



## **RENDICION DE CUENTAS ESE BARRANCABERMEJA VIGENCIA 2020**

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que incluye el suministro de información de la gestión de la institución a la comunidad. Su finalidad es la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana a fin de generar acciones para el mejoramiento de los servicios.

Para la realización de La rendición de cuentas de la ESE BARRANCABERMEJA vigencia 2020, tuvo el siguiente procedimiento:

### ➤ PUBLICACIÓN Y CONSULTA

Con un mes de antelación se publicó en la página web: [www.esebarrancabermeja.gov.co](http://www.esebarrancabermeja.gov.co) el informe de gestión de la ESE BARRANCABERMEJA vigencia 2020, a fin de que las partes interesadas (instituciones-comunidad) pudieran consultarlo

### ➤ DIVULGACIÓN Y CONVOCATORIA

La ESE BARRANCABERMEJA realizó la divulgación y convocatoria con un mes de antelación a través de: a) sitio web: [www.esebarrancabermeja.gov.co](http://www.esebarrancabermeja.gov.co) b. redes sociales- Facebook ESE Barrancabermeja- c) Medios de comunicación: A través del Canal Telepetróleo se divulgó con un mes de divulgación, con repetición estipulada en la norma d. Correo electrónico de los miembros de la Asociación de Usuarios que dispusieron del mismo.

