



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**CARMEN EMILIA OSPINA**  
NIT 813.005.265-7



Actas Junta Directiva

**ACTA No. 11**

**FECHA:** Julio 21 de 2011

**HORA:** 8:00 AM

**LUGAR:** SALA DE JUNTAS DESPACHO DEL ALCALDE

**CONVOCADO POR:** DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

**ASISTENTES:**

Andrés Espitia  
Sandra Milena López Aldana  
Jorge Enrique Echeverry  
Eugenio Silva  
Diovany Perdomo  
Doris Yaneth González Clavijo

Alcalde Delegado  
Secretaria de Salud Municipal  
Representante profesionales  
Representante Gremios  
Representante Usuarios  
Gerente

**INVITADOS:**

Juan Laguna  
Carlos Llanos  
Carlos Robles  
Carlos Cuervo  
Jaime Valbuena  
Carlos Sandoval  
Marlon Ramírez  
Cesar Serrano

Asesor Planeacion ESE  
Interventor Vinculado  
Interventor Subsidiado  
Asesor Financiero  
Revisor Fiscal  
Subgerente  
Asesor Calidad ESE CEO  
Atención al usuario ESE CEO

**DESARROLLO DE LA REUNION:**

El señor Presidente de la Junta Directiva, da la bienvenida a los honorables miembros de la Junta a la reunión **EXTRAORDINARIA** de fecha Julio 21 de 2.011 y solicita dar lectura al orden del día.

1. Llamada a lista y verificación del quórum
2. Lectura, discusión y aprobación del orden del día
3. Continuación de evaluación de la gestión de la Gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina, con corte a 31 de Diciembre de 2.010; de conformidad con el concepto del Ministerio de la Protección Social del 9 de Junio de 2.011

**1. Llamado a lista y verificación del Quórum.**

La Dra. Doris Janeth González, informa que están presentes el Dr. Andrés Espitia – Delegado del Señor Alcalde, el Dr. Jorge Echeverry, la Dra. Sandra Milena López, EL Dr. Eugenio Silva y la Sra. Diovany Perdomo, habiendo quórum para deliberar y decidir.

  
**REVISOR FISCAL**  
**VISADO**  
JAIME ENRIQUE VALBUENA V.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**CARMEN EMILIA OSPINA**  
NIT 813.005.265-7



Actas Junta Directiva

**2. Lectura, discusión y aprobación del orden del día**

El Dr. Andrés Espitia, solicita se aclare que los puntos a tratar en el proceso de evaluación es la calificación de la calificación del usuario y calificación del indicador de cumplimiento de los requisitos de habilitación. El orden del día fue puesto a consideración y aprobado por unanimidad con la aclaración del Dr. Espitia.

**3. Continuación del proceso de evaluación de la gestión de la Gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina, con corte a 31 de Diciembre de 2.010; de conformidad con el concepto del Ministerio de la Protección Social del 9 de Junio de 2.011; en los puntos Calificación satisfacción del usuario y Calificación de requisitos de habilitación**

En este punto la **Dra. Doris González**, recuerda a la Junta que se ha designado como secretario Ad-hoc, al Dr. CARLOS ENRIQUE SANDOVAL TRONCOSO.

