



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA  
LA PROTECCION AL USUARIO**

CODIGO

VERSION

**PROCESO: RENDICION DE CUENTAS**

**NOMBRE DE LA IPS**

ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN		
			DIA	MES	AÑO
Pública	Antioquia	X	03	05	2022

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

La ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ, ubicada en el municipio de Bello-Antioquia, realiza el 03 de mayo de 2022 la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la cual se expuso la gestión realizada para la vigencia 2021, relacionando información financiera, producción, satisfacción del usuario, planes de mejoramiento, seguimiento Plan de Desarrollo, entre otros datos claves de la gestión realizada durante el año. Asimismo, se presenta la comparación con el año inmediatamente anterior.

PERIODO DESDE			PERIODO HASTA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
01	01	2021	31	12	2021

**RESUMEN**

**ASISTENTES**

Secretario de Salud municipio de Bello  
Gerente ESE Hospital Marco Fidel Suárez  
Gerente Hospital Mental de Antioquia  
Funcionarios de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, Hospital Mental de Antioquia, Secretaria de Salud de Bello y directivos de entidades de salud del municipio.  
Veedores de la comunidad  
Asociación de Usuarios  
Comunidad en general

**ORDEN DEL DÍA**

1. Registro de Asistentes
2. Himno del municipio de Bello
3. Himno del departamento de Antioquia
4. Rendición de cuentas de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez
5. Rendición de cuentas del Hospital Mental de Antioquia
6. Rendición de cuentas de la Secretaría de Salud municipal
7. Encuesta de percepción de la audiencia
8. Cierre de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas