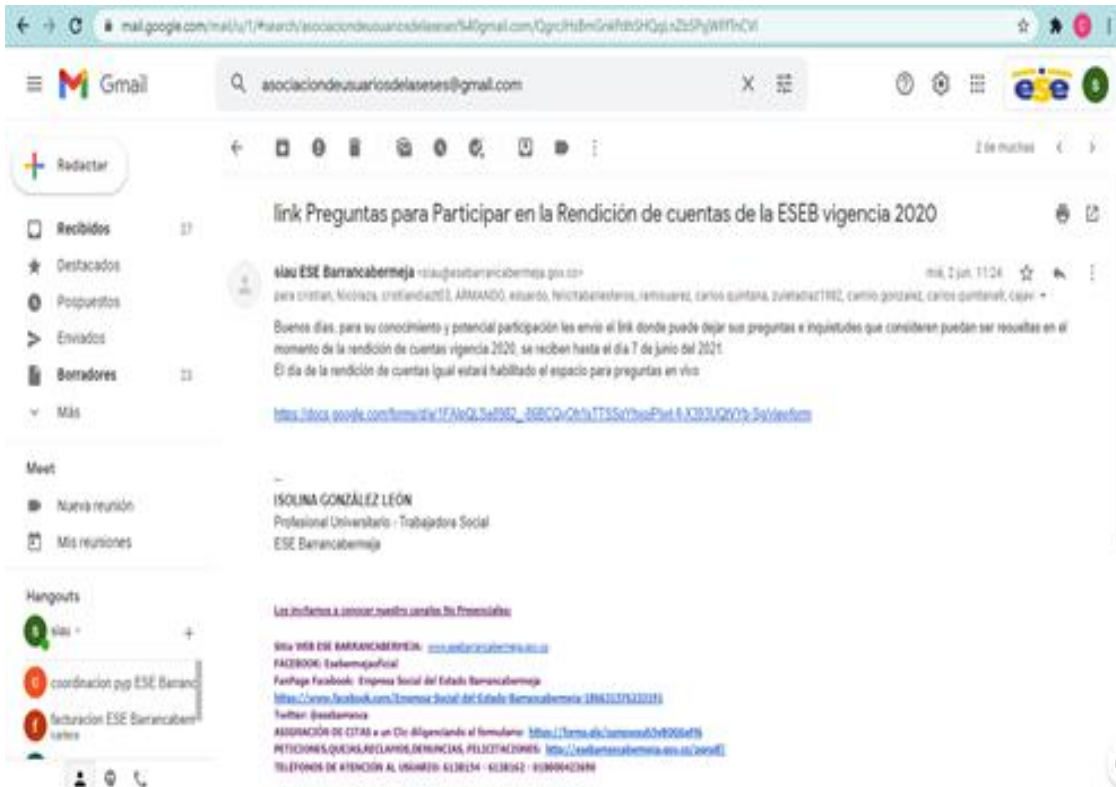
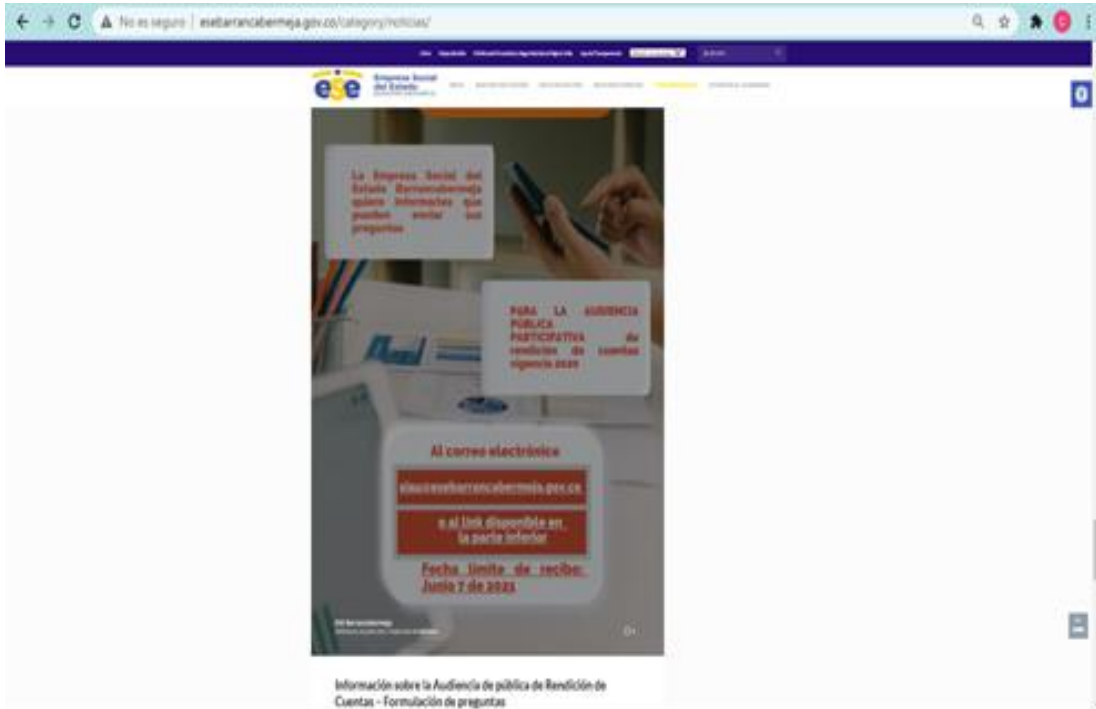




➤ SUGERENCIAS Y PROPUESTAS

Se invitó a la comunidad a través de las diferentes asociaciones o de manera personal a través de página web a presentar sugerencias y propuestas por el correo electrónico [siau@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co) y en el micro sitio de Rendición de cuentas de la página web. La información estuvo disponible por estos medios hasta el día 7 de junio de 2021.

No se recibieron notificaciones por estos medios. De igual manera, los usuarios dispondrían de un espacio en la transmisión del evento en vivo en el cual podrían intervenir.





