



RESPUESTA A LAS PREGUNTAS RADICADAS DURANTE EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, el cual dispone dentro de las etapas del proceso de rendición pública de cuentas la obligación de brindar respuesta oportuna a las preguntas formuladas por la ciudadanía, el Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. presenta las respuestas a las inquietudes radicadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025.

Durante el desarrollo del proceso de rendición de cuentas y la audiencia pública realizada el 24 de abril de 2026, se habilitaron espacios de participación ciudadana mediante preguntas formuladas de manera presencial y virtual, con el propósito de fortalecer el diálogo, la transparencia y el control social frente a la gestión institucional.

Las preguntas seleccionadas y resueltas durante la audiencia fueron atendidas directamente por la Gerencia y el equipo directivo de la institución, quedando registradas en la transmisión oficial del evento, disponible para consulta pública a través de los canales institucionales:

Facebook: <https://www.facebook.com/share/v/1DQ1eavz6X/?mibextid=wwXlfr>

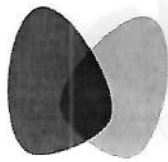
YouTube: <https://www.youtube.com/live/GQCf2BjQE4?si=ENQTWkDk5VHZc4Tv>

Se detallan las preguntas resueltas a continuación:

- *“Teniendo en cuenta la sobreocupación del hospital, ¿qué acciones se están implementando para mejorar la atención y disminuir la congestión, especialmente en el servicio de urgencias?”*
- *“¿En qué estado se encuentra actualmente el proyecto de construcción de la segunda torre y cómo impactará esto en la ampliación de los servicios para la comunidad?”*
- *“¿Qué porcentaje del presupuesto de la vigencia 2025 fue destinado al mantenimiento de la infraestructura y equipos, y cómo se garantiza su uso eficiente?”*
- *“¿Cuáles han sido los principales retos y desafíos que ha enfrentado la gerencia durante la vigencia 2025 y cómo se han superado?”*

Así mismo, las preguntas adicionales radicadas por los ciudadanos y que, por razones de tiempo, no pudieron ser resueltas durante el desarrollo de la audiencia, se presentan a continuación junto con sus respectivas respuestas, dando cumplimiento al término y mecanismos establecidos por la normatividad vigente.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



1. "¿Qué acciones concretas se están desarrollando para fortalecer la calidad en la atención y la humanización del servicio hacia los usuarios?"

El Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. viene fortaleciendo permanentemente las estrategias de calidad y humanización en la atención, entendiendo que cada usuario merece ser atendido con respeto, dignidad, empatía y oportunidad.

Dentro de las acciones implementadas se destacan:

- Capacitaciones continuas al personal asistencial y administrativo en atención humanizada, comunicación asertiva, seguridad del paciente y trato digno.
- Implementación de estrategias de seguridad del paciente que incluyen 15 acciones enfocadas en la reducción del riesgo clínico y la prevención de eventos adversos.
- Fortalecimiento del componente de humanización mediante acciones de acompañamiento al usuario y su familia, sensibilización del personal y promoción de un enfoque diferencial e incluyente.
- Seguimiento permanente a las PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la atención y fortalecer los procesos institucionales.
- Jornadas de orientación lideradas por el SIAU los días viernes en los diferentes servicios, donde se brinda información sobre derechos, deberes y rutas de atención a usuarios y familiares.
- Desarrollo de la Semana de la Calidad, espacio institucional de educación, sensibilización y reflexión orientado a fortalecer las buenas prácticas de atención segura, el trabajo en equipo y el compromiso con la calidad en articulación con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.
- Fortalecimiento de estrategias de humanización como IAMII, Programa Madre Canguro y parto humanizado.
- Mejoramiento de espacios hospitalarios y ampliación de servicios para disminuir congestión y mejorar la experiencia del usuario.
- Evaluación continua de satisfacción de usuarios y percepción del servicio.

2. "¿Cómo se está garantizando la calidad y seguridad del paciente en la prestación de los servicios de salud?"

El hospital trabaja bajo políticas institucionales de calidad y seguridad del paciente orientadas a la prevención de riesgos, la disminución de eventos adversos y el fortalecimiento de prácticas seguras en la atención.

Entre las acciones desarrolladas se encuentran:

- Implementación de protocolos y guías clínicas.
- Auditorías internas y seguimiento a indicadores de calidad.
- Fortalecimiento de la cultura del reporte de incidentes y eventos adversos.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



- Capacitación permanente al talento humano.
- Seguimiento desde el Programa de Seguridad del Paciente y los diferentes comités institucionales.