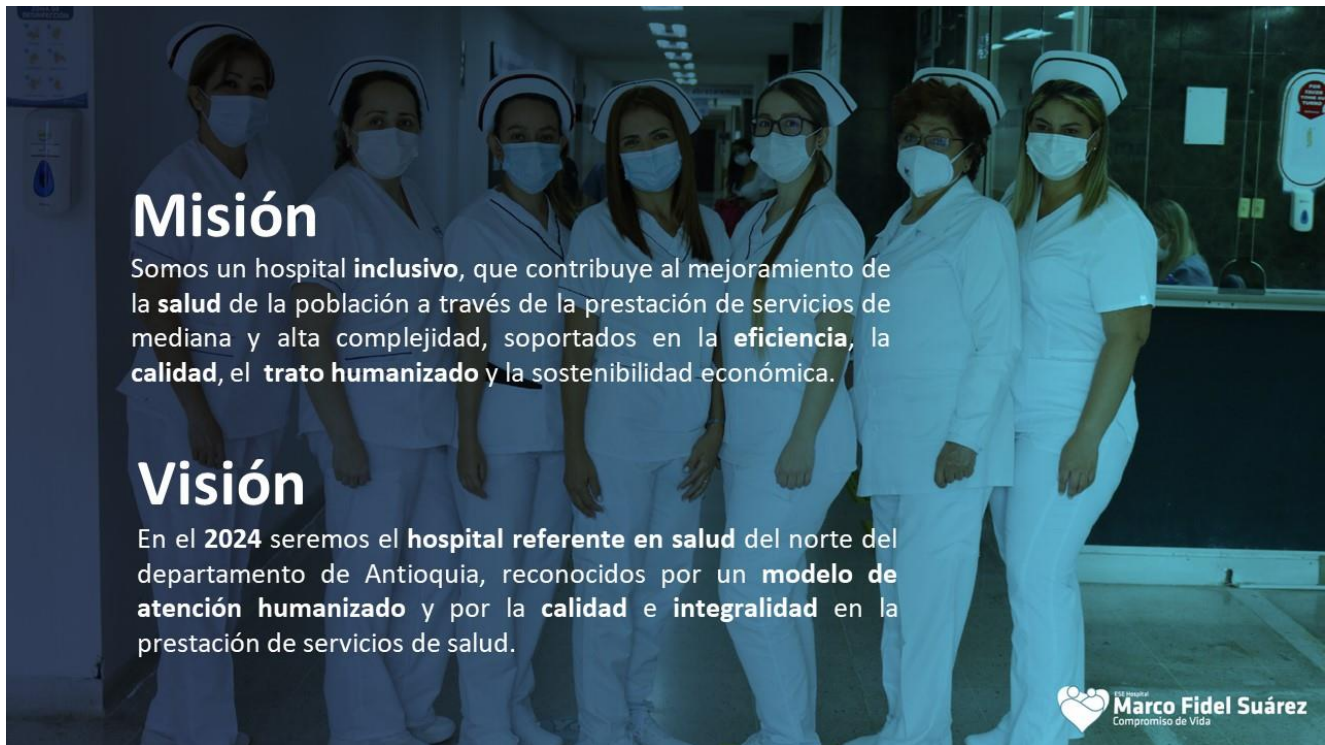
**1. REGISTRO DE ASISTENTES**

La jornada inició con la recepción y registro de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la entrega de información de interés para la comunidad.

#### 4. RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ

El Dr. Isauro Barbosa Aguirre, gerente de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, inició su intervención presentándose ante la comunidad, saludando a los asistentes y agradeciendo su participación en estos espacios de construcción colectiva y control social.

Prosiguió con su exposición socializando la misión y visión institucional, ya que significa la ruta que todos los integrantes de la institución siguen para cumplir el objetivo establecido. Asimismo, el portafolio de servicios institucional, información de suma importancia para los usuarios que requieren atención en salud.




**Misión**

Somos un hospital **inclusivo**, que contribuye al mejoramiento de la **salud** de la población a través de la prestación de servicios de mediana y alta complejidad, soportados en la **eficiencia**, la **calidad**, el **trato humanizado** y la sostenibilidad económica.

**Visión**

En el **2024** seremos el **hospital referente en salud** del norte del departamento de Antioquia, reconocidos por un **modelo de atención humanizado** y por la **calidad e integralidad** en la prestación de servicios de salud.



### Nuestros servicios

#### Atención inmediata

- Medicina General
- Cirugía General
- Pediatría
- Medicina Interna
- Ginecología
- Urgentología
- Toxicología

#### Atención hospitalaria

- Cirugía General
- Medicina Interna
- Ginecología
- Pediatría
- Toxicología
- Nefrología

#### Atención en consulta externa

- Cirugía General
- Ginecología
- Anestesiología

#### Atención en cirugía

- Cirugía General
- Ginecología

#### Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

- Laboratorio clínico
- Ayudas diagnósticas

#### Transporte asistencial básico y medicalizado

El gerente prosigue con la presentación de la producción institucional, resaltando el aumento en este componente a través de la gestión de los diferentes servicios.

## Producción con eficiencia



Servicio	Producción 2020	Producción 2021	Incremento de la producción
Laboratorio	222.487	343.224	54 %
Rayos X	19.421	20.525	6 %
Tomografías	6.430	9.878	54 %
Ecocardiografías	1.030	1.842	79 %
Ecografías	4.221	7.194	70 %
Consulta urgencias	48.328	54.878	14 %
Egresos	11.649	15.473	33 %
Unidad renal	4	29	625 %
Hemodiálisis	164	366	123 %
Cirugía	3.495	4.585	31 %
Vacunación COVID-19	46.957 biológicos aplicados		



Posterior a la socialización de datos de producción continua la intervención del gerente presentando los resultados financieros de la vigencia 2021 comparada con la vigencia 2020.

## Estados financieros

Activo	ACTIVO	2021	% particip.	2020	% particip.	Variación	
						\$	%
	CORRIENTE	56.808.958.457	56%	52.035.184.618	56%	4.773.773.839	9%
	NO CORRIENTE	45.297.168.687	44%	40.426.154.503	44%	4.871.014.184	12%
	TOTAL ACTIVO	102.106.127.143	100%	92.461.339.121	100%	9.644.788.023	10%

Pasivo	PASIVO	2021	% particip.	2020	% particip.	Variación	
						\$	%
	CORRIENTE	29.677.101.054	29%	31.800.612.245	34%	- 2.123.511.191	-7%
	NO CORRIENTE	10.452.519.722	10%	7.909.791.931	9%	2.542.727.791	32%
	TOTAL PASIVO	40.129.620.776	39%	39.710.404.176	43%	419.216.600	1%