**AUDIENCIA EN VIVO RENDICION DE CUENTAS ESE  
BARRANCABERMEJA VIGENCIA 2020**

FECHA: 11 DE JUNIO DE 2021

HORA: 8:30 AM a 11:30 AM

INGRESO POR FACEBOOK LIVE

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo de bienvenida
2. Informe de gestión de la ESE BARRANCABERMEJA Vigencia 2020, presentado por la doctora ESMERALDA MARIA OTERO ALVÁREZ, Gerente ESE Barrancabermeja
3. Espacio de participación de la comunidad

**DESARROLLO DE LA AUDIENCIA**

1. SALUDO DE BIENVENIDA: La doctora ESMERALDA OTERO ALVÁREZ, Gerente de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE BARRANCABERMEJA, Extiende la bienvenida a los asistentes agradeciendo el compromiso de conectarse al evento.
2. INFORME DE GESTIÓN ESE BARRANCABERMEJA VIGENCIA 2020

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** Inicialmente la doctora ESMERALDA MARIA OTERO ALVAREZ, destaca que a partir del mes de marzo de 2020, cuando se decretó el estado de emergencia por la pandemia del Covid-19, el Ministerio de Salud y Protección Social hizo una marcada restricción para algunos servicios de salud como son consulta médica, consulta odontológica; por lo que la institución tuvo que implementar estrategias no presenciales como: teléfono, página web, canales virtuales, entre otros medios.

En ese orden de ideas, prosigue haciendo la presentación de la ESE BARRANCABERMEJA, que es una empresa de salud de baja complejidad. En la actualidad cuenta con la siguiente red de servicios: seis (6) centros en la zona urbana de consulta ambulatoria (CARDALES, CASTILLO, FLORESTA, CAMPIN, DANUBIO y CDV), tres (3) centros de salud en la zona rural (CENTRO, LLANITO Y FORTUNA) y tres (3) Puestos de salud extramurales (MESETA SAN RAFAEL, SAN RAFAEL DE CHUCURÍ Y CIÉNAGA DEL OPÓN). En cuanto a los servicios tres centros prestan servicios de urgencias 24 horas y hospitalización de baja complejidad habilitados en los centros de salud CASTILLO, DANUBIO Y URGENCIAS.



Resalta que la medida sanitaria por efectos de la pandemia del Covid-19, las consultas de medicina general, consulta odontológica, laboratorio y programas de promoción y prevención se vieron disminuidas desde el 20 de marzo de 2020 hasta el 30 de septiembre de la misma vigencia. En las actividades de promoción y prevención, hubo desabastecimiento de vacunas, dado que algunas tuvieron restricción de ingreso al país, por ejemplo, la del polio, pero logró subsanarse finalizando el año 2020. De igual manera se vieron afectadas las actividades de citologías. El servicio de odontología en especial se vio afectado, porque la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) restringió estas actividades, dado el riesgo que implicaba por el manejo de aerosoles que generan los procedimientos de odontología. A este servicio se dio inicio gradualmente a partir del mes de octubre con algunas actividades.

Así mismo, el servicio de urgencias, dadas las circunstancias y el temor de las personas al contagio por Covid-19, se vio disminuido. Desde otro aspecto, refiere que la liquidación de la EPS MEDIMAS incidió en la disminución de usuarios. Como aspectos positivos y relevantes se destaca el desarrollo de las actividades del programa de intervenciones colectivas - PIC - en temas de salud mental, convivencia social, vida saludable, salud sexual y enfermedades transmisibles a través de talleres virtuales, dado que por la pandemia no se podía realizar en espacios abiertos. De igual manera la estrategia ATENCION PRIMARIA EN SALUD –APS-.

De gran impacto cabe mencionar las brigadas en salud, focalizadas a grupos vulnerables como son los habitantes de la calle, población expuesta al contagio del virus, también se intervino los centros de adulto mayor y los treinta y cinco centros vida. Además, se atendió a la población privada de la libertad (consulta médica general, higiene oral, entrega de medicamentos). Estas brigadas también se extendieron a Centro, Fortuna, Llanito, San Rafael de Chucurí, Ciénaga del Opón, Meseta San Rafael. Además, otra estrategia de atención fue la entrega de medicamentos a domicilio y las teleconsultas.