La **Dra. Sandra López**, informa que ha invitado al Doctor CARLOS LLANOS interventor del con trato vinculados y al Dr. CARLOS ROBLES Delegado de COOPSERVIR, empresa que realiza la interventoría del régimen subsidiado, para exponer la aplicación de la medición de la satisfacción del usuario. La Dra. Doris González, Solicita que previa a la exposición solicitada por la Dra. Sandra López, se verifique el contenido de la Circular 30 de 2.006, en cuanto a la fuente de información del indicador y además informa que se invitó a los coordinadores de los procesos de Atención al Usuario Señor Cesar Serrano y el coordinador de Calidad Dr. Marlon Ramírez. El **Dr. Andrés Espitia**, pone a consideración las dos propuestas, aprobándose iniciar con las exposiciones propuestas por la Dra. Sandra López, para luego escuchar las intervenciones de la ESE. Seguidamente el **Dr. Carlos Robles** (delegado de Cooservit), quienes realizan la interventoría del régimen subsidiado efectúa exposición de la encuesta de satisfacción al usuario realizada en los centros urbanos de Neiva de la ESE Carmen Emilia ospina, en los meses de Octubre y Noviembre de 2.010 a una muestra de 505 usuarios equivalente a una al 2% de la población. El **Dr. Juan Laguna**, pregunta sobre la diferencia que se presenta al medir la satisfacción por centro que arroja un promedio del 92% de satisfacción y por preguntas arroja un promedio de satisfacción del 69%. Igualmente la **Dra. Doris González**, pregunta sobre el grado de confiabilidad y representatividad de la muestra. En conclusión se determina que la muestra es muy pequeña y no cubre el total del periodo a evaluar a la Gerente de la Empresa; igualmente el grado de satisfacción total es del 92% y no del 80% como se expuso en la Junta Anterior y que se presentó informe a la secretaría Municipal de Salud, pero no fue socializado con la ESE Carmen Emilia Ospina. De otra parte el Dr. Carlos Robles informa que la ESE Carmen Emilia Ospina, en el año 2.010 presentó cierre del servicio de Odontología en el IPC. El **Dr. Carlos Llanos**, interventor del contrato de vinculados hace exposición sobre la encuesta aplicada al servicio de urgencias, en los meses de Julio y Agosto de 2.010, a una población de 2.00 usuarios. Como conclusión se determina que la muestra es muy pequeña y no cubre el total del periodo a evaluar a la Gerente de la Empresa; igualmente con la encuesta no se mide en forma explícita el grado de satisfacción global, sino que se termina una percepción sobre la calidad de los servicios y que los resultados de la evaluación fue socializado con la ESE Carmen Emilia Ospina.

REVISOR FISCAL  
**VISADO**  
JAIME ENRIQUE VALBUENA V.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**CARMEN EMILIA OSPINA**  
NIT 813.005.265-7



Actas Junta Directiva

Seguidamente el **Señor Cesar Serrano**, hace una presentación de la metodología aplicada para medir la satisfacción del usuario, que abarca todos los centros urbanos de la ciudad y se aplicaron las encuestas en todo el año de acuerdo a una programación, arrojando un índice de satisfacción global del 97.5%. El **Dr. Marlon Ramírez**, hace una explicación general sobre los instrumentos metodológicos para medir la satisfacción del usuario y sus posibles debilidades, aclarando que se ajustan a lo definido por la norma. Igualmente se refiere al tema de Habilitación de los servicios de la ESE, e informa que legalmente no hubo cierre del servicio de odontología en la sede IPC, ya que no se dieron los elementos como son: Riesgo inminente, retiro del distintivo de habilitación y registro especial de prestadores conforme a la resolución 1046 de 2.006, sino que se efectuó una medida preventiva de la abstención de prestar los servicios en la unidad móvil. En cuanto al servicio de procedimientos en santa Isabel, no es un cierre en razón a que este servicio no se presta en dicho centro, ni se encontraba declarado, por lo tanto no procede el cierre. La **Dra. Doris González**, insiste nuevamente que el indicador de Satisfacción al usuario se realiza conforme a la circular 030 de 2.006 y en cuanto al posible cierre no se ajusta en razón a que no se retiró el distintivo de habilitación y manifiesta que los servicios de la ESE, están completamente habilitados, para lo cual se pidió concepto a la secretaria departamental de salud quien remitió el concepto que fue entregado a cada uno de los miembros de la Junta. El **Dr. Andrés Espita**, pregunta si existe debida ilustración y manifiesta que la calificación es personal de acuerdo con instructivo; que la satisfacción debe ser medida de acuerdo con la circular 030 de 2.006 y por último que las evaluaciones de satisfacción realizadas por los Interventores del Régimen Subsidiado y del contrato de vinculados no son comparables por la cobertura y alcance y son parciales y el de la ESE cumple con la normatividad. La **Dra. Sandra López**, solicita se escuche el concepto del Dr. Mauricio Sandoval, quien manifiesta que referente a la Satisfacción del usuario y de acuerdo al instructivo se debe tener en cuenta la reportado por la Superintendencia de Salud y en cuanto al cumplimiento de habilitación, que el acta de medida preventiva realizada por la Secretaría de salud Departamental al servicio de Odontología, conceptúa que se debe considerar como un cierre. Seguidamente se procede a terminar de evaluar. Una vez efectuada la sumatoria y ponderación de las calificaciones esta arroja una calificación de 3.37 puntos. Seguidamente se eleva a Acuerdo de la Junta y se da lectura del mismo, el cual es puesto a consideración y aprobado por unanimidad.

