

	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO:ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

**Reunión de Junta Directiva
Acta N° 132- 2021**

Fecha: 16 de febrero de 2021	Lugar: Hospital General de Medellín	Duración: 4:00 horas.
PARTICIPANTES:		
Nombre y Apellidos	Cargo	
En Representación del Ente Municipal.		
Doctor Jhonatan Estiven Villada Palacio	Secretario General del Municipio de Medellín, delegado del señor Alcalde, quien preside la sesión	
Secretaria de Salud del Municipio de Medellín-		
En Representación del Sector Científico		
Doctor Jorge William Salazar Henao	Médico	
En Representación de los Profesionales de la Salud del Hospital General de Medellín		
Doctor Elkin Rafael Cuartas Echavarría	Médico	
Representante de los Gremios de la Producción.	Pendiente de designación	
En Representación de la Liga de Usuarios		
Señora Luz Mery Zuleta Lezcano	Liga de Usuarios.	
Invitados		
Dr. Mario Fernando Córdoba Pérez	Gerente	
Dr. Carlos Uriel López Ríos	Jefe Oficina de Auditoría Interna.	
Dr. William Ignacio Marroquin Rincon	Revisor Fiscal	
Secretaria		
Luísa Fernanda Correa Marin	Jefe Oficina Jurídica HGM	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación del quórum.

Dr. Jhonatan Estiven Villada Palacio, la Dra. Jennifer Andree Uribe Montoya, el Dr. Elkin Rafael Cuartas Echavarría, el Dr. Jorge William Salazar Henao y la Sra. Luz Mery Zuleta Lezcano.

	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

2. Aprobación del orden del día.

ORDEN DEL DÍA

1. 1. Informe de gerencia.
 - 1.1. Estados financieros.
2. Informe de gestión 2020.
 - 2.1. Plan de desarrollo 2020-2023.
 - 2.2. Plan de acción 2020 - 2021.
3. Capacitación para la Junta Directiva.
4. Informe de Contratación.
5. Propositiones y varios.

DESARROLLO

1. Instalación.

Siendo las diez (7:15) de la mañana, del día 1 de febrero del 2021, se dio inicio a la sesión ordinaria, Dra. Luisa se somete a votación el orden del día, Dr. Jorge apruebo, sr. Luz Mery apruebo, Dr. Elkin apruebo, Dr. Jonathan apruebo queda aprobado el orden del día.

1. Informe de la Gerencia: el Dr. Mario Fernando en el informe de la gerencia brinda un informe De los estados financieros, pero primero les voy a contar sobre el proceso de vacunación, el Hospital General de Medellín es pionero, de hecho, el próximo jueves tenemos una capacitación con los entes de control en la Alcaldía, ayer estuvo el viceministro es posible que se empiece las vacunas el día de mañana, se inicia con la vacuna de faizer, ya estamos prestos a empezar, hay que tener en cuenta los priorizados, esta es la situación estamos preparados para esto. La 80 sigue con una ocupación baja, no sabemos si habla nuevos picos, tuvimos una buena liquidez y una buena recuperación de cartera, en términos generales está bien, pero bueno ya comenzamos este año nuevo, esperamos que nos vaya



	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

muy bien , hemos hecho correcciones en cuentas por pagar con los proveedores a diciembre nos pusimos al día en lo que se podía pagar , el resto es porque son cuentas muy vencidas. Fuimos muy eficiente en lo viejo, tenemos que tener muy juiciosos en lo nuevo, dr. Jorge pregunta qué porcentaje hay en cartera perdida, dr. Mario indica que hay muy buena liquidez en los bancos, hay que empezar a facturar no olvidarnos del covid, pero empezar con las atenciones grandes que presta el Hospital, seguimos con los informes financieros el director financiero y el contador.

Dr. Diego buenos días soy el Director financiero y me acompaña Carlos que es el contador de la institución, queremos ser muy concretos en los informes que les vamos a entregar. Quiero ser muy claro con el tema del oxígeno, en esta administración nos dimos a la tarea de una depuración sobre este sentido, quiero darle la palabra a Carlos, Dr. Mario nos indica que hemos mejorado mucho en una depuración de las cuentas por pagar, Dr. Diego nos indica que le mandaron a todos los proveedores una comunicación donde nos digan si el hospital debe dineros, Dr. William nos indica que también por motivos de el mismo sistema hay confusiones de los empleados, vamos a mirar si se puede organizar el tema de la radicación de las cuentas de los contratistas, Dr. Jonathan pregunta estamos liquidando todos los contratos, Dr. Mario indica todos no se liquidan, Dr. Jonathan le hace una sugerencia al gerente que se liquiden todos los contratos, y más al momento cuando usted entregue la gerencia este muy claro este tema Dr. Mario dice que hay que meternos más en la parte financiera y hacer acompañamientos, en los estados financieros en los flujos de caja, como que no se contabiliza un oxígeno, Dr. William nos indica que desde el año pasado le había solicitado al doctor Mario revisar mucho este tema financiero y contable, dr. Jonathan le solicita al director financiero, contador y revisor fiscal que nos indiquen que nos pasen todas esas opciones de mejoras en un glosario de todas las mejoras que han realizado, Dr. Jonathan nos indica que hay que tener muy claro la dinámica de la estampilla prodeporte, por el acuerdo Municipal, Dr. William dice que, si se vuelve más costoso el servicio por parte del contratista, Dr. Jonathan indica que esa tasa pro deporte el contratista lo recupera en el pago de Industria y comercio, Dr. Carlos buenos días se realizó un

	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

diagnóstico de cómo estaba el sistema económico, financiero y social en una forma diferente, teniendo en cuenta la normatividad, hoy tenemos un diagnóstico que le damos a conocer a la gerencia y la junta directiva, el trabajo ha sido arduo, construir y levantar esa información ha sido riguroso, es una radiografía a la fecha 31 de diciembre 2020. los registros que hay en este momento están en libros. Dr. Jonathan nos indica que en el municipio hay una secretaria de TIC, que nos apoyemos en la secretaria que nos dé un manito hacer un buen uso de la herramienta de SAP.

Dr. Jonathan nos indica que el hospital con los bienes debería de buscar una rentabilidad y no tenemos inconvenientes para el lote detrás del hospital hacer un convenio con el SENA. Dr. Jonathan nos dice ese contexto de la clínica de la 80 quedaríamos con el hospital más grande de Latinoamérica. Dr. Diego nos expone los estados de resultados ingresos, costos y gastos. Dr. Carlos nos muestra las diapositivas, Dr. Mario nos indica que muchos hospitales estuvieron por debajo y nosotros nos pudimos sostener y nosotros antes crecimos, y los gastos fueron mayores, los costos fueron mayores, Dra. Luisa vamos a adelantar el tercer punto de la capacitación que nos están esperando desde Bogotá. Dr. Carlos dice ya vamos a terminar. Estamos mirando las transferencias los recursos del convenio con la alcaldía, el apoyo económico que nos dio el gobierno nacional. Dr. Diego nos dice que si dejamos una aprobación sobre este tema financiero, Dra. Luisa sometemos a votación estos estados financieros que acaban de exponer el doctor Diego y el doctor Carlos, doctor Jorge Aprobado, señora Luz Mery apruebo, doctor Elkin apruebo, doctor Jonathan apruebo, doctora Jennifer apruebo, queda aprobada los rendimientos financieros y vamos a adelantar el tercer punto, que nos la van a dar por la plataforma TEEMS.





**FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO**

**GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC**

CÓDIGO:ES-GICGC001F03
VERSIÓN: 00
PÁGINA: no aplica
FECHA: 01/06/2014



E.S.E HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN - LUZ CASTRO DE GUTIERREZ

Estado de Situación Financiera Individual
Periodos contables cierre al 31 de Diciembre 2020 vs Diciembre 2019
(Cifras expresadas en pesos colombianos)



ACTIVO	REVELACIONES	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Variac. \$	Variac. %
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes al efectivo	Nota 5.	97.656.800.185	9.694.672.795	87.962.127.390	907%
Inversiones e instrumentos derivados	Nota 6.	87.433.715.971	57.981.895.461	29.451.820.510	51%
Cuentas por cobrar	Nota 7.	112.127.799.211	165.243.087.804	(53.115.288.593)	-32%
Inventarios	Nota 9.	9.718.614.786	8.621.435.705	1.097.179.081	13%
Otros activos	Nota 16.	870.826.694	3.626.702.365	(2.755.875.671)	-76%
Total Activo Corriente		307.807.756.847	245.167.794.130		
ACTIVO NO CORRIENTE					
Inversiones e instrumentos derivados	Nota 6.	63.735.461	60.422.997	3.312.464	5%
Cuentas por cobrar	Nota 7.	110.062.649.446	139.882.590.971	(29.819.941.525)	-21%
Prestamos por cobrar	Nota 8.	1.602.529.210	1.710.416.660	(107.887.450)	-6%
Propiedades, planta y equipo	Nota 10.	129.726.253.451	126.630.782.340	3.095.471.111	2%
Propiedades de Inversion	Nota 13.	27.118.615.886	27.176.490.629	(57.874.743)	0%
Otros activos	Nota 16.	22.565.684.210	14.753.008.680	7.812.675.530	53%
Total Activo no Corriente		291.139.467.664	310.213.712.277		
TOTAL ACTIVO		598.947.224.511	555.381.506.407	43.565.718.104	8%
PASIVOS CORRIENTE					
Cuentas por pagar	Nota 21.	27.918.951.890	24.045.444.316	3.873.507.574	16%
Beneficios a los empleados	Nota 22.	11.215.393.967	8.936.634.957	2.278.759.010	25%
Provisiones	Nota 23.	3.756.430.007	2.911.033.344	845.396.663	29%
Otros pasivos	Nota 24.	11.099.969.947	512.286.031	10.587.683.916	2067%
Total Pasivo Corriente		53.990.745.811	36.405.398.648		
PASIVO NO CORRIENTE					
Beneficios a los empleados	Nota 22.	19.542.938.177	19.510.469.898	32.468.279	0%
Provisiones	Nota 23.	6.967.970.879	7.934.496.583	(966.525.704)	-12%
Total Pasivo no Corriente		26.510.909.056	27.444.966.481		
TOTAL PASIVO		80.501.654.867	63.850.365.129	16.651.289.738	26%
PATRIMONIO					
Capital fiscal	Nota 27.	332.819.811.015	321.793.185.623	11.026.625.392	3%
Resultados de ejercicios anteriores	Nota 27.	159.614.120.226	159.614.120.226	-	0%
Resultados del ejercicio	Nota 27.	27.242.147.838	11.026.625.392	16.215.522.446	147%
Perdidas Actuariales	Nota 27.	(1.230.509.435)	(902.789.963)	(327.719.472)	-36%
TOTAL PATRIMONIO		518.445.569.644	491.531.141.278	27.242.147.838	6%
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO		598.947.224.511	555.381.506.407	43.893.437.576	8%

MARIO FERNANDO CÓRDOBA PERÉZ
Representante Legal
C.C. 71.593.447

CARLOS ALBEIRO MONTOYA HERNÁNDEZ
Contador
Tarjeta Profesional 74516 -T

WILLIAM IGNACIO MARROQUIN R.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 52196 -TP





FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO

GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC

CÓDIGO: ES-GICGC001F03
VERSIÓN: 00
PÁGINA: no aplica
FECHA: 01/06/2014

E.S.E HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN - LUZ CASTRO DE GUTIERREZ
Estado del Resultado Integral
Períodos contables cierre al 31 de Diciembre 2020 vs Diciembre 2019
(Cifras expresadas en pesos)

	REVELACIONES	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Variac. \$	Variac. %
Ingresos asociados prestación de servicios de salud	Nota 28.	198.214.876.524	197.955.474.954	259.401.570	0,13%
Costo asociados prestación de servicios de salud	Nota 30.	203.959.595.366	171.609.627.475	32.349.967.891	19%
Utilidad bruta		(5.744.718.842)	26.345.847.479	(32.090.566.321)	-122%
Gastos de administración	Nota 29.	39.164.812.960	36.545.296.719	2.619.516.241	7%
Provisiones	Nota 29.	6.390.860.709	15.717.509.454	(9.326.648.745)	-59%
Recuperación de Deterioro	Nota 28.	37.508.484.651	30.400.534.804	7.107.949.847	23%
Pérdida / Utilidad Operacional		(13.791.907.860)	4.483.576.110	(18.275.483.970)	-408%
Otros ingresos y transferencias	Nota 28.	44.843.806.698	7.184.442.465	37.659.364.233	524%
Otros gastos y transferencias	Nota 29.	3.809.751.000	641.393.183	3.168.357.817	494%
Resultado del período		27.242.147.838	11.026.625.392	16.215.522.446	147%
Perdidas Actuariales por Planes de Beneficio		(327.719.471)	(1.090.973.882)	763.254.411	-70%
Resultado del período		27.569.867.309	12.117.599.274	15.452.268.035	128%
Perdida Operacional Real		(51.300.392.511)	(25.916.958.694)	(25.383.433.817)	98%
Margén Operacional		-28%	-13%		

MARIO FERNANDO CÓRDOBA PERÉZ
Representante Legal
C.C. 71.593.447

CARLOS ALBERO MONTOYA HERNÁNDEZ
Contador
Tarjeta Profesional 74516 -T

WILLIAM IGNACIO MARROQUIN RINCON
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 52196 -TP

1. Capacitación de Sarlaft, Dra. Diana nos indica que la capacitación nos la va a dar una persona externa, el objetivo de la capacitación es la responsabilidad que tiene la Junta en sarlaft.

La capacitación queda grabada en el audio de la junta directiva.

El doctor Elkin nos dice que hay una queja contra la oficial de cumplimiento, Dr. Mario dice que está en proceso porque es muy triste ver la auxiliar administrativo en esas condiciones, es maltrato, Dr. William dice que tiene otra queja y es con respecto a un correo muy desobligaste y lo compartí con el doctor Carlos Uriel, Dr. Jonathan dice que el maltrato está bien y tenemos que tomar decisiones como junta directiva y hay que



	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO:ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

revisar todas las actuaciones de la oficial de cumplimiento, y revisar donde está la queja y si es pertinente la queja, Dra. Luisa nos indica que la queja está en control disciplinario, y si es necesario la remito a la junta directiva y ya está en personería. Dr. Jonathan dice que esto es una potestad que tenemos y evaluarla en una reunión privada.