Se destaca un evento importante y favorable para la empresa que fue la inauguración del centro de salud Danubio, obra que tuvo ejecución durante cinco años y se entregó el 13 de agosto de 2020, dotado de la infraestructura para el proceso de atención a los usuarios con cuatro consultorios para consulta externa, un consultorio para vacunación, un consultorio para citologías, un consultorio para enfermería actividades de promoción y prevención, consultorio de triage, dos salas de atención de parto y las áreas de hospitalización diferenciadas por género, dos unidades odontológicas, laboratorio clínico y farmacia. Además, se creó la unidad materno infantil, a finales de 2020, reactivando las actividades de parto. En las obras de dotación y mejoramiento, se menciona el centro de salud CENTRO, la cual se pudo realizar con el aporte de Ecopetrol y la occidental, entre el 31 de julio y 4 de diciembre de 2020, se hizo dotación de equipos biomédicos. Se destaca que la atención se direcciona no solamente a usuarios del régimen subsidiado sino del régimen contributivo.



Finalmente, concluye manifestando que el panorama para la institución al año 2021, es diferente, dado que aparte de las atenciones propias de la ESEB como institución de baja complejidad, se han ejecutado las estrategias PIC y APS. Resalta que la ESEB es líder en la aplicación de biológicos contra el Covid-19, con cinco (5) equipos: cuatro (4) extramurales y un (1) intramural. Se ha abarcado los corregimientos ciénaga del opón, san Rafael de chucuri, meseta san Rafael, Fortuna, llanito y centro. Tiene asignada fuerzas armadas, docentes, población adulto mayor, usuarios de los centros de salud. En la actualidad Etapa actual de 16 a 49 años priorizados en mi vacuna, sin ningún tipo de priorización a partir de los 50 años, sólo presentando la identificación. También se cuenta con un contrato de inmigrantes irregulares que se encuentran en el distrito (venezolanos, peruanos, ecuatorianos) de los 6 meses hasta los 17 años en actividades de promoción y prevención de consulta externa y odontológica, además la atención a gestantes en cualquier etapa de su vida, con controles prenatales y terminando con la atención del parto. Contratos para la estrategia PRASS, la cual se implementa para evitar la propagación del virus e identificar a los contagiados, ya se llevan 2 y se va para un tercer contrato.

**INFORME FINANCIERO:** A continuación la doctora LILIA VILLEGAS, Jefe Financiera de la ESE BARRANCABERMEJA, presenta el informe financiero de la vigencia 2020: Destaca una disminución en el balance bastante significativa debido a una devolución que se hizo por unos ingresos que había asignado la Alcaldía Distrital en la ejecución del proyecto del centro de salud CDV, debido a aspectos legales porque no se cumplieron los plazos estipulados dentro de los convenios de asociación y por directrices de la misma norma. Sin embargo, aunque los activos bajaron, se espera que puedan ser recuperados y obtener nuevamente el proyecto del CDV.

Enfatiza que en este caso, la disminución no obedeció a la pandemia. También resalta que hubo unas pérdidas en cierta forma avaladas por el mismo Ministerio, al mantener el personal misional y administrativo, a pesar de la reducción de las actividades. En cuanto a la propiedad, planta y equipo, la disminución se debió a la depreciación, dentro de lo normativo. Los pasivos aumentaron debido a que los gastos se mantuvieron fijos pero los ingresos sí disminuyeron, lo que ocasiona que los gastos no cubiertos se conviertan en pasivos, lógicamente afectando el patrimonio de la institución.

El comportamiento de los ingresos es con tendencia a la disminución debido a las directrices de atención por la situación ante la pandemia. Aunque el resultado no fue alentador, se han optado por estrategias para disminuir gastos, una de ellas es el traslado de la sede administrativa para una sede propia lo que permite evitar el desembolso del arriendo. Se está haciendo lo humanamente posible para que la empresa obtenga el punto de equilibrio. De hecho, el surgimiento de la pandemia, destaca las debilidades que se tienen institucionalmente como es el no disponer de Sistema integral de información que hubiera permitido una mejor atención a los usuarios. De hecho, Las historias clínicas



deben ser sistematizadas, lo cual es una exigencia de las EPS. Sin embargo, aún se hacen muchos procesos manuales, lo que implica invertir más tiempo en las actividades. En la actualidad se está trabajando en obtener un adecuado sistema de información. En lo concerniente a la cartera si bien se hace una gestión de cobro persistente, no se ha obtenido el resultado esperado.