Patrimonio	PATRIMONIO	2021	% particip.	2020	% particip.	Variación	
						\$	%
	PATRIMONIO	61.976.506.368	61%	52.750.934.945	57%	9.225.571.423	17%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	102.106.127.143	100%	92.461.339.121	100%	9.644.788.023	10%

Estado de resultados	ESTADO DE RESULTADOS	2021	2020	Variación	
				\$	%
	UTILIDAD/PÉRDIDA OPERACIONAL	9.056.006.227	- 2.195.248.674	11.251.254.901	513%
	UTILIDAD/PÉRDIDA DEL EJERCICIO	9.225.571.422	3.059.577.586	6.165.993.836	301%
	MARGEN OPERACIONAL	10,25%	-3,77%	37,43%	
	MARGEN NETO	10,44%	5,25%	20,51%	



En el siguiente tema se presentaron los resultados de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, así como su satisfacción con los servicios prestados. De igual forma, se socializó con los asistentes el acompañamiento a la Asociación de Usuarios y el cumplimiento del Plan de Participación Social en Salud:

## Seguimiento satisfacción del usuario



SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Año	Encuestados	Usuarios Satisfechos	Usuarios insatisfechos	Porcentaje de satisfacción
2021	7.242	6.889	353	95 %

Meta del indicador 95%

GESTIÓN DE PQRS-F 2021						
Año	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
2021	37	69	223	20	353	702



## Plan de participación social en salud



Nuestra institución adoptó mediante la Resolución 285 de 2020 la Política de Participación Social en Salud –PPSS-:

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez, consciente de la importancia de la participación ciudadana como derecho vinculado al derecho fundamental a la salud y en busca de garantizar, gestionar los procesos participativos en la institución y brindar acompañamiento y apoyo a las instancias de participación, se compromete a seguir en práctica las líneas de acción que se encuentran integradas en el plan de participación adjunto a esta resolución”.

Plan de Acción PPSS 2021		
Ejes estratégicos	Actividades programadas	Porcentaje de cumplimiento
1. Fortalecimiento institucional	10	100%
2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	11	100%
3. Impulso a la cultura de la salud	4	100%
4. Control social en salud	7	100%
5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión	7	100%



# Asociación de usuarios

Durante el año 2021 se realizaron 11 reuniones con la Asociación de Usuarios en las que se contó con la participación de diferentes líderes de procesos institucionales para compartir sobre los logros y proyectos institucionales.



Tema	Encargado
Socialización Plan de desarrollo	Gerencia del hospital
Socialización informe de PQRS-F y Satisfacción 2020	Líder Experiencia del usuario
Servicio de Urgencias	Director de Urgencias
Servicio de referencia y contrarreferencia	Director de Urgencias

\* Renovación de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios en el mes de septiembre, ratificando como presidente al señor Héctor Iván Bolívar.  
\* Renovación de los estatutos y actualización del certificado de existencia y representación legal ante la Cámara de Comercio.



Adicionalmente, se presentó el reporte de seguimiento a Planes de Mejoramiento Institucionales reportando el avance en cumplimiento de actividades y cierre de algunos de ellos.

# Planes de mejoramiento

CUADRO PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2021										
CON ENTES DE CONTROL, ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO Y LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD										
VIGENCIA	N° DE PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS	N° DE HALLAZGOS	N° TOTAL DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	NÚMERO DE ACCIONES CON FECHA DE CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021						
				DEBEN EJECUTARSE EN UN 100%	CUMPLE	EN AVANCE	SIN CUMPLIR	% CUMPLE	% EN AVANCE	% SIN CUMPLIR
TOTAL CORTE	20	264	274	96	81	15	8	84%	16%	0%