2. Informe de gestión 2020.

2.1 Plan de Desarrollo.

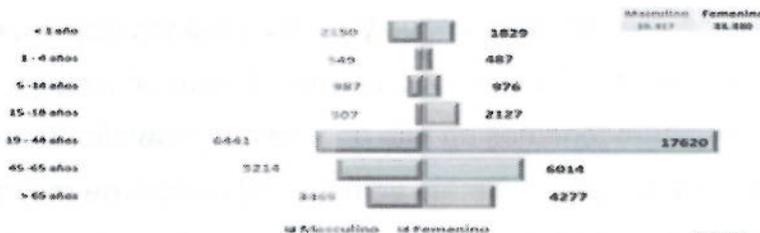
Dr. Mario nos informa que vamos a exponer el plan de Desarrollo por la doctora Yudy Alejandra buenas tardes , tengo la responsabilidad de presentarles el plan de acción y plan de desarrollo, vamos a tener una capacitación de la oficina de calidad y planeación ,para la sesión del mes de abril, vamos a evaluar los miembros de la junta, hay un bajo de pacientes por el tema de la pandemia, el plan de acción está compuesto en dos elementos uno en el plan de desarrollo y el otro son los procesos institucionales a partir de ahora mi presencia en la junta seria cada dos meses , por el tema de la pandemia no pudimos cubrir con varias capacitaciones y en el tema de procesos , ambulatorio se encuentra en rojo porque todo lo de consulta externa. En el cumplimiento del plan de acción del año anterior quedamos en el 89.7 % por ciento, las metas del plan de acción para este año vamos a trabajar con datos del año 2019, dr. Mario indica de debemos auto capacitarnos de una segunda lengua y buscar personal capacitado, dr. Carlos Uriel nos dice que si es muy importante el otro idioma hay que empezar a trabajar muy fuerte en el tema, dra. Alejandra tenemos un reto en sacar el portafolio. A partir de esta sección cada dos meses les voy a presentar las primeras 20 causas de mortalidad. Les muestro los momentos adversos que nos van a servir para la visita de la acreditación, final mente en el tema de sistema de información y atención al usuario es una proporción muy alta, les analizo de esta tendencia, los usuarios no entienden que era una orden nacional y mientras hacíamos nuestros cambios los acompañantes de los usuarios se quejaron.

	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

pero era por cuidar la salud de los acompañantes y usuarios. Dr. Jonathan pregunta que como vamos con el cambio de las camas de manivela, Dr. Mario dice que para este año se cambian todas esas camas de manivela por camas eléctricas, Sra. Luz Mery pregunta que la clínica de la 80 no hay televisores, Dr. Mario indica que se está en proceso en comprar algunos televisores, Dr. Jonathan indica que cuando se cambien las camas de manivelas para que se donen en hospitales públicos para que no las metamos en una bodega porque eso es bonito hacer unas donaciones, Dr. Jonathan pregunta si falta mucho, Dra. Alejandra indica que el plan de desarrollo, Dr. Jonathan indica que lo dejemos para otra sesión porque el plan de desarrollo debe ser de un día para poder aprobarlo, Dra. Luisa indica que para el próximo jueves 18 de febrero atender una capacitación de la contraloría. Dr. Jonathan indica que si están de acuerdo para el jueves volver a reunir y tener revisado el tema del plan de acción y también es importante que nos envíen la información de los contratos celebrados por el hospital, miremos como miembros de juntas.

Información de Usuarios Rangos por Edad y Sexo
 Enero – Diciembre 2020

Rangos Edad	Masculino	% del Total	Femenino	% del Total	Total	Total %
< 1 año	2.150	4,1%	1.829	3,5%	3.979	7,6%
1 - 4 años	549	1,0%	487	0,9%	1.036	2,0%
5 -14 años	987	1,9%	976	1,9%	1.963	3,7%
15 -18 años	507	1,0%	2.127	4,0%	2.634	5,0%
19 -44 años	8.441	12,2%	17.820	33,6%	24.061	45,7%
45 -65 años	5.214	9,9%	6.914	11,4%	11.228	21,3%
> 65 años	3.409	6,6%	4.277	8,1%	7.746	14,7%
Total general	19.317	36,7%	33.330	63,3%	52.647	100,0%





FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO

GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC

CÓDIGO:ES-GICGC001F03
VERSIÓN: 00
PÁGINA: no aplica
FECHA: 01/06/2014

Distribución Geográfica de los Pacientes Atendidos Enero - Diciembre 2020

Distrito	Nro	%
Antioquia	46.371	88,1%
Extranjeros	5.045	9,6%
Otros	1.231	2,3%
Total	52.647	100,0%

Distrito	Nro	%
Antioquia	46.371	88,1%
Chocó	958	1,8%
Córdoba	61	0,1%
Santander	40	0,1%
Sucre	37	0,1%
Boyacá	36	0,1%
Valle Del Cauca	33	0,1%
Bolívar	31	0,1%
Bogotá D.C	35	0,1%
Extranjeros	5.045	9,6%
Total	52.647	100%

Distrito	Nro	%
Medellin	30.874	66,6%
Bello	6.387	13,8%
Itagul	1.988	4,3%
Envigado	1.199	2,6%
Copecabana	578	1,2%
La Estrella	461	1,0%
Barbosa	433	0,9%
Caldas	423	0,9%
Sabaneta	397	0,9%
Girardota	352	0,8%
Otros Mpios De Ant.	3.279	7,1%
Total	46.371	100%

Distrito	Nro	%
Medellin	30.874	66,6%
Otros Mpios Valle de Aburra	12.218	26,3%
Otros Mpios de Antioquia	3.279	7,1%
Total	46.371	100%

www.hgm.gov.co



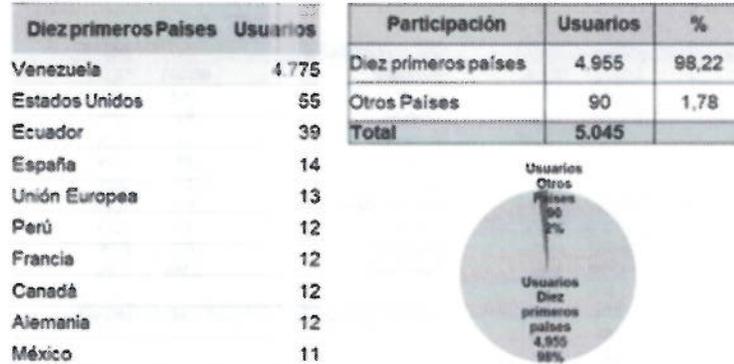
Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - Z1SHTR0005



	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Distribución de pacientes extranjeros Enero – Diciembre 2020



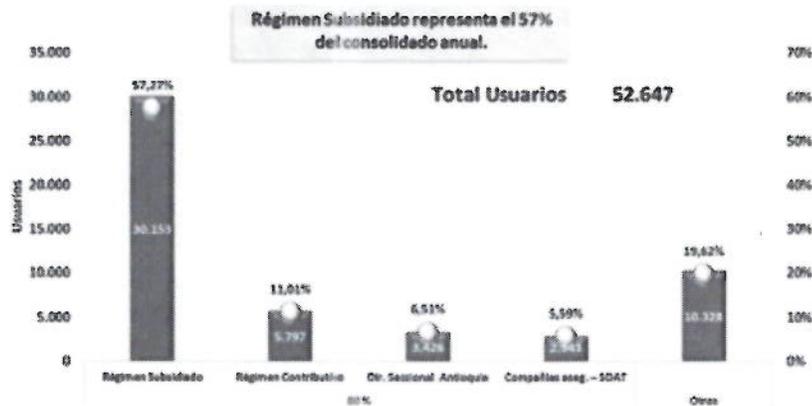
www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística – Bex Analyzer