En la actualidad la ESE BARRANCABERMEJA tiene demandas y litigios, que de no ganarse, implican una disminución, claro está que presupuestalmente la institución debe realizar la respectiva provisión de los mismos. En lo que se refiere a los costos por centros de salud los que generaron rentabilidad fueron cardales, cdv, Danubio y campin. Los que no dieron utilidad fueron Castillo, Centro, Floresta, Fortuna, Llanito, Versalles y progreso. Al hacer la comparación, Castillo y Floresta son atípicos, porque son centros que en otros periodos han generado rentabilidad. Centro, Fortuna y Llanito no han dado utilidad, pero independientemente son centros rurales que se deben mantener abierto para garantizar la accesibilidad y atención a los usuarios.

## **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

**INFORME PQRD:** Presenta el informe De peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRD, correspondientes a la vigencia 2020, destacando una disminución considerable, con respecto al año anterior, dado la restricción a causa de la pandemia del COVID 19. Se observa que los servicios más afectados fueron FARMACIA Y FACTURACIÓN. Las no conformidades en farmacia por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos fue una constante debido al desabastecimiento de medicamentos en todo el país. También se destaca el área de facturación por las manifestaciones de los usuarios sobre el procedimiento de asignación de citas, el cual se ha venido interviniendo para mayor accesibilidad, pasando inicialmente de asignarlas presencialmente en horas de la mañana para horas de la tarde. Posteriormente hubo otra mejora en el procedimiento que fue la asignación de cita por página WEB, y se tiene como meta que esta página sea más amigable, generando mayor accesibilidad y oportunidad para los usuarios. Otro aspecto importante son las felicitaciones de los usuarios a los profesionales responsables de la atención, manifestado la satisfacción con las atenciones recibidas.

**SATISFACCIÓN:** En la vigencia del 2020 se obtuvo un 85% de satisfacción. En comparación con el periodo anterior, la tendencia es al aumento en un 5%. Es un compromiso continuo de la ESEB que los usuarios tengan una mejor percepción de la calidad de nuestros servicios, para lo cual contamos con un buen talento humano. De hecho, entre las acciones de mejoramiento se destaca, como ya se dijo anteriormente, la asignación de citas por página web, y que ésta sea más amigable, generando mayor accesibilidad para los usuarios. De otra parte, se fortaleció el uso de protocolos de bioseguridad y se señalaron las áreas. También se han fortalecido las actividades de



promoción y prevención, donde se destaca el centro de salud DANUBIO en el cual convergen mayor número de gestantes. Otro aspecto positivo fue la entrega oportuna de laboratorio clínico, con miras a que más adelante se puedan entregar virtualmente.

**CAPACITACIONES A USUARIOS:** Se realizaron capacitaciones presenciales en sala de espera hasta el mes de marzo de 2020, en temas relacionados con deberes y derechos, aspectos generales del Sistema de Seguridad Social en Salud, portabilidad, movilidad; y fueron suspendidas por este medio hasta nueva orden. A partir del mes de septiembre se iniciaron nuevamente en forma virtual de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de protección social. Se hace observación a la inasistencia a las citas médicas, lo cual le resta posibilidad para que se dé cita a otros usuarios.

**CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO.** Con el cliente interno también se desarrolló hasta el mes de marzo capacitaciones presenciales referidas a derechos y deberes, aspectos de humanización. En el segundo semestre, por los lineamientos del ministerio, se desarrollaron de manera virtual y se destacó la práctica de hábitos saludables -lavado de manos

**PARTICIPACIÓN SOCIAL:** La ESE BARRANCABERMEJA Cuenta con una asociación de usuarios, dos representantes de ésta al Comité de Ética. Se dispone de sus contactos a través de los correos y página WEB. También hay participación de la comunidad, a través del representante de la Asociación de usuarios ante Junta Directiva

**ESPACIO DE LA COMUNIDAD PARA PREGUNTAS:** Se abre el espacio de las preguntas recepcionadas durante la transmisión del evento para proceder a dar respuesta. Adicionalmente, la doctora ESMERALDA OTERO ALVÁREZ, informa que durante los próximos quince (15) si hay más preguntas, se responderán por página WEB:

**PREGUNTA POR JEAN CARLOS RIVAS:** ADEMÁS DE LAS CONSULTAS POR MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGÍA, QUE OTROS SERVICIOS DE SALUD ofrece A LA ESE BARRANCABERMEJA

**RESPUESTA: POR LA DOCTORA ESMERALDA OTERO ALVÁREZ:** ofrecemos todos los servicios de la baja complejidad, entendiéndose actividades como las citologías, vacunación, todos los procedimientos de promoción y prevención, laboratorio clínico, servicio de urgencias, contratos por PIC- APS atención primaria en salud, contrato con inmigrantes irregulares. Para este año se inició otro tipo de contratos, la estrategia PRAS y esquema de vacunación contra Covid-19 el cual ha abanderado la ESEB en el distrito.

**PREGUNTA POR KATHY LEON:** EN CUANTO A LOS INGRESOS COMO FUE EL AÑO 2020 PARA LA ESEB? **RESPUESTA POR LA DOCTORA ESMERALDA OTERO ALVÁREZ:** Como lo expuso la financiera, en el 2020 hubo una disminución significativa de los ingresos Por la



pandemia del Covid-19, algunas actividades presenciales como consulta médica y odontológica fueron restringidas. Pero con la reapertura de los servicios a partir del 1 de octubre hubo un incremento bastante significativo de los ingresos por mayor facturación de los servicios. En estos 6 meses de la cuarentena estricta sólo se atendía urgencias, atención del parto. Ya el 2021 fue más alentador, se espera que la demanda de los servicios aumente

**PREGUNTA POR JENNI PAQUITA DIAZ: QUÉ ESTRATEGIA HA IMPLEMENTADO LA ESE BARRANCABERMEJA PARA MEJORAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS**

**RESPUESTA POR LA DOCTORA ESMERALDA OTERO ALVÁREZ:** Para el año 2021 Aumentamos un nuevo canal que es la asignación a través por WhatsApp donde el usuario deja la información de su número telefónico, y el personal le devuelve la comunicación agendándole la cita. Adicional a eso ya el año anterior se tenía el link, telefónicamente y la presencialidad. Con esta se les hace la recomendación de no acudir mucho, sino obtener la cita a través de los tres primeros canales para evitar la exposición ante el virus.

**PREGUNTA POR PAOLA FLÓREZ: QUÉ OBRAS Y DOTACIONES ENTREGÓ LA ESE BARRANCABERMEJA EN EL AÑO 2020. RESPUESTA POR LA DOCTORA ESMERALDA OTERO ALVÁREZ:** Fue muy significativa la entrega del centro de salud DANUBIO, que después de cinco años, con algunos tropiezos, Se entrega el 13 de agosto de 2020, logramos posicionarnos como líder de empresas de salud de la baja complejidad, por la oferta que tiene este centro de salud en la comuna 6, por el tipo de usuarios que la empresa atiende que son los del régimen subsidiado, La capacidad de oferta que tiene este centro de salud (4 consultorios de medicina general, un consultorio de vacunación, un consultorio de enfermería, un consultorio de citología, áreas grandes de hospitalización discriminado para hombres, mujeres y niños laboratorio clínico amplio, equipado con tecnología de punta, salas de parte, dos unidades odontológicas, servicios de ambulancia, urgencias. La otra obra muy significativa la mejora en infraestructura es el centro de salud centro, fortaleciendo el servicio de salud en el corregimiento. Un centro de salud mejor acondicionado con mejores implementos y a disposición de todos los usuarios del corregimiento el centro

Conclusión del evento, siendo las 11:30 am.