zona rural de los años 2016 y 2017.

2. Ubicación de los lotes destinados para los puestos de salud Chillurco y Charguayaco







**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 65  
Fax: (57) (8) 836 42 83  
gerencia@esmanuelcastrotovar.com  
www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es fiel copia tomada del Original

**-INFORME UBICACIÓN LOTE CORREGIMIENTO CHARGUAYACO:**

<b>Lote</b>	• Vereda Paraíso
<b>Ubicación</b>	• Colinda con Predios señor Bernardo Molina- Escuela veredal – frente a la Institución Educativa Sede Charguayaco
<b>Propietarios</b>	• Yolanda Molina
<b>Área</b>	• 600 m2
<b>Valor</b>	• \$ 36.120.000





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 3362  
Fax: (57) (8) 836 42 83  
gerencia@esemanuelcastrotovar.com  
www.esemanuelcastrotovar.com

**ESE MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es el copia tomada del Original

### -INFORME UBICACIÓN LOTE CORREGIMIENTO CHILLURCO

<b>Lote</b>	• Vereda Chillurco
<b>Ubicación</b>	• Vía que conduce hasta el sitio denominado la portada, desvío a margen derecha hacia la vereda Chillurco
<b>Propietario</b>	• Alexander Duque
<b>Área</b>	• 600 m2
<b>Valor</b>	• \$ 25.600.000



3. Informe sobre venta del lote ubicado en el Barrio Paraíso de propiedad de la ESE.

RTA: Mediante Acuerdo No. 011 del 24 agosto de 2017 de junta directiva de la ESE Manuel Castro Tovar, se definió por unanimidad autorizar la venta del terreno identificado con matrícula inmobiliaria No. 206-77934, ubicado en el barrio Paraíso del Municipio de Pitalito y avaluado por un perito de Corpolygona de Colombia en \$399.744.000.





**E.S.E. MUNICIPAL  
MANUEL CASTRO TOVAR**  
Calidez y Calidad para Todos  
NIT. 813.005.295-8

**SEDE PRINCIPAL**  
CRA 14A No. 9A - 65, Pitalito Huila  
Tel: (57) (8) 836 33 62  
Fax: (57) (8) 836 42 85  
gerencia@esmanuelcastrotovar.com  
www.esmanuelcastrotovar.com

**E.S.E. MANUEL  
CASTRO TOVAR**  
Es el Copie tomado del Original

La presente autorización se realizó con el propósito de desarrollar diferentes proyectos de inversión y suplir necesidades institucionales.. Dicho proceso de enajenación se surtió acorde al artículo 11 del Manual de contratación interno de la Empresa, en armonía con el artículo 2.2.1.2.2.2.2 del decreto 1082 de 2015, ambos definitorios del mecanismo de subasta pública. Se dio apertura del proceso mediante resolución administrativa No. 212 de 2017 de la ESE Manuel Castro Tovar. La venta del terreno se efectuó mediante Escritura pública No. 3648 del 18 de diciembre de 2017 de la Notaria segunda del círculo de Pitalito, a los señores: José Ignacio López Rojas, Hernando Trujillo Losada y Juan Carlos Vargas Ortiz, por un valor de \$ 400.000.000, destinados para los siguientes necesidades de la ESE Manuel Castro Tovar:

1. Adquisición unidad móvil médico odontológica: \$ 117.000.000
2. Cerramiento Sede Paraíso: \$ 110.000.000
3. Adquisición lotes Chillurco y Charguayaco: \$ 54.000.000
4. Adquisición equipos biomédicos: \$ 100.000.000
5. Suministro red contra incendios y detectores de humo para la Sede Cálamo y Bruselas: \$10.000.000
6. Conectividad: \$9.000.000

**Compromisos**

Dar cumplimiento a las estrategias acordadas con la comunidad permitiendo el mejoramiento continuo de la Empresa:

1. Programación de actividad física dirigida al adulto mayor y toma de tensión arterial en el barrio divino niño (PIC- Jefe PyP)
2. Revisar programación de atención en semana santa
3. Fortalecimiento centro de relevo y señalización en braille
4. Programación de reunión con Comité pro hospital de primer nivel para Pitalito

No siendo otro el objeto de la presente se firma a las 5:00PM.

**SERGIO MAURICIO ZUÑIGA RAMIREZ**  
Gerente

**LEIDY CRISTINA CASTRO BERMEO**  
Subgerente técnico científica

**NINFA TOVAR QUEVEDO**  
Subgerente administrativa y financiera

**LEIDY MARCELA LEIVA VARGAS**  
Asesora de Planeación

**ANDREA CANO**  
Profesional de apoyo de control interno