Información de Usuarios por Régimen Enero – Diciembre 2020



www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - Z15HTR0005



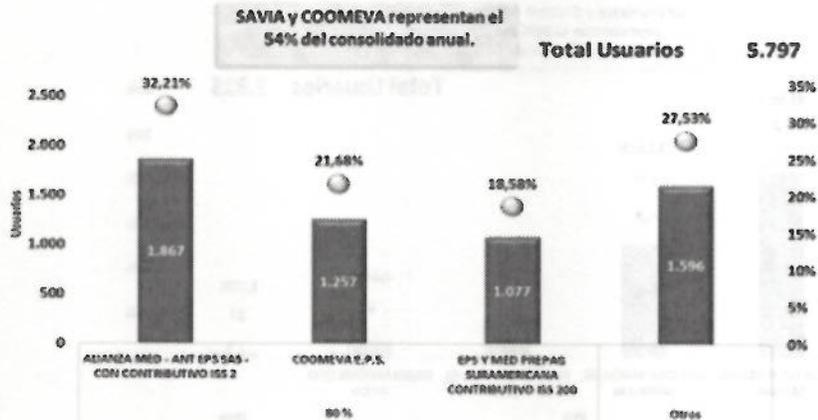


FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO

GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC

CÓDIGO: ES-GICGC001F03
VERSIÓN: 00
PÁGINA: no aplica
FECHA: 01/06/2014

Usuarios Régimen Contributivo Enero - Diciembre 2020



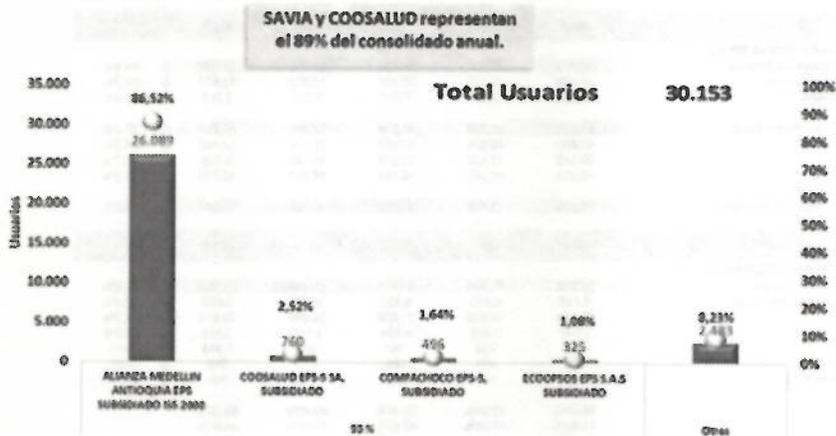
www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISHTR0005

Usuarios Régimen Subsidiado Enero - Diciembre 2020



www.hgm.gov.co



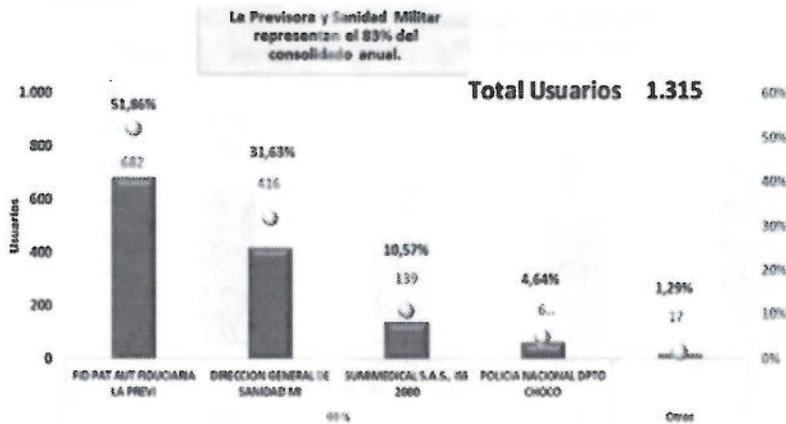
Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISHTR0005



	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Usuarios Régimen Especial Enero – Diciembre 2020



www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISHTR0005

Principales Acciones Asistenciales Comparativo Enero – Diciembre (2016 – 2020)

ACTIVIDAD	2016	2017	2018	2019	2020	% de Var. 2020 / 2019
AMBULATORIAS TOTAL						
Consulta Médica Especializada	36.861	33.788	34.691	40.265	26.630	-33.8%
Atención por enfermedad	26.709	25.179	27.141	32.972	20.877	-38.1%
	9.262	8.580	7.510	7.281	5.753	-21.0%
Urgencias Total						
Urgencias Adultas	66.080	66.333	61.396	60.302	43.080	-28.8%
Urgencias Infantiles	47.895	38.874	30.987	29.503	22.400	-24.3%
Urg. Ginecoobstétrica	20.106	12.612	12.215	13.196	6.900	-47.7%
	16.000	16.837	16.100	17.511	13.742	-21.5%
Vacunación Intramural	10.306	12.845	14.099	14.036	12.344	-12.0%
CLINICAS QUIRURGICAS						
Totales	31.708	31.796	34.126	36.486	26.227	-24.9%
Cirugías (Excluye Ginecoobstétrica)	7.138	6.422	6.806	8.088	5.606	-30.4%
Procedimientos Qx	20.164	19.806	21.685	24.696	18.615	-25.2%
Partos	2.346	3.889	4.005	4.115	3.545	-13.9%
Cesareas	791	853	980	962	1.014	5.4%
Logrados obstétricos	808	441	355	275	289	-5.8%
Otros Procedimientos G.O	189	164	141	173	188	8.7%
% Cirugía Electiva	58.08%	52.98%	56.47%	60.40%	55.38%	
% Cirugía Urgente	41.92%	47.04%	43.53%	39.60%	44.64%	
% Cesareas	21.10%	17.95%	19.41%	18.95%	22.24%	

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística



	<p align="center">FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p align="center">GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Principales Acciones Asistenciales
Comparativo Enero – Diciembre (2016 – 2020)

ACTIVIDAD	2016	2017	2018	2019	2020	% de Var. 2020 / 2019
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA						
Totales	1,139,703	1,060,643	1,055,296	1,059,514	1,069,299	↑ 0.9%
Actividades de Imagenología	95,725	97,295	92,468	93,797	78,129	↓ -16.7%
Exámenes Laboratorio	636,209	563,511	562,762	573,625	649,365	↑ 13.2%
Exám. y proced. Banco de Sangre	202,391	206,430	213,670	194,362	179,206	↓ -7.8%
Preparación de Medicamentos Parenterales	198,131	195,146	187,672	189,259	155,421	↓ -17.9%
Nutriciones parenterales	7,247	8,461	9,314	8,441	7,178	↓ -15.0%
HOSPITALIZACIÓN						
Total Egresos Hospitalarios	24,411	22,379	21,897	22,980	19,235	↓ -16.3%
Egresos Hospitalarios (Internación)	19,602	17,706	17,108	17,383	16,370	↓ -5.6%
Egresos Urgencias	4,809	4,673	4,789	5,597	2,865	↓ -48.8%
% Ocupacional	90.11%	91.47%	90.60%	94.20%	79.66%	
Promedio día estancia	6.06	7.15	7.03	7.43	7.78	