La Seguridad del Paciente es entendida como una prioridad institucional orientada a brindar una atención segura, confiable y centrada en el usuario.

3. “¿Qué acciones se han implementado para fortalecer la humanización en la atención?”

La institución ha fortalecido diferentes estrategias orientadas a brindar una atención más cálida y cercana a los usuarios y sus familias. Dentro de estas acciones se destacan:

- Estrategia de parto humanizado, digno y respetado.
- Acompañamiento a la madre y su persona significativa durante la gestación.
- Contacto piel a piel y fortalecimiento de la lactancia materna.
- Educación permanente a usuarios y cuidadores.
- Capacitación del personal en trato humanizado.

El hospital continúa trabajando para que cada usuario se sienta escuchado, respetado y atendido con calidad humana.

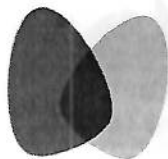
4. “¿QUÉ AVANCES HA TENIDO EL HOSPITAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE HOSPITAL VERDE Y SOSTENIBILIDAD?”

El Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. ha avanzado de manera significativa en la implementación de su Sistema de Gestión Ambiental, enmarcado en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) y la normatividad ambiental colombiana vigente, bajo el lema institucional “*Soy Consciente, Consumo Eficiente*”.

Durante la vigencia 2025, el PIGA alcanzó una ejecución real del 95%, con el desarrollo de 113 de las 135 actividades programadas durante el año. Los principales avances en sostenibilidad ambiental fueron:

En eficiencia energética, se logró una tendencia sostenida de ahorro durante los tres primeros trimestres del año, con reducciones del 8% en el segundo trimestre y del 8,5% en el tercer trimestre frente al mismo periodo de la vigencia anterior. Para potenciar este logro, se instalaron 51 aires acondicionados eficientes, 240 paneles LED de bajo consumo y se sustituyeron 23 lámparas convencionales por tecnología de bajo consumo, lo que genera ahorro en costos operativos y mejora las condiciones de prestación del servicio.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



En gestión de residuos hospitalarios, se recuperaron 16.131 kilogramos de material reciclable durante la vigencia, consolidando la estrategia de economía circular mediante la segregación en la fuente conforme al Código de Colores (Resolución 2184 de 2019). La comercialización de material aprovechable como cartón, papel y chatarra generó ingresos institucionales adicionales. El 100% de los residuos peligrosos fue dispuesto de manera legal y certificada a través del contrato de gestión de residuos hospitalarios.

En uso eficiente del agua, el cuarto trimestre de 2025 registró el consumo más bajo del año, con un promedio mensual de 5.169 m³, como resultado de las acciones correctivas implementadas por el Sistema de Gestión Ambiental. Adicionalmente, la institución avanza en la formulación del proyecto de Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del HDMI, lo que convertiría al hospital en la única institución del departamento con PTAR propia.

En reducción del uso de plásticos, se implementaron acciones de sustitución de plásticos de un solo uso en el servicio de alimentación, conforme a la Ordenanza No. 006 del 29 de abril de 2020, contribuyendo a la reducción de la huella ambiental institucional.

5. “cuando uno pone una queja en el SIAU sí la tienen en cuenta o qué pasa con eso después?”

Sí. Todas las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) radicadas por los usuarios son recibidas, registradas y gestionadas por la institución a través de la Oficina de Atención al Usuario – SIAU, con el fin de garantizar el derecho de petición y fortalecer el mejoramiento continuo de los servicios.

Las quejas o solicitudes pueden presentarse a través de diferentes canales institucionales:

Presencialmente en la Oficina de Atención al Usuario (SIAU).

- Por correo electrónico.
- Por formulario web.
- Por teléfono.
- Buzón
- Código QR

Debe explicar:

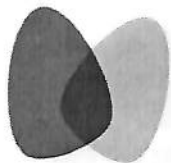
- Qué ocurrió.
- Fecha y lugar.
- Nombre del servicio o funcionario involucrado.
- Datos de contacto.

Una vez radicada la PQRSF:

1. Registro de la PQRS

- El hospital asigna un número o radicado.
- La queja entra al sistema interno para seguimiento.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



2. Revisión y traslado

- La Oficina de SIAU analiza el caso y clasifica
- La queja se envía al servicio, dependencia o líder responsable para investigación.

