



**ES-PE01**

ACTA DE REUNION No. 001

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS APLICADAS EN RENDICIÓN DE CUENTAS  
VIGENCIA 2015

Fecha:	04 DE ABRIL DE 2016
Duración:	1 HORA
Lugar :	SALA DE JUNTAS ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR
Redactada por :	LEIDY MARCELA LEIVA VARGAS

Participantes:	1.SERGIO MAURICIO ZÚÑIGA RAMIREZ 2. TERESA CABRERA 3. LEIDY CRISTINA CASTRO BERMEO 4. MARLON AUGUSTO ARTUNDUAGA CASTRO 5. MARCO ANTONIO URBANO GAVIRIA 6. LEIDY MARCELA LEIVA VARGAS
----------------	---

Agenda:	Orden del día
	1. Tabulación de encuestas aplicadas a los asistentes 2. Estudio de las observaciones y sus respectivas respuestas

Desarrollo de los temas:

1.	Se realizó la tabulación de las encuestas aplicadas a los asistentes, obteniendo los siguientes resultados:								
	<table border="1"><tr><td>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS</td><td>52</td></tr><tr><td>RESULTADOS OBTENIDOS</td><td></td></tr><tr><td></td><td>SI</td></tr><tr><td>La información presentada llenó sus expectativas?</td><td>52</td></tr></table>	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	52	RESULTADOS OBTENIDOS			SI	La información presentada llenó sus expectativas?	52
	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	52							
	RESULTADOS OBTENIDOS								
	SI								
La información presentada llenó sus expectativas?	52								



2.	La información se expresó en lenguaje comprensible?	52
	Se permitió un espacio de participación ciudadana?	52
	Considera que la información que ha recibido, sirve para calificar la gestión de la vigencia 2015?	52
	La estrategia pedagógica utilizada en la presentación del informe fue la más idónea?	52
	El Auditorio y las herramientas tecnológicas utilizadas permitieron la entrega de un informe con eficiencia y eficacia?	52
	Por qué medio de difusión conoció la convocatoria a la rendición de cuentas?	
	INVITACION	31
	PAGINA WEB	6
	REDES SOCIALES	2
	CORREO ELECTRONICO	10
	OTRO	3
	OBSERVACIONES	
	OBSERVACIONES	4
	FELICITACIONES	9

**OBSERVACIONES**  
\*(Transcripción original de las observaciones)

**1.** “ *Los usuarios se quejan cuando llaman por demora para contestar para asignación de citas, hay muchos usuarios que no tienen dinero para esperar*”

Respuesta: Las líneas telefónicas de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, se atienden en jornada continua en el horario de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. a través del Call Center, mediante siete (7) agentes a través de las líneas +57 (8) 8366747 para asignación de citas médicas; odontología: +57 3132648084, Sede de Bruselas: +57 3106776791 y cancelación de citas: +57 3106591614.

Las Sedes de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, tienen a disposición teléfonos fijos y móviles gratuitos a servicio de los usuarios, para asignación de consulta externa.

A través de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se fortalecerá la promoción de las líneas gratuitas para su correcto direccionamiento y agilidad en la prestación del servicio, evitando congestionar una sola línea telefónica.

**2.** “ *Es muy importante que dé a conocer antes la información, si es posible, pues sería una forma de calificar la Gestión de una manera mas asertiva*”

El informe de rendición de cuentas vigencia 2015, se encuentra publicado con antelación a la presentación del mismo, en la página institucional [www.esmanuelcastrotovar.com](http://www.esmanuelcastrotovar.com), sin embargo, atendiendo la observación se tendrá en cuenta para la siguiente vigencia informar con antelación a la presentación, sobre la publicación realizada en el sitio web



institucional.

**3.** *“Buenas estrategias de trabajo para cumplir las metas de la ESE Manuel Castro Tovar. Sería bueno que el personal que entre a la institución, sea valorado, ante todo la humanización, calidad con el servicio”.*

La Empresa adoptó mediante Resolución No°230 del 30 de diciembre de 2015, la política y el programa de humanización, en el cual la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, se compromete a brindar una atención en los servicios con calidez y calidad humana promoviendo de manera permanente una cultura de servicio basada en el respeto, trato digno y amable a sus usuarios, familia y partes interesadas; asegurando el desarrollo del talento humano en un ambiente seguro y cálido. Ésta política es socializada a todo el personal mediante los procesos de inducción y re inducción.

**4.** *“A futuro la ESE amplíe servicios a las EPS's contributivas, para dar una mejor calidad a la comunidad opita”.*

La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, presenta su portafolio servicios a las EPS's, actualmente hay contrato vigente con la EPS COOMEVA para régimen contributivo.

#### **FELICITACIONES**

Se recibió por parte de los asistentes, nueve (9) felicitaciones por la excelente y clara presentación del informe de gestión.

No siendo otro el objeto de la presente se firma.

Firma:

**SERGIO MAURICIO ZUÑIGA RAMIREZ**  
Gerente

**TERESA CABRERA**  
Subdirectora administrativa y financiera

**LEIDY CRISTINA CASTRO BERMEO**  
Subdirectora técnico científica

**MARCO ANTONIO URBANO GAVIRIA**  
Asesor de Control Interno

**MARLON AUGUSTO ARTUNDUAGA CASTRO**  
Asesor de Planeación

**LEIDY MARCELA LEIVA VARGAS**  
Profesional de apoyo de Planeación y Gerencia