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística





**FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO**

**GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC**

CÓDIGO: ES-GICGC001F03
VERSIÓN: 00
PÁGINA: no aplica
FECHA: 01/06/2014

N°	PROGRAMAS PLAN DE DESARROLLO	% DE EJECUCIÓN PROGRAMADA	PROYECTOS	% DE EJECUCIÓN PROGRAMADA PROYECTO
1	Atención centrada en el usuario	70,7%	1.1 Implementación del modelo de gestión basado en el flujo del paciente 1.2 Revisión y actualización de la estructura organizacional	75,4% 1,0%
2	Programas de Práctica Clínica	82,0%	2.1 Unidad para la atención del caso médico pediátrico con diagnóstico de diagnóstico clínico	82,0%
3	Competitividad	78,3%	3.1 Creación y mantener un modelo de gestión de los recursos y los procedimientos 3.2 Observar los competencias manteniendo estándares	88,4% 65,0%
4	Capital Humano	70,0%	4.1 Implementar un modelo de gestión de competencias 4.2 Fortalecimiento de la cultura organizacional	71,4% 74,1%
5	Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Calidad	91,7%	5.1 Cumplimiento Adopción de estándares nacionales e internacionales 5.2 Consolidación del sistema de gestión integral de la calidad	100,0% 61,3%
6	Modelo de gobierno corporativo público	85,2%	6.1 Cumplimiento de estándares de la norma ISO 20000 (Gobierno de Riesgos) 6.2 Gobierno Digital	100,0% 61,4%
7	Investigación, Desarrollo e Innovación	80,0%	7.1 Generar capacidades de innovación 7.2 Consolidación del HGM como hospital universitario 7.3 Consolidación y fortalecimiento del centro de ensayo de células	100,0% 94,3% 100,0%
8.1	Adecuación y mejoramiento de la infraestructura física	80,1%	8.1.1 Adecuación y ubicación Unidad de Cuidados Intermedios Adultos Paso 71 zona Sur 8.1.4 Adecuación de la Unidad de Protección Microbiológica del Piso 10 de la Torre Norte 8.1.5 Plan maestro de sostenibilidad ambiental	100,0% 100,0% 71,2%
8.2	Fortalecimiento de la Gestión Tecnológica	90,4%	8.2.1 Suministro de equipos biomédicos, industriales y de soporte ambiental 8.2.2 Cumplimiento de estándares de la norma ISO 27001 (Seguridad de la información) 8.2.3 Desarrollo del sistema de información e informática	100,0% 100,0% 71,9%
Subtotal Programas Plan de Desarrollo		84,7%		

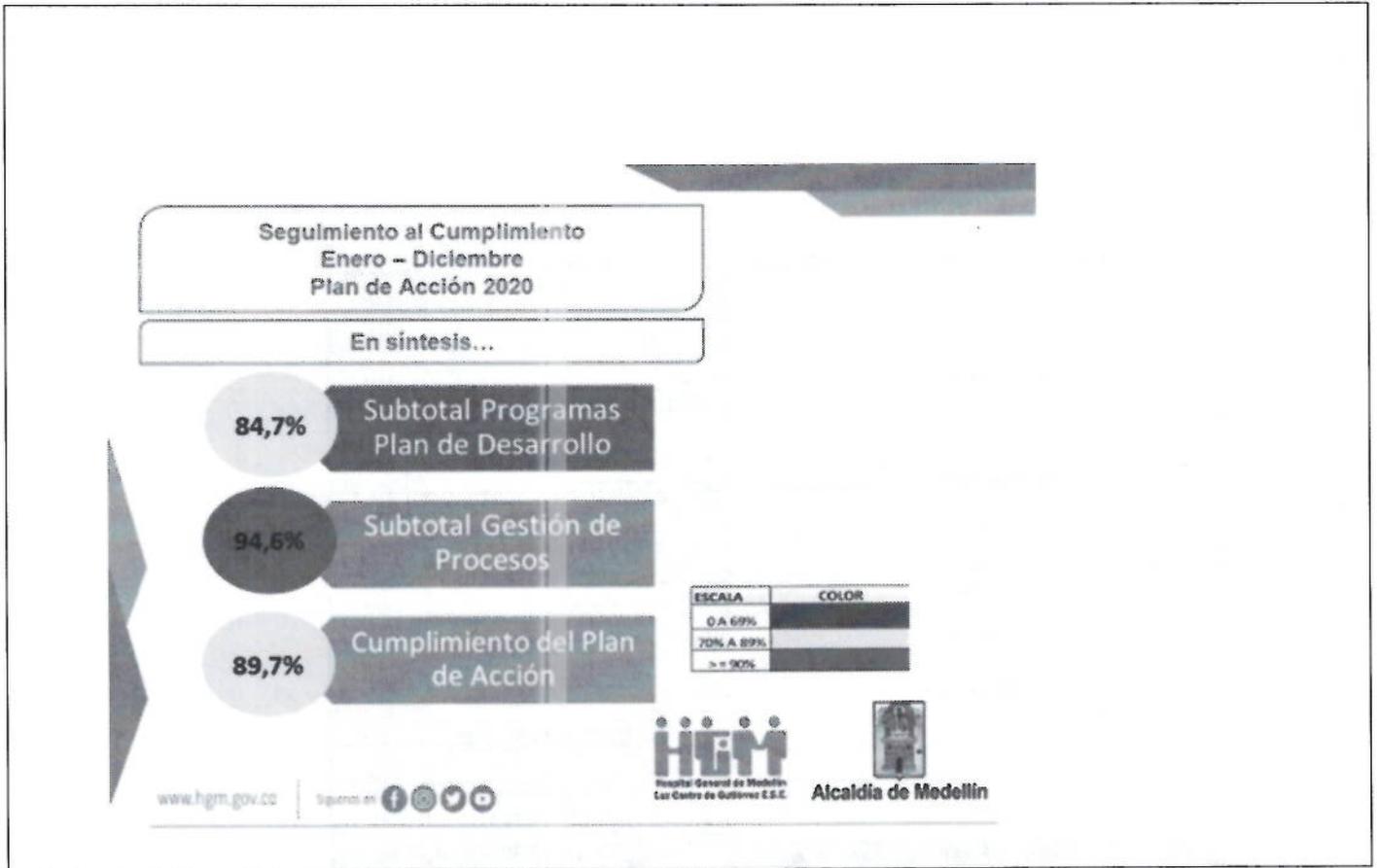


	<p align="center">FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p align="center">GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

	GESTIÓN DE MACROPROCESOS	% DE EJECUCIÓN FOMBRADO	PROCESOS	% DE EJECUCIÓN FOMBRADO
1	Atención Integral en Salud	88,1%	Administración	68,8%
			Marco de trabajo	88,1%
			Investigación	92,7%
			Investigación	82,4%
			Patología	81,1%
			Laboratorio clínico	119,4%
			Farmacia	127,7%
			Depto	74,1%
2	Programas de Práctica Clínica	114,5%	Participación y cultura organizativa	88,8%
			Programa de Calidad y Atención	114,5%
3	Gestión Financiera	91,3%	Gestión de la Facturación	72,8%
			Gestión de Gastos	92,8%
			Gestión de Cobros	110,8%
			Gestión de Tesorería	93,3%
4	Gestión Humana	75,7%	Programa de capacitación	65,8%
			Programa de bienestar laboral	84,8%
5	Gestión Integral de Calidad	89,2%	Ejecución de los estándares del programa de seguridad del paciente	86,4%
			Gestión de Recursos, Supervisión, Fomento y Agregar recursos	92,8%
6	Evaluación y Control de la gestión	100,0%	Evaluación y verificación del sistema tributacional de Contabilidad - SIC y elaboración de informes legales	100,0%
			Evaluación y verificación del sistema tributacional de Contabilidad - SIC	100,0%
7	Investigación, Docencia, e innovación	100,0%	Constitución del HGM como un Hospital Universitario	100,0%
			Comunicación y Bibliografía del Centro de Estudios Clínicos	100,0%
			Gestión Capacitación de Innovación	100,0%
8	Gestión de Recursos Fisicos	92,7%	Manejo preventivo de la infraestructura física	81,1%
			Administración de la infraestructura edilicia	92,8%
			Gestión de la plataforma SGI	100,0%
Total Gestión de Procesos		94,0%		