3. Investigación

- Revisan historia clínica, turnos, cámaras, reportes o testimonios según el caso.
- Pueden contactar al usuario para ampliar información.

4. Respuesta oficial

El hospital debe emitir una respuesta formal dentro de los tiempos legales establecidos.

Generalmente explican:

- Qué encontraron.
- Qué medidas tomaron.
- Si procede alguna corrección o mejora.

5. Seguimiento

Si el usuario no queda conforme, puede:

- Escalar el caso ante la Superintendencia Nacional de Salud.
- Presentar tutela o denuncia, dependiendo de la situación.

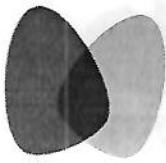
Canales del hospital para PQRS/SIAU:

- Correo PQRS: ventanillaunica@hmi.gov.co
- Página de PQRS: PQRS Hospital María Inmaculada
- Teléfono SIAU: (608) 4366464 ext. 3-1

6. “¿Qué están haciendo para que el hospital no se siga llenando tanto y colapse en algunos servicios?”

La sobreocupación hospitalaria es uno de los retos más complejos que enfrenta el Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E., con una ocupación general del 116,98% y una ocupación en urgencias del 221,31% durante la vigencia 2025. Esta situación responde principalmente a factores estructurales externos: el cierre o restricción de servicios en otras IPS, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos por parte de algunas EPS y la baja capacidad resolutive del primer nivel de atención, que genera una alta demanda espontánea en urgencias.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



Frente a este reto, el hospital ha implementado un conjunto de medidas tanto inmediatas como estratégicas. En el corto plazo, se construyó y dotó un área de expansión de urgencias con 30 camas adicionales, se incrementó el número de médicos generales asignados a hospitalización en el turno nocturno y se fortaleció el talento humano en especialidades críticas como medicina interna, ortopedia y cirugía. Adicionalmente, se mejoró la infraestructura de los pasillos, se remodelaron los servicios de hospitalización y se renovó integralmente el mobiliario hospitalario.

En el mediano plazo, el proyecto estratégico más importante es la construcción de la Segunda Torre del HDMI, que al completarse doblará la capacidad instalada del hospital, liberando la infraestructura actual para reorganizar los servicios y ampliar la oferta.

También se encuentra viabilizado el proyecto de adecuación de infraestructura para la Hospitalización IV, cuya ejecución está proyectada para 2026, y se adelantan gestiones ante el Ministerio de Salud para la adquisición de tres ambulancias adicionales y cuatro vehículos de transporte extramural, con el fin de mejorar la referencia y contrarreferencia y agilizar el flujo de pacientes.

7. “Qué están haciendo para que la atención sea más amable y respetuosa?”

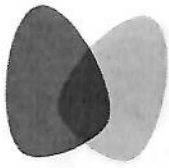
El Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. ha consolidado la humanización de la atención como un compromiso institucional permanente, orientado a garantizar un trato digno, respetuoso, cálido e incluyente para todos los usuarios y sus familias.

Para fortalecer una atención más amable y humanizada, la institución viene desarrollando diferentes acciones, entre las que se destacan:

- En materia de formación del talento humano, durante la vigencia 2025 se capacitaron 2.401 colaboradores a través de diferentes programas, incluyendo jornadas específicas sobre atención humanizada, manejo de usuarios, comunicación asertiva y seguridad del paciente. El Plan de Capacitación institucional alcanzó un cumplimiento del 93,42% en el cuarto trimestre del año, superando la meta establecida.
- Procesos de inducción y reinducción institucional enfocados en el servicio humanizado y el respeto hacia los usuarios.
- Seguimiento y análisis de las PQRSF relacionadas con trato y atención, con el fin de implementar acciones de mejora.
- Estrategias de sensibilización orientadas al fortalecimiento de la empatía, la escucha activa y el trato digno mediante el Código de Conducta y Buen Gobierno y Código de Integridad.

La institución reconoce que siempre existen oportunidades de mejora y continúa trabajando para fortalecer una cultura de servicio basada en el respeto, la calidad humana y el compromiso con el bienestar de los usuarios y sus familias.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



8. “¿Qué cambios vamos a ver este 2026 en la atención y los servicios?”

Para la vigencia 2026, el Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. proyecta avances importantes en múltiples frentes que impactarán directamente la calidad y la capacidad de la atención para la comunidad del departamento de Caquetá.

