

**INFORME DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS FORMULADAS POR LOS ASISTENTES
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS – VIGENCIA 2025
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO**

Fecha de la audiencia: 28 de julio de 2026

Tema: Respuesta a las preguntas formuladas por los asistentes durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025.

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información y rendición de cuentas, la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, como espacio de diálogo con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Durante el desarrollo de la audiencia se dispuso de un mecanismo para que los asistentes pudieran formular preguntas, inquietudes y observaciones relacionadas con los temas objeto de la rendición de cuentas.

De acuerdo con las orientaciones establecidas en el reglamento de la audiencia y conforme a lo informado a los asistentes al inicio de la jornada, las preguntas objeto de respuesta corresponden a aquellas relacionadas directamente con la gestión institucional, los resultados presentados, las acciones de mejoramiento, la prestación de los servicios y demás asuntos desarrollados dentro de la temática de la rendición de cuentas.

Una vez revisadas las preguntas recibidas, se identificaron seis (6) preguntas relacionadas con los temas propios de la rendición de cuentas, correspondientes a las páginas 1 y 2 del formato de preguntas.

Las demás preguntas, contenidas en las páginas 3 y 4, corresponden a solicitudes, situaciones particulares o asuntos que no guardan relación directa con la temática objeto de la audiencia, razón por la cual no hacen parte del presente informe de respuestas, sin perjuicio de que, cuando corresponda, puedan ser atendidas a través de los canales institucionales establecidos para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias.

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

2.1. Atención telefónica y asignación de citas con especialistas

Pregunta formulada: *“La Dra. Adriana Duran por micrófono se habla bonito, pero del hablado al hecho nulo. Corregir la atención telefónica para pedir citas con especialistas. 4 horas en línea y cuando contestan no hay agenda. Merecemos respeto los usuarios. ¿Quién los vigila?”*

Respuesta institucional:

La E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio reconoce que la oportunidad y accesibilidad en la asignación de citas, así como la calidad de la atención brindada a través de los canales de comunicación institucionales, constituyen aspectos fundamentales para garantizar una adecuada experiencia del usuario.

Frente a la situación manifestada, la institución continuará fortaleciendo los mecanismos de atención y orientación al usuario, con especial énfasis en la oportunidad de respuesta, la información suministrada sobre disponibilidad de agendas y la identificación de las dificultades que puedan presentarse durante el proceso de asignación de citas.

Actualmente, se adelanta el proceso de programación de un nuevo **ChatBot**, incorporando las mejoras requeridas para subsanar las inconsistencias identificadas en su funcionamiento. Asimismo, se están estableciendo **rutras de ingreso diferenciadas para el servicio de Consulta Externa**, con el propósito de organizar y direccionar las solicitudes de los usuarios, optimizar el flujo de atención y contribuir a la disminución de las filas y la concentración de personas en las salas de espera.

Asimismo, las situaciones relacionadas con dificultades en la comunicación telefónica y asignación de citas serán objeto de seguimiento por las áreas responsables, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y establecer las acciones que correspondan.

La E.S.E. reitera su compromiso con una atención oportuna, humanizada, respetuosa y orientada a las necesidades de los usuarios, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos de atención.

2.2. Acciones para mejorar la calidad y la atención humanizada

Pregunta formulada: *“¿Qué acciones se van a tomar para mejorar la calidez y atención humanizada en salud?”*

Respuesta institucional: La calidad y la humanización de la atención constituyen componentes fundamentales de la prestación de los servicios de salud y, por tanto, hacen parte de las acciones de mejoramiento institucional.

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

En este sentido, la E.S.E. continuará fortaleciendo las estrategias orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, promoviendo un trato digno, respetuoso y humanizado durante las diferentes etapas de la atención, con estrategias de capacitación, formación y escenarios de práctica desde las áreas de coordinación de enfermería, siau, trabajo social y psicología.

De igual manera, se mantendrá el seguimiento a las manifestaciones de los usuarios, los resultados de las mediciones de satisfacción y las situaciones identificadas a través de los diferentes mecanismos institucionales, con el fin de establecer oportunidades de mejora y realizar seguimiento a las acciones implementadas.

Estas acciones deberán estar articuladas con los procesos de Calidad, Seguridad del Paciente, Atención al Usuario y Humanización, de acuerdo con las responsabilidades institucionales definidas.

2.3 Metas concretas y fechas

Pregunta formulada: “¿Cuáles son las metas concretas y con fechas?”