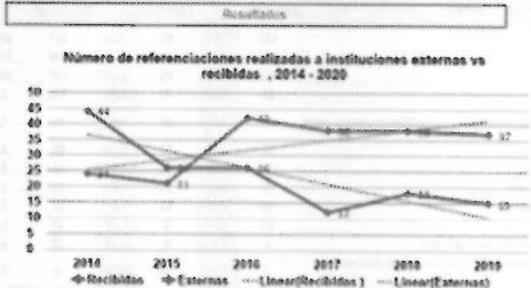


	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014



Objetivo 7: Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.
Programa Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de la Calidad
Proyecto: Gestionar la acreditación con excelencia

- Actividades**
- 1. Estructurar y ejecutar el plan de referencias definido
 - 2. Realizar seguimiento a la ejecución del plan de referencias y a la implementación de las buenas prácticas identificadas
- Tercer referenciación Enero - Diciembre 2020
- ISO
 - Clínica de heridas
 - Educación continua
 - Programa Cáncer
 - Banco de Leche
 - Gestión de la información
 - Seguridad del paciente
 - Talento humano
 - Circunscrito Estratégico
 - Vigilancia
 - Innovación Lab. Corceño
 - Guías de Práctica Clínica
 - Trabajo Social (Virtual)
 - Facturación virtual
- De lo que son las referencias:
- Estructura organizacional
 - Costos



Fuente: base de datos referencias 2014-2020

← 40 Referencias enviadas en 2020

56 Instituciones recibidas Enero - Octubre

Promedio satisfacción con el ejercicio de referenciación: 4.5

- Hospital universitario San Vicente
- Clínica Sonar
- Hospital universitario Juli Blonder (Santa María)
- ESE Metrosalud
- ESE Hospital San Rafael (Andes)
- ESE Hospital San Rafael (Ragú)
- HPS León 13

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

20 Primeras causas Morbilidad por Urg Adultos
(298 causas) - Ene - Dic 2020

CAUSA LISTA TABULAR MORBIDAD (298 causas)	Masculino	% del Total	Femenino	% del Total	Total general	% del Total	% Anos
Otras fracturas de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	1.201	6,87	105	2,66	1.306	6,69	6,69
Otras ulceras, rasguños y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	729	3,73	759	3,79	1.488	6,62	15,38
Dolor abdominal y pélvico	389	1,78	403	2,35	792	3,59	18,89
Otras enfermedades del sistema respiratorio	220	1,07	260	1,10	480	2,03	20,75
Pruritos de otros miembros de los miembros	212	1,20	121	0,62	333	1,53	22,59
Trastornos visuales	212	1,04	126	0,56	338	1,50	24,59
Otras enfermedades del sistema digestivo	203	0,98	154	0,69	357	1,59	21,72
Infecciones renales	170	0,79	140	0,68	310	1,45	27,22
Trastornos intracerebrales	217	0,97	105	0,47	322	1,44	28,46
Cuentas complicadas por causa de las fracturas y complicaciones de la atención médica y quirúrgica, no clasificadas en otra parte	152	0,69	147	0,66	309	1,33	30,69
Otras enfermedades del sistema urinario	182	0,86	152	0,68	334	1,53	31,13
Infecciones cutáneas	124	0,58	112	0,50	236	1,05	32,18
Trastornos, rasguños y de quistes de regiones especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	122	0,54	167	0,66	289	1,26	33,18
Otras fracturas in situ y fracturas, y fracturas de conminación in situ y de conminación	92	0,42	121	0,58	213	0,95	34,17
Otras lesiones	89	0,40	116	0,52	205	0,92	35,89
Otras enfermedades cerebrovasculares	99	0,44	97	0,43	196	0,88	35,95
Diabetes mellitus	88	0,39	113	0,50	201	0,87	36,83
Brucelosis, antrax y otras enfermedades infecciosas sistémicas distintas	88	0,40	90	0,40	178	0,79	37,68
Cefaleas y cefaleas	88	0,39	129	0,58	217	0,97	38,65
Migrañas y otros trastornos de la cabeza	35	0,16	120	0,55	155	0,71	39,56
Otras causas	7.053	31,35	6.435	28,53	13.488	60,74	100,00
Total	11.767	54,5	10.698	47,5	22.465	100,0	

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISH_TRNLFFB00



	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Causas de Mortalidad
(103 causas) - Ene - Dic 2020

CAUSAS MORTALIDAD (103 CAUSAS)	Masculino	% del Total	Femenino	% del Total	Total general	% del Total	% Acum	
Enfermedades del sistema circulatorio	104	7,98	98	7,54	197	13,12	13,12	
Enfermedades del sistema respiratorio	109	8,37	75	5,76	184	14,12	29,04	
Tumores (neoplasias)	72	5,59	98	7,52	170	13,05	42,29	
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	55	4,22	47	3,61	102	7,80	50,12	
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	40	3,07	37	2,84	77	5,91	56,02	
Enfermedades del sistema digestivo	36	2,76	32	2,46	68	5,22	61,24	
Enfermedades del sistema genitourinario	20	1,53	26	2,00	46	3,53	64,77	
Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	21	1,61	13	1,00	34	2,61	67,38	
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	10	0,77	12	0,92	22	1,69	69,07	
Enfermedades del sistema nervioso	10	0,77	6	0,46	16	1,23	70,30	
Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	4	0,31	6	0,46	10	0,77	71,22	
Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos, y ciertos trastornos que afectan el mecanismo de la coagulación	3	0,23	5	0,38	8	0,61	71,83	
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	4	0,31	3	0,23	7	0,54	72,37	
Trastornos mentales y del comportamiento	3	0,23	3	0,23	6	0,46	72,83	
Causas externas de morbilidad y de mortalidad	4	0,31	2	0,15	6	0,46	73,29	
Embarazo, parto y puerperio			0,00	5	0,38	5	0,38	73,67
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	2	0,15	3	0,23	5	0,38	74,05	
Sin causa	200	15,36	130	9,90	330	25,34	100,00	
Total	795	54,1	598	45,9	1.393	100,0		

www.hgm.gov.co

Síguenos en 



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISHTR0010

Causas de Morbilidad (10 más) - por Egreso Hospitalario
Enero - Diciembre 2018 a 2020

CAPÍTULOS C.I.E.	Periodo Enero - Octubre 2018		Periodo Enero - Octubre 2019		Periodo Enero - Octubre 2020	
	Orden	Casos %	Orden	Casos %	Orden	Casos %
iv Embarazo, parto y puerperio	1	5.506 25,57	1	5.049 25,46	1	5.214 27,11
ix Trastornos de la circulación sanguínea y signos otros circulatorios de estas partes	2	2.044 9,33	4	1.999 9,87	2	1.574 8,18
ii Enfermedades del sistema circulatorio	3	2.040 9,32	3	2.090 9,92	3	1.460 7,61
xi Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	5	1.427 6,52	6	1.524 6,83	4	1.400 7,29
iii Enfermedades del sistema genitourinario	7	1.380 6,35	2	2.192 9,54	5	1.380 7,17
iii Enfermedades del sistema digestivo	4	1.749 7,99	5	1.806 7,86	6	1.337 6,85
ii Tumores (neoplasias)	8	1.325 6,05	7	1.571 6,84	7	1.181 6,14
x Enfermedades del sistema respiratorio	6	1.726 7,88	5	1.708 7,43	8	1.150 6,03
i Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	9	779 3,58	9	725 3,15	9	590 3,07
xii Factores que afectan al estado de salud contribuido con los servicios de salud	11	487 2,22	10	274 1,19	10	392 2,04
ix Enfermedades del sistema nervioso	10	552 2,52	10	560 2,45	11	500 2,61
xii Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	12	482 2,20	11	466 1,98	12	290 1,55
iv Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	13	368 1,68	12	371 1,61	13	290 1,51
v Trastornos mentales y del comportamiento	16	276 1,26	16	287 1,26	14	298 1,54
ix Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	14	321 1,47	13	340 1,51	15	210 1,14
TOTALES		21.897 100,0		22.866 100,0		19.235 100,0

www.hgm.gov.co

Síguenos en 



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadística - ZISH_TRNLPF00



 <p>HGM Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p align="center">FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p align="center">GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Primeras Causas (10 más) de Mortalidad General
Enero - Diciembre 2018 a 2020