## AVANCES:

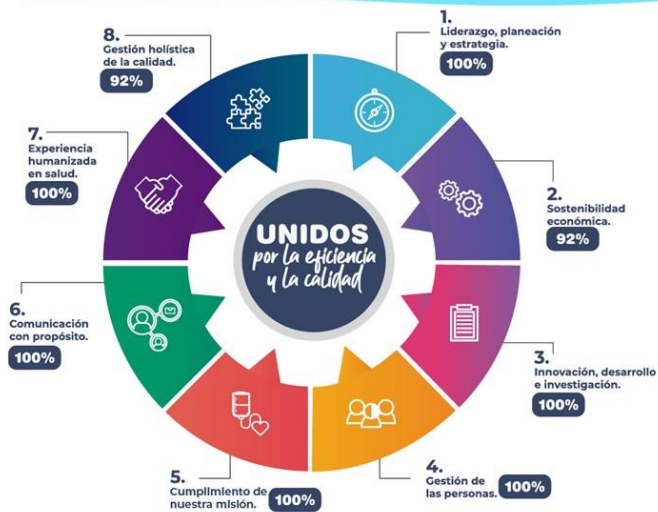
Se cumplieron acciones que permitieron cerrar 5 planes de mejoramiento:

- Área cirugía año 2018
- Supersalud Atención al Usuario año 2020
- Área de Laboratorio año 2021
- Servicio Farmacéutico año 2021
- Ayudas Diagnósticas año 2021.



El doctor Barbosa también presentó a los asistentes los principales logros y avances de su Plan de Desarrollo "UNIDOS por la eficiencia y la calidad", el cual está compuesto por 8 líneas estratégicas y se evidenció el porcentaje de avance en cada una de ellas.

# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



En 2021 **avanzamos satisfactoriamente** en todas nuestras líneas estratégicas y metas establecidas.



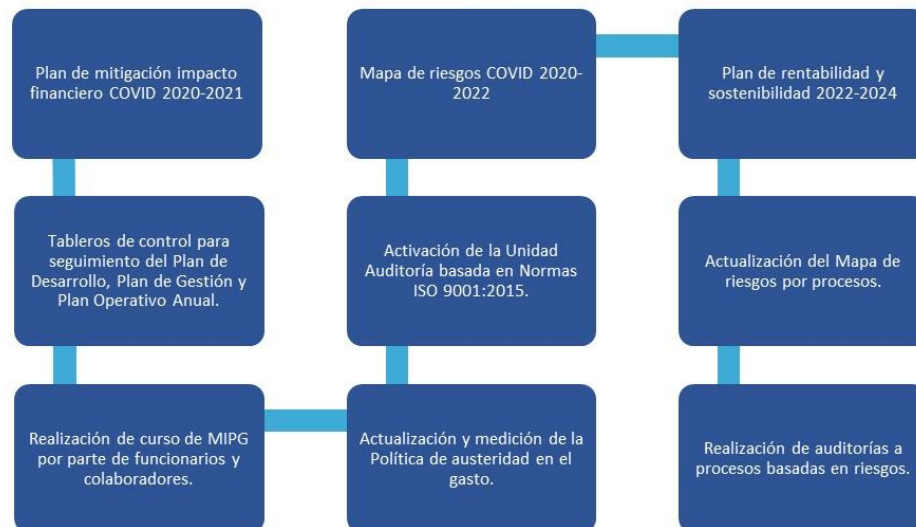
# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

Avanzamos en la construcción de redes de trabajo que fortalecen la prestación de servicios de salud en el departamento.

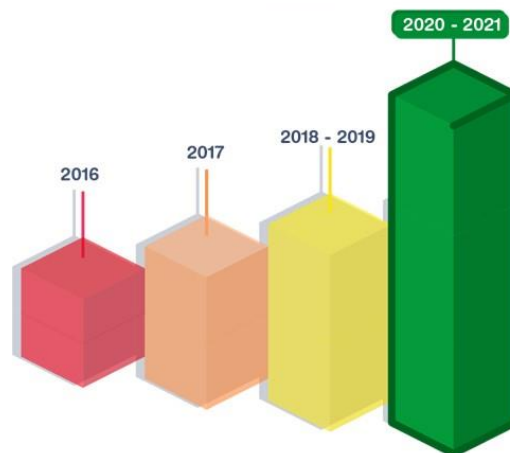
Las estrategias formuladas con hospitales de diferente nivel de complejidad en el área de influencia han permitido tener un enfoque desde la integralidad y oportunidad en la atención que beneficia a nuestros pacientes y sus familias.