En infraestructura, el hito más esperado es la continuación y avance de la construcción de la Segunda Torre del HDMI, con una meta de obra negra terminada al 31 de diciembre de 2026, lo que representa el paso más importante hacia la duplicación de la capacidad instalada del hospital. Se espera también la ejecución del proyecto de adecuación para la Hospitalización IV, la adecuación del puesto de salud de Reina Baja en La Montañita y la segunda fase de mejoramiento del Centro de Salud de Morelia.

En dotación y tecnología, se prevé la continuación de la gestión ante el Ministerio de Salud para la adquisición de tres ambulancias adicionales, cuatro vehículos de transporte extramural, la reposición del tomógrafo, la adquisición de un nuevo ecógrafo y la adquisición de dotación para un quinto quirófano con recursos propios, ampliando así la capacidad quirúrgica de la institución.

En servicios, se avanza en la implementación del servicio de Telemedicina, que ampliará el acceso a la atención remota para la comunidad. También se proyecta el inicio de la implementación del Pabellón de Salud Mental, que incluirá consultorios de psicología y psiquiatría, ambientes de terapia ocupacional y 36 camas de hospitalización para pacientes con problemas de salud mental y adicciones.

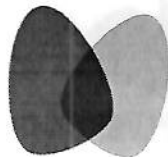
En formalización del empleo, se continuará con el proceso de vinculación gradual de nuevos colaboradores a la planta de personal, aportando estabilidad laboral y fortalecimiento del equipo humano institucional.

9. “¿Qué acciones se están adelantando para fortalecer la atención en zonas rurales?”

El Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. desarrolla una estrategia de atención extramural y primaria en salud orientada a reducir las barreras de acceso para las comunidades rurales del departamento de Caquetá, reconociendo que la dispersión geográfica, las condiciones de las vías y la alta ruralidad del territorio representan un reto permanente para la prestación de servicios.

Durante la vigencia 2025, la institución ejecutó el programa de Atención Primaria en Salud (APS) con 10 equipos básicos de salud, atendiendo 1.505 hogares (3.686 personas) en La Montañita en veredas como Gaitania, Santuario, El Triunfo, San Isidro, Miramar, Mateguadua, Reina Baja y Palmeras, y 406 hogares (1.144 personas) en Morelia en las veredas Rochela Alta y Bolivia. Se ejecutó el 100% de los recursos asignados a este programa.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



El Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) Municipal de La Montañita atendió 1.062 personas en Mateguadua, Santuario y El Triunfo, y el PIC Municipal de Morelia benefició a 615 personas en Bocana-Agua Caliente, Bolivia, El Silencio y Rochela Alta, ambos con ejecución del 100%.

En infraestructura rural, se realizó la adecuación menor del puesto de salud de la vereda Agua Caliente en Morelia y se gestiona la construcción de un nuevo Centro de Salud en La Montañita, dado que el actual fue afectado por la ola Invernal de septiembre de 2025 y se ubica en zona de riesgo de inundación. También se tiene el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado (PAPSIVI), beneficiando en 2025 a 740 víctimas en Morelia y La Montañita con ejecución del 100%.

10. “Cómo se están apoyando a las más vulnerables comunidades para que accedan más fácil a los servicios de salud”

El Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. atiende principalmente a población vulnerable, siendo el régimen subsidiado el que concentra el 80% de los usuarios de la institución. En coherencia con su misión pública y social, el hospital implementa diversas estrategias orientadas a facilitar el acceso equitativo e incluyente a los servicios de salud para los grupos más vulnerables del departamento.

Para la población víctima del conflicto armado, se ejecutó el Programa PAPSIVI con el 100% de los recursos asignados (\$328 millones), beneficiando a 740 personas en los municipios de Morelia y La Montañita mediante atención psicosocial integral, articulación intersectorial y fortalecimiento de vínculos afectivos y de autocuidado.

Para las comunidades indígenas del departamento, se ejecutó el PIC Indígena con \$120 millones al 100%, garantizando actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico y tratamiento con enfoque diferencial étnico.

Para la población dispersa en zonas rurales, los equipos de Atención Primaria en Salud llevan los servicios directamente a las veredas y comunidades más apartadas, eliminando las barreras geográficas de acceso.

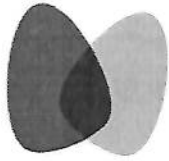
11. “¿Cómo están informando a la comunidad sobre los servicios disponibles para que la gente sepa a dónde acudir sin perder tiempo?”