CAPÍTULOS C.I.E.	Periodo Enero - Octubre 2018			Periodo Enero - Octubre 2019			Periodo Enero - Octubre 2020		
	Orden	Casos	%	Orden	Casos	%	Orden	Casos	%
IX. Enfermedades del sistema circulatorio	1	249	20.89	2	194	17.35	1	197	19.66
X. Enfermedades del sistema respiratorio	3	182	12.75	3	147	13.15	2	184	18.36
II. Tumores (neoplasias)	2	233	19.55	1	252	22.54	3	170	16.97
I. Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	4	110	9.23	4	105	9.38	4	102	10.10
XIII. Ginecologías, signos y hallazgos anormales críticos y de laboratorio, no clasificados en otro parte	7	68	5.70	5	86	7.69	5	77	7.68
XI. Enfermedades del sistema digestivo	5	101	8.47	6	77	6.99	6	60	6.79
XII. Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas	6	78	6.54	7	66	5.91	7	53	5.29
XIV. Enfermedades del sistema genitourinario	8	42	3.52	8	53	4.74	8	46	4.59
XV. Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	9	49	4.11	9	55	4.91	9	34	3.39
IV. Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	11	20	1.76	11	15	1.36	10	22	2.20
VI. Enfermedades del sistema nervioso	10	35	2.97	10	31	2.77	11	18	1.80
XVI. Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	12	15	1.26	13	10	0.90	12	10	1.00
III. Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos, y ciertas trastornos que afectan al mecanismo de la inmunidad	13	6	0.50	12	13	1.16	13	6	0.60
XIII. Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	13	11	0.92	14	10	0.90	14	7	0.70
V. Trastornos mentales y del comportamiento	14	7	0.59	15	5	0.45	15	7	0.70
TOTALES		1.192	100.0		1.119	100.00		1.002	100.00

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

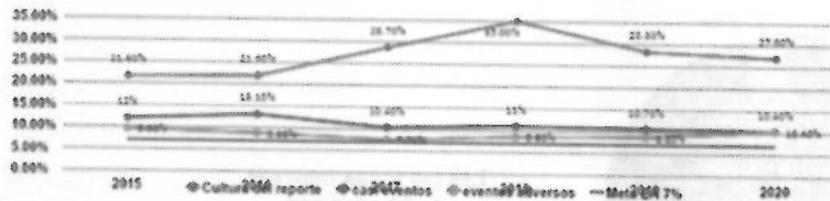
Fuente: Estadística - ZISHTR0010

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

META DEL INDICADOR	INDICADOR	VALOR
ÍNDICE DE EVENTOS ADVERSOS	INDICADOR	12 - 15%
	INDICADOR	1 - 3%

Programa Seguridad del Paciente

Tendencia índice de eventos adversos y cultura del reporte



- Despliegue de la Política y del Programa de Seguridad del Paciente
- Rondas de Seguridad
- Paciente Trazador
- Visitas de Calidad
- Multiplicadores de la Política de Seguridad del Paciente
- Farmacovigilancia
- Tecnovigilancia
- Memovigilancia
- Industria y capacitación virtual
- Relaciones comerciales de desobediencia
- Grupos de Mejoramiento
- Gestores de Calidad
- Talleres de Calidad (VISITAS DE CALIDAD)
- Plan de Tutorías
- Jornadas de Calidad
- Grupo de Higiene de Manos
- Programa Tu Piel es Piel
- Cx interacción seguridad del paciente

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Tablero de Seguridad II (Corte a 31/12/2020)



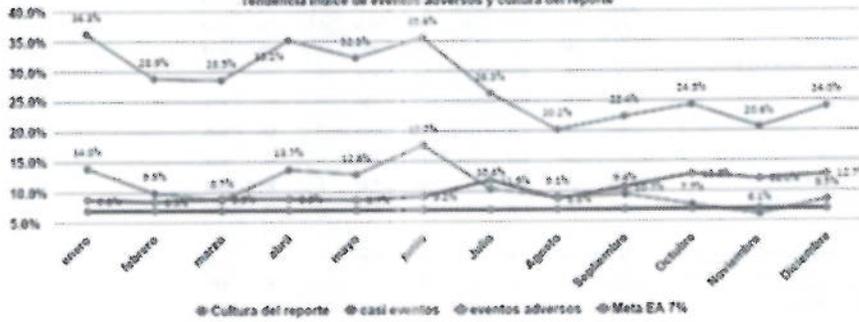
	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Macroproceso Gestión integral de Calidad

Programa Seguridad del Paciente

ÍNDICE DE INDICADOR	COMPROMISO	1-7%
ÍNDICE DE EVENTOS ADVERSOS	ACEPTABLE	13-18%
	NO ACEPTABLE	18-23%

Tendencia índice de eventos adversos y cultura del reporte



Para el año 2020 llegó a 10.4 % sin llegar a la meta de 7% pero muy cerca del referente del estudio IDEAS.

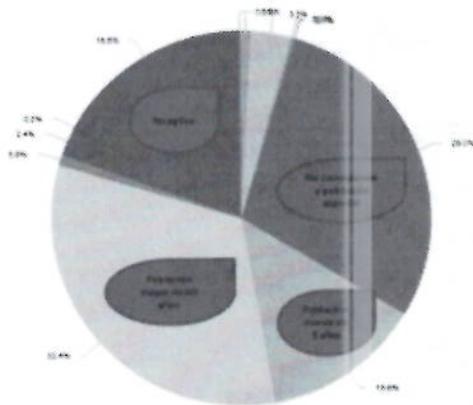
www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Tablero de Seguridad B (Corte a 31/12/2020)

Distribución de reportes según población especial
Enero a diciembre 2020



Las personas mayores de 60 años son población más susceptible de presentar un evento adverso.

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Tablero de Seguridad B (Corte a 31/12/2020)



 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y atención al Usuario



En lo corrido de la vigencia enero - diciembre de 2020 se recibieron un total de 4068 manifestaciones, de las cuales 2 427 corresponden a Agradecimientos, 1128 a Felicitaciones, 1134 Reclamos y 179 Sugerencias. Con ocasión del Covid 19 se evidenció un notable incremento en los reclamos por dificultades en el acceso a los servicios de consulta externa e información y comunicación.

El comportamiento histórico en las 5 últimas vigencias ha sido fluctuante. Siendo las 3/4 partes de lo recibido agradecimientos y felicitaciones.

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2020.

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y Atención al Usuario

Manifestaciones por Dirección
Consolidado Enero- diciembre 2020

DIRECCIÓN	AGRADECIMIENTOS	FELICITACIONES	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN AMBULATORIOS	451	227	567	29	1274
DIRECCIÓN HOSPITALIZACIÓN Y U	1417	591	365	132	2505
DIRECCIÓN CLINICAS QUIRÚRGICAS	475	207	108	5	795
DIRECCIÓN APOYO LOGÍSTICO	3	3	30	8	44
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	28	1	29
DIRECCIÓN APOYO DIAGNÓSTICO	73	84	23	2	182
SUBGERENCIA ASISTENCIAL	8	15	6	2	31
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y	0	1	5	0	6
DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	0	0	1	0	1
GERENCIA	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	2427	1128	1134	179	4068

Manifestaciones clasificadas por Dirección enero - diciembre 2020, ordenadas desde la dirección con mayor acumulado de reclamaciones.

www.hgm.gov.co



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2020.