Respuesta institucional: Las metas institucionales se encuentran establecidas dentro de los instrumentos de planeación y seguimiento de la E.S.E., de acuerdo con los objetivos y compromisos definidos para la gestión en la planeación estratégica institucional.

En este sentido, el seguimiento de las metas se realiza mediante los indicadores normativos y mecanismos institucionales establecidos, permitiendo identificar los avances, dificultades y acciones requeridas para alcanzar los resultados esperados.

Entre los cuales se encuentran:

- Resolución 256 de 2016
- Resolución 1552 de 2013
- Resolución 3280 de 2018

La institución continuará realizando el seguimiento periódico a las metas establecidas y a los compromisos derivados de los procesos de evaluación y mejoramiento, procurando que las acciones definidas cuenten con responsables, plazos y mecanismos de seguimiento.

2.4. Salida de la intervención

Pregunta formulada: “¿Cuándo se espera que el hospital salga de la intervención?”

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo – teléfono: 6010105- Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Respuesta institucional: La situación relacionada con la intervención de la E.S.E. debe ser analizada en el marco de las disposiciones y decisiones adoptadas por la autoridad competente y de los resultados obtenidos frente a las condiciones que dieron origen a dicha medida.

En consecuencia, la finalización de la intervención no corresponde a una decisión unilateral de la institución, sino que se encuentra sujeta a la evaluación y determinación de la autoridad competente (Superintendencia nacional de salud), de acuerdo con el cumplimiento de las condiciones y disposiciones aplicables.

La E.S.E. continuará trabajando en el fortalecimiento de su gestión administrativa, financiera, asistencial y de calidad, así como en el cumplimiento de los compromisos y acciones establecidos dentro del proceso de intervención, con el propósito de contribuir al mejoramiento integral de la institución y a la sostenibilidad de la prestación de los servicios de salud.

2.5. Descongestión del área de citas, accesibilidad y filas.

Pregunta formulada: “¿Cuáles son las acciones a tomar para descongestionar el área de citas, la accesibilidad, las filas?”

Respuesta institucional: La E.S.E. reconoce que la accesibilidad a los servicios y la oportunidad en la asignación de citas son aspectos que inciden directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios.

En atención a la situación planteada, se fortalecerá el análisis del proceso de asignación de citas y de los puntos en los cuales se puedan estar generando congestiones, con el propósito de identificar alternativas que permitan mejorar el flujo de atención y disminuir los tiempos de espera.

De igual manera, se continuará promoviendo el uso adecuado de los canales institucionales disponibles para la solicitud y orientación de los servicios, así como la revisión de las condiciones de atención presencial, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios.

Las oportunidades de mejora identificadas serán objeto de seguimiento por las áreas responsables, de acuerdo con las competencias institucionales y con los planes de mejoramiento que correspondan.

2.6. Plan de acción para los próximos meses

Pregunta formulada: “¿Cuál es el plan de acción para los próximos meses?”

Respuesta institucional: Para los próximos meses, la E.S.E. continuará orientando sus esfuerzos al fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud, el mejoramiento de la calidad de la atención, la humanización, la oportunidad en los servicios y el fortalecimiento de los procesos administrativos y asistenciales.

Proyecto: Ing. Katia Mier González – Profesional de Calidad

Las acciones estarán articuladas con los instrumentos institucionales de planeación y seguimiento, priorizando las situaciones identificadas durante los procesos de evaluación, las necesidades manifestadas por los usuarios y los compromisos derivados de los espacios de participación ciudadana.

Ejes prioritarios a trabajar a corto plazo:

- Mejoramiento del proceso de asignación de citas.
- Fortalecimiento del proceso de facturación para garantizar el cobro efectivo de los servicios prestados.
- Recuperación de la cartera.
- Humanización en la atención en salud.

El avance de las acciones será objeto de seguimiento periódico por parte de las áreas responsables y de las instancias institucionales correspondientes, con el propósito de verificar el cumplimiento de los compromisos y establecer las medidas de mejora que sean necesarias.

3. PREGUNTAS NO RELACIONADAS CON LA TEMÁTICA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Durante la revisión de los formatos de preguntas diligenciados por los asistentes, se identificaron algunas preguntas que no se encuentran directamente relacionadas con los temas objeto de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, sino que corresponden a situaciones particulares, solicitudes específicas o asuntos que requieren un trámite diferente.

Estas preguntas se encuentran registradas en las páginas 3 y 4 del documento de preguntas.