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



Riesgo alto Riesgo medio Riesgo bajo Sin riesgo

\*El resultado de los años 2020 y 2021 son proyecciones internas basadas en los estándares de calificación de la matriz de categorización del riesgo fiscal y financiero.



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

Participamos en la investigación realizada por la **Corporación Universitaria Remington** "Efecto de los Hidrocarburos aromáticos policíclicos asociados al material particulado del Valle de Aburrá sobre hormonas gestacionales producidas por una línea celular placentaria".



¡Le apostamos a la investigación porque creemos en su gran impacto para la atención en salud!

Hacemos parte de la formación integral del talento humano que asume con orgullo nuestro compromiso de vida.

Entre los meses de enero a diciembre de 2021 contamos con un flujo total de 1.547 rotaciones, recibiendo 1.141 estudiantes de los cuales muchos realizaron rotación más de una vez en los diferentes servicios de ambas sedes.



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

## Avanzamos hacia la transformación digital para el mejoramiento de nuestros servicios

Afianzamos los procesos en gestión de la tecnología, seguridad informática y aplicaciones web para procesos como facturación electrónica, historias clínicas, inventarios, entre otros.



### Apps creadas



Finalizamos el 2021 con la implementación de nuestra

## Aula Virtual Institucional -AVI-

para continuar fortaleciendo los procesos institucionales a través del conocimiento permanente.





# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

Estamos mejorando nuestros espacios y nos preparamos para recibir las nuevas obras que serán de alto impacto para la prestación de los servicios de salud.

5 quirófanos

1 quirófano obstétrico

1 sala de esterilización

2 salas de partos

• Durante el 2021 logramos un avance en infraestructura y mantenimiento de:

- Obra civil: 90,7 %
- Mantenimiento: 94,5 %

• Gestión con el Área Metropolitana por 2.812 millones de pesos para culminación de la obra de infraestructura.



Ampliamos y fortalecimos nuestro portafolio de servicios:

• Hemodiálisis.




**Hospital Marco Fidel Suárez**  
 Compromiso de Vida

# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

Estamos trabajando por la excelencia, por eso, en alianza con la Universidad Cooperativa de Colombia certificaron a 20 de nuestros funcionarios como auditores en norma ISO 9001.



En el 2021 realizamos 11 auditorías a los servicios de Urgencias, UCI – UCIM, Hospitalización, cirugía, Transporte Asistencial Medicalizado, Laboratorio Clínico, gestión pretransfusional, toma de muestras, Servicio Farmacéutico, Imagenología y Endoscopia; una (1) auditoría al estándar de dotación y una (1) auditoría al SG-SST.




**Hospital Marco Fidel Suárez**  
 Compromiso de Vida

# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



Aumentamos nuestra capacidad instalada permitiéndonos tener mayor cobertura y garantizar la atención de más pacientes.

SEDE	CAMAS	2020	EXPANSIÓN	2021
Autopista	Adultos	159	7	166
	Cuidado Intermedio Adulto	0	1	1
	Cuidado Intensivo Adulto	0	24	24
Niquía	Adultos	24	53	77
	Pediátrica	50	0	50
<b>TOTAL</b>		<b>233</b>	<b>85</b>	<b>318</b>

Asumimos con compromiso y disciplina la atención de la pandemia por COVID-19, buscando salvar vidas y devolver la esperanza a través de la vacunación.

## Vacunas aplicadas 2021

<b>TOTAL</b>	<b>46.957</b>
> 80 años	1.256
60-79 años	8.793
12-59 años	29.603
Otros	7.305



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

- Celebración de fechas especiales a los pacientes hospitalizados.
- Asistencia alimentaria para acompañantes de escasos recursos, residencia lejana o sin red de apoyo familiar.

Atenciones personalizadas  
(Experiencia del Usuario): 2.874

Intervenciones por psicología: 1.210

Intervenciones por trabajo social: 1.652

Video llamadas a familiares de  
pacientes COVID-19: 2.088



Nuestro equipo de Experiencia del Usuario y equipo psicosocial realizaron su primer nivel en Lengua de Señas Colombiana.