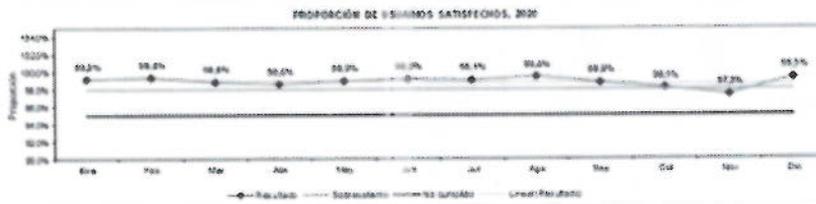
	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y atención al Usuario

Estrategias y Actividades

Proporción de usuarios encuestados que califican con 4 ó 5 el servicio prestado por la Institución



En el mes de Diciembre de 2020 la satisfacción de los usuarios fue de 99.3% en 2019 de 99.3%, en 2018 de 99.57%. La tendencia histórica para el mismo periodo en los años 2016 99.02% y 2017 98.51%, muestran un comportamiento estable, continuando además por encima de la meta.

www.hgm.gov.co

Síguenos en 



Alcaldía de Medellín

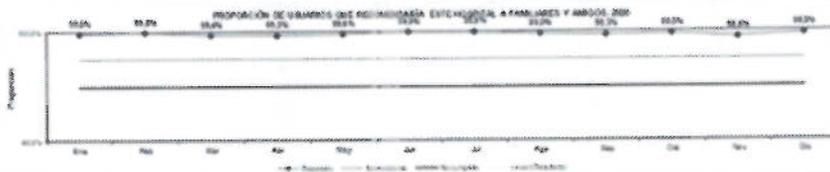
Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2020.

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y atención al Usuario

Estrategias y Actividades

Proporción de usuarios que respondieron 'definitivamente sí' o 'probablemente sí' recomendarían al hospital, a la pregunta ¿recomendaría este hospital a sus familiares y amigos?



La proporción de Usuarios que recomendarían este Hospital en el mes de diciembre de 2020 corresponde a 99.5%. Para el mismo periodo en los últimos 5 años fue en 2019 de 99.4%, en 2018 de 99%, en 2017 de 98.72%, y en 2016 de 99.13%. Ubicándose históricamente en el rango de meta sobresaliente y resaltando la imagen positiva del HGM en los usuarios. Este indicador del SIC comenzó a medirse en marzo de 2016, en concordancia con la resolución 256 del mismo año.

www.hgm.gov.co

Síguenos en 



Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2020.





**FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN
E INSTRUCCIONES PARA SU
DILIGENCIAMIENTO**

**GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SGIC**

CÓDIGO: ES-GICGC001F03
 VERSIÓN: 00
 PÁGINA: no aplica
 FECHA: 01/06/2014

Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y Atención al Usuario

Estrategias y Actividades

**Indicador
INDICE COMBINADO DE SATISFACCIÓN -
(Indicador de Imagen Institucional)**

Entre 5 y 8 se considera que una empresa genera mucha mayor opinión negativa y que está lejos de cumplir la expectativa de los clientes.

Entre 5 y 7 se considera que se encuentra en un campo neutro y en la medida que el índice crezca se está equilibrando la opinión y se está dando motivos de agrado como de reclamo. Se llama campo neutro. No es una buena posición porque no se generan razones para la lealtad.

Superar a 7 se considera que la empresa genera mayor opinión positiva y que está cumpliendo con las expectativas de los clientes. Entre mayor, mayor es la memorabilidad que se genera.

Para el periodo Enero - Diciembre de 2019 el ICS fue de 12.6

El ICS Para el periodo Enero - Diciembre de 2015 fue de 11.15, para 2016 fue de 15.25, para 2017 fue de 16.93, para 2018 fue de 16.40, mientras que para 2019 fue de 12.6. Comportamiento que permite observar una fluctuación del valor del indicador, demostrando que el HGM continúa generando opinión positiva de sus usuarios.

www.hgm.gov.co



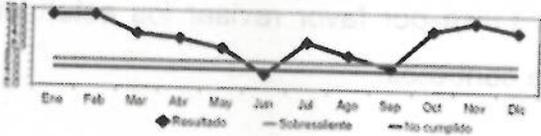
Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2019.

Resultados

Macroproceso de Atención

Módulo	2019											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Atención al Usuario	100	97	100	98	93	93	97	95	91	94	100	100
Atención al Reclamante	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Atención al Solicitante de S.I.	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Total	97	95	97	96	94	94	96	95	92	94	98	98

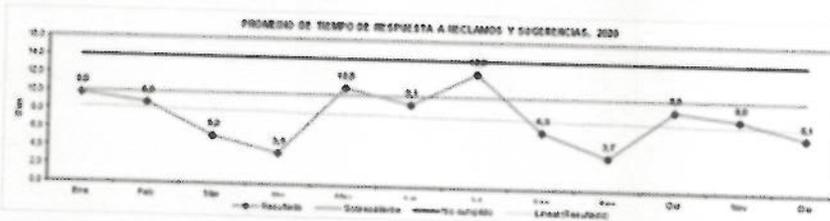


Macroproceso Gestión Integral de Calidad

Sistema de Información y atención al Usuario

Estrategias y Actividades

Proporción de reclamos respondidos dentro de los tiempos establecidos para el procedimiento (10 días hábiles).



Para el mes de Diciembre de 2020 se le dio respuesta a los 128 reclamos y sugerencias en un promedio de 6.1 días, en diciembre de 2019 se le dio respuesta a los 132 reclamos y sugerencias en un promedio de tiempo de 7 días, en diciembre de 2018 se le dio respuesta en 10.50 días a los 76 Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, en 2017 se le dio respuesta en 8.19 días a los 87 Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, en 2016 se le dio respuesta en 8.46 días a los 105 Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, encontrando que para la vigencia 2020 se presentó una importante disminución en el tiempo de respuesta a las manifestaciones presentadas por los usuarios, ubicándose en el rango de meta sobresaliente.

www.hgm.gov.co



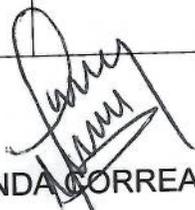
Alcaldía de Medellín

Fuente: Estadísticas Informe SIAU 2020.



	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GICGC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: no aplica
			FECHA: 01/06/2014

Dr. Jonathan nos indica que siendo las once de la mañana del día 16 de febrero de 2021, se procedió al cierre de la sesión, la dra. Luisa nos indica que va a tratar de regular el tiempo de cada exposición para poder que no se nos alargue mucho el tiempo y pedirle de manera respetuosa , darle agilidad en todos los temas y poder cumplir con el orden del día ,dr. Jonathan indica que por favor envíen la información con más tiempo, doctor Mario por favor afine con más tiempo los directivos manden la información con más tiempo, revisor vamos a tener toda la información sobre la queja para poder revisar el caso nosotros los miembros de la junta, muchas gracias por participar por este espacio, dra. Luisa por favor revisar los estatutos de contratación para que miren la información enviada de contratos.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO
N/A		
 JHONATAN ESTIVEN VILLADA PALACIO Presidente.	 LUISA FERNANDA CORREA MARIN Secretaria	