En atención a lo establecido en el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y conforme a la información suministrada a los asistentes al inicio de la audiencia respecto del alcance y objeto de las preguntas, estas inquietudes no serán incluidas dentro del presente informe de respuestas de la rendición de cuentas.

Lo anterior no implica desconocer las inquietudes manifestadas por los ciudadanos. Cuando la naturaleza de la solicitud así lo requiera, estas podrán ser orientadas hacia los canales institucionales correspondientes, de manera que puedan recibir el trámite y respuesta de acuerdo con el procedimiento aplicable.

4. CONCLUSIONES

Como resultado de la revisión de las preguntas formuladas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, se estableció que las inquietudes relacionadas directamente con los temas objeto de la audiencia corresponden a las registradas en las páginas 1 y 2 del formato de preguntas.

Las preguntas seleccionadas se encuentran principalmente relacionadas con:

- Atención y orientación a los usuarios.
- Asignación y oportunidad de citas.
- Calidad y humanización de la atención.
- Metas y compromisos institucionales.
- Situación de intervención de la E.S.E.
- Accesibilidad a los servicios y descongestión de las áreas de atención.
- Plan de acción institucional para los meses siguientes.

La E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio reafirma su compromiso con la transparencia, participación ciudadana, mejoramiento continuo, calidad de la atención y atención humanizada, así como con el seguimiento a las inquietudes y oportunidades de mejora identificadas durante los espacios de participación ciudadana.

Finalmente, se deja constancia de que las preguntas registradas en las páginas 3 y 4 no fueron incorporadas al presente documento, debido a que no corresponden al temático objeto de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de conformidad con las reglas previamente establecidas y socializadas con los asistentes.

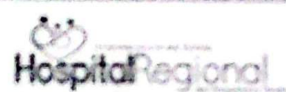
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta: La dra Adriana Duran por microfono se habla bonito. Pero del hablado al hecho nulo. Corregir la atención telefonica para pedir cita con especialista. 4 horas en linea y cuando contestan. No hay agenda. Merecemos resetear los usuarios. Quien los vigila?

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

Que acciones se van a tomar para mejorar la calidad y atención humanizada en salud
→ calidad usuarios del hospital

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

cuales son las metas concretas y con fechas
→ calidad usuarios del hospital

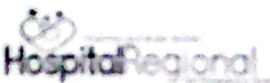
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

Cuando se espera que el hospital salga de la intervención

→ calidad de usuarios del hospital

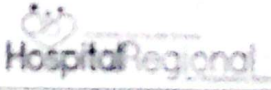
	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025
Formule aquí su pregunta:	
Cuales son las acciones a tomar para descongestionar el area de citas, la accesibilidad, las filas	
→ alianza de usuarios del hospital	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025
Formule aquí su pregunta:	
Cual es el plan de acción para los proximos meses	
→ alianza de usuarios del hospital	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

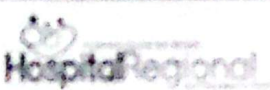
Formule aquí su pregunta: MIGUEL NIETO TEL 3114510549

- 1) SOLICITAMOS NOMBRAMIENTO COMITÉ DE USUARIOS REPRESENTADO POR LA COMUNIDAD.
- 2) EL SERVICIO DE SALUD MENTAL DEBE ATENDER A LOS USUARIOS TENHA DE CITAS POR VENTAJA MUCHAS GRACIAS

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

- 1) Primero el Sitio mal Escogido
- 2) El que debe estar funcionando desde el anterior momento por que Usted esta muy reciente en el cargo En servicios publicos

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

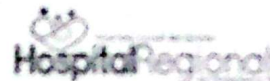
Formule aquí su pregunta: UN ASesor se gana \$ 15.000.000 CUANTO HABIAN CONTRATADOS Y CUANTOS QUEDAN

SOBRE CITAS DE UROLOGIA MUCHA DEMORA EN LAS AGENDAS

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

- ① * Favor informar cómo se realizó el pago a la Sección jurídica, cuánto se le pagó y para cuántas personas. *→ Dirección Fiscal.*
- ② * se les solicita No olvidar o abandonar la desnutrición de los niños. *→ el programa de*
- ③ * Hay que trabajar para que el área de San Camilo y las UCI, pasen directamente a ser trabajadas por el Hospital

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Formule aquí su pregunta:

Pago al talento humano
 → médicos generales y especialistas
 Porque no se les ha pagado.
 → pregunta Edil de comuna.