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021

**Nuestras campañas educativas en la Sede Pediátrica sobre prevención del abuso sexual, privacidad del cuerpo y rutas de atención para la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, han sido un gran trabajo que fomenta el empoderamiento de los padres y la protección de los menores de edad.**



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



## SISTEMA OLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Se cumplieron todas las actividades planeadas en los componentes del SOGC



**Sistema Único de Habilitación:** se ejecutaron el 100 % de las auditorias programadas (13), obteniendo acciones de mejora en los procesos y logrando cerrar las brechas entre la calidad observada y la esperada, por medio de la ejecución de planes de acción.



**PAMEC:** se trabajaron 22 estándares de acreditación, se programaron 77 actividades, de las cuales se realizaron 74 para un cumplimiento del 96 %, obteniendo grandes aprendizajes organizacionales.



**Sistema de Información para la Calidad:** se realizaron todos los reportes obligatorios a los entes de control.



# Principales logros Plan de Desarrollo 2021



En el 2021 celebramos seis décadas y la conmemoración de un compromiso incansable por la seguridad y el cuidado de nuestros pacientes.

Nos sentimos orgullosos porque desde el primer momento abrazamos una profesión noble y generosa, una vocación que lleva consigo el bien más preciado: LA VIDA.



El gerente agradeció a la comunidad por su asistencia y les reiteró el compromiso desde su gerencia para que la ESE continúe prestando servicios con eficiencia y calidad, alcanzando sostenibilidad financiera y teniendo como prioridad la humanización en el servicio.

## Nos une el Compromiso de Vida



Finalmente, el doctor Isauro Barbosa Aguirre, respondió a las preguntas realizadas por los asistentes, enfocadas en los siguientes temas:

- Actividades de humanización del servicio
- Origen y destinación de los resultados no operacionales
- Vacunación COVID-19

### **5. RENDICIÓN DE CUENTAS HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA**

Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Hospital Mental de Antioquia, en la cual se presentó la información de la gestión realizada durante la vigencia 2021.

### **6. RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL**

Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la secretaria de Salud municipal, en la cual se presentaron los logros y avances obtenidos durante la vigencia 2021, los proyectos pendientes y toda la información correspondiente a esta institución.

### **7. CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA**

Para finalizar la audiencia se entregó a los asistentes el formato para evaluar el evento, asimismo, se compartió el enlace para hacerlo de forma virtual. El registro de asistencia se conserva en la oficina de Experiencia del Usuario y la evaluación digital fue realizada a través del siguiente enlace:

<https://forms.gle/Jgyo1VdhNWfRMZPo7>

Igualmente, se anunció que el acta e informe final de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez serán publicados en la página web institucional [www.hmfs.gov.co](http://www.hmfs.gov.co), sección Rendición de Cuentas: <https://www.hmfs.gov.co/rendicion-cuentas/>

Se dio por finalizada la audiencia y se agradeció a los asistentes por la participación. Asimismo, se compartió un refrigerio.

Siendo las 12:10 p.m. se dio por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

FIRMA EN EL DOCUMENTO ORIGINAL

### **COMPROMISO**

Gestionar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional ya que representan un gran avance para el hospital y para la atención en salud con calidad y humanización.

### **RESULTADO**

Se generó un espacio de diálogo constructivo entre la ESE y la ciudadanía donde se recibió retroalimentación de la comunidad y de otros actores del sistema de salud, se presentaron logros y retos de la gestión para garantizar servicios de salud con calidad y humanización.

### **OBSERVACIÓN**

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez se realiza desde el año 2016 en compañía de diferentes entidades de salud del municipio de Bello, por esto se adhiere a la fecha que se estipula para todas las instituciones y se realiza la convocatoria pública.

### **ANEXOS**

Se adjuntan la invitación realizada a la Audiencia Pública, las fotografías pueden ser verificadas en las redes sociales oficiales del hospital (no se adjuntan a este documento siguiendo los lineamientos establecidos).

### **Invitación al evento**



### **Encuesta de temas a tratar y observaciones**

La encuesta fue realizada de manera digital en el siguiente enlace: <https://t.co/B94XukTi61>