Siendo las 11:45 AM se levanta la sesión.

PRESIDENTE

SECRETARIO AD-HOC

REVISOR FISCAL  
**VISADO**  
JAIMÉ ENRIQUE VALBUENA V.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
CARMEN EMILIA OSPINA  
NIT. 813.005.265-7



**JUNTA DIRECTIVA EXTRAORDINARIA**  
21 de Julio de 2011

**CONTROL DE ASISTENCIA**

Dr. **HECTOR ANIBAL RAMIREZ ESCOBAR**  
Presidente de la Junta Directiva

*Hector Anibal Ramirez Escobar*

Dra. **SANDRA MILENA LOPEZ ALDANA**  
Secretaria de Salud Municipal

*Sandra Milena Lopez Aldana*

Dr. **EUGENIO SILVA RUIZ**  
Representante de los Gremios Económicos

*Eugenio Silva Ruiz*

Dr. **JORGE ENRIQUE ECHEVERRY SALAMANCA**  
Representante del Estamento Científico de la Institución

*Jorge Enrique Echeverry Salamanca*

Sra. **DIOVANY PERDOMO CHALA**  
Representante de la comunidad/usuarios

*Diovany Perdomo Chala*

Dra. **DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO**  
Gerente ESE Carmen Emilia Ospina

*Doris Janeth Gonzalez Clavijo*

Dr. **JAIME ENRIQUE VALBUENA VILLARREAL**  
Revisor Fiscal E.S.E. Carmen Emilia Ospina

*Jaime Enrique Valbuena Villarreal*

**Calle 18ª entre Kras 54 – 55 Telefax 867 27 34 Neiva (H)**

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
PBX: 870 0049 - 8706428  
Neiva

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
PBX: 8773188 - 8672734/35  
Calle 11 No. 25-45 Barrio 7 de Agosto  
PBX: 870 5623 - 8705622  
Neiva

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
PBX: 8754118 - 8754273  
Telefax 8759805  
Oficina Principal  
Neiva



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
CARMEN EMILIA OSPINA  
NIT. 813.005.265-7



## **JUNTA DIRECTIVA EXTRAORDINARIA**

21 de Julio de 2011

### **ORDEN DEL DIA:**

1. Llamada a lista y verificación del quórum.
2. Lectura, discusión y aprobación del orden del día.
3. Continuación del Proceso de evaluación de la gestión de la gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina, con corte a 31 de Diciembre de 2010; de conformidad con el concepto del Ministerio de la Protección Social del 09 de junio de 2011.

---

**Calle 18ª entre Kras 54 – 55 Telefax 867 27 34 Neiva (H)**

Zona Sur  
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques  
PBX: 870 0049 - 8706428  
Neiva

Zona Oriente  
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10  
PBX: 8773188 - 8672734/35  
Calle 11 No. 25-45 Barrio 7 de Agosto  
PBX: 870 5623 - 8705622  
Neiva

Zona Norte  
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas  
PBX: 8754118 - 8754273  
Telefax 8759805  
Oficina Principal  
Neiva