El hospital utiliza diferentes canales de comunicación para mantener informada a la comunidad sobre los servicios, programas y rutas de atención disponibles.

Entre los principales mecanismos se encuentran:

- Portafolio de servicios
- Página web institucional (<https://hmi.gov.co/>)

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



- Redes sociales oficiales
 - **Facebook:** <https://www.facebook.com/hdmiflorenia/>
 - **Instagram:** <https://www.instagram.com/hmiflorenia/>
 - **YouTube:** <https://youtube.com/@hmiflorenia?si=kqLRs2roSBa3ufdF>
 - **X:** <https://x.com/HDMIflorenia>
- Oficina de Atención al Usuario – SIAU.
- Trámites en línea <https://hmi.gov.co/tramites/>
- Material informativo y señalización institucional.

El objetivo es facilitar el acceso a la información y orientar adecuadamente a los usuarios para que puedan acceder de manera oportuna a los servicios que requieren.

Se anexan las preguntas radicadas en físico y virtual.

Atentamente,

JAVIER RINCÓN MUÑOZ
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Proyectó. Karine Buitrago Villalobos / Contratista Oficina Asesora de Planeación

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Ver resultados

Encuestado

1 Anónimo

01:56

Tiempo para completar

1. Nombres y Apellidos

ANONIMO

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

No se proporciona ninguna respuesta.

3. Lugar de Residencia *

URBANO

4. Teléfono de Contacto *

0

5. Tema de Interés

SERVICIO

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

Teniendo en cuenta la sobrecupación del hospital, ¿qué acciones se están implementando para mejorar la atención y disminuir la congestión, especialmente en el servicio de urgencias?



Ver resultados

Encuestado
2 Anónimo

00:58
Tiempo para
completar

1. Nombres y Apellidos

ANONIMO

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

No se proporciona ninguna respuesta.

3. Lugar de Residencia *

RURAL

4. Teléfono de Contacto *

0

5. Tema de Interés

No se proporciona ninguna respuesta.

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

¿En qué estado se encuentra actualmente el proyecto de construcción de la segunda torre y cómo impactará esto en la ampliación de los servicios para la comunidad?

Ver resultados

Encuestado

3 Anónimo

00:42

Tiempo para completar

1. Nombres y Apellidos

ANONIMO

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

No se proporciona ninguna respuesta.

3. Lugar de Residencia *

URBANA

4. Teléfono de Contacto *

0

5. Tema de Interés

No se proporciona ninguna respuesta.

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

¿Qué porcentaje del presupuesto de la vigencia 2025 fue destinado al mantenimiento de la infraestructura y equipos, y cómo se garantiza su uso eficiente?



Ver resultados

Encuestado
4 Anónimo

03:09
Tiempo para
completar

1. Nombres y Apellidos

Amparo Quintero

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

No aplica

3. Lugar de Residencia *

Florencia

4. Teléfono de Contacto *

.

5. Tema de Interés

Calidad en la atención y seguridad del paciente

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

¿Cómo se está garantizando la calidad y seguridad del paciente en la prestación de los servicios de salud?

Ver resultados

Encuestado

5 Anónimo

04:23

Tiempo para completar

1. Nombres y Apellidos

Martha Liliana Villalobos

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

No

3. Lugar de Residencia *

Juan XXIII

4. Teléfono de Contacto *

3222258118

5. Tema de Interés

trato digno

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

¿Qué acciones se han implementado para fortalecer la humanización en la atención?

Ver resultados

Encuestado

6 Anónimo

02:12

Tiempo para completar

1. Nombres y Apellidos

JOSE RICAURTE RIVAS HERRERA

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

CIUDADANO

3. Lugar de Residencia *

BARRIO LAS TORRES

4. Teléfono de Contacto *

.

5. Tema de Interés

GESTIÓN AMBIENTAL

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

¿QUÉ AVANCES HA TENIDO EL HOSPITAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE HOSPITAL VERDE Y SOSTENIBILIDAD?

Ver resultados

Encuestado
7 Anónimo

02:38
Tiempo para completar

1. Nombres y Apellidos

anonimo

2. Grupo/Organización social a la que pertenece

.

3. Lugar de Residencia *

florencia

4. Teléfono de Contacto *

.

5. Tema de Interés

quejas y sugerencias

6. Escriba su pregunta, sugerencia o propuesta *

cuando uno pone una queja en el SIAU sí la tienen en cuenta o qué pasa con eso después?



