

REUNIÓN	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019	ACTA No. NA	
FECHA	Marzo 27 de 2020	HORA DE INICIO	10:00 a.m.
LUGAR	Sala de Juntas Gerencia-Plataforma ZOOM- Facebook	HORA FINAL	11:15 a.m.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Informar los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2019 a los interesados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

TEMAS A TRATAR

1.	Verificación del Quórum virtual
2.	Video Institucional
3.	Saludo y bienvenida a los participantes
4.	Presentación del informe
5.	Sesión de Preguntas

REVISIÓN DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR: APLICA

NO APLICA

#	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1				
2				
3				
4				
TOTAL, DE ACTIVIDADES				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (Actividades cumplidas/Total de actividades programadas)				

DESARROLLO DE LOS TEMAS A TRATAR

Se inicia la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2019. Esta puede también ser vista actualmente en el siguiente link. <https://www.youtube.com/watch?v=20TIXObNm6E&t=3300s>.

De acuerdo con lo previsto se desarrollo el orden del día así:

1. Verificación del Quórum virtual: El quorum para la reunión virtual fue de 91 participantes constantes durante la sesión por facebook y Zoom. Se extendió en youtube con 16 visitantes y en facebook de Apecruz Canal 5. el cual es un servicio de televisión comunitaria de Zipaquirá hubo 95 interacciones.
2. Video Institucional
3. Saludo y bienvenida: El Dr. Mancera saluda y da la bienvenida a los participantes en la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2019. Hace referencia al ordenamiento dado por las leyes 489, 734, 1712 y 757 que dictan todas las disposiciones y reglamentan la rendición de cuentas y el seguimiento a la gestión pública. El doctor aclara y solicita disculpas por la necesidad de acudir a los medios virtuales, puesto que la audiencia como en años anteriores, había sido programada de manera presencial en Zipaquirá, pero ante la cuarentena decretada por el riesgo de contagio con el virus COVID-19, fue imperioso valerse de los recursos de las TIC y poder llegar a sus hogares por este medio.
Adicionalmente el doctor invita fraternalmente a todos los colaboradores y a sus familias por la comprensión a ser solidarios y a acompañar al hospital en estos momentos de dificultad e incertidumbre que nos rodea. De la misma forma confía que con el compromiso, sabiduría, la solidaridad y la actitud que ha demostrado todo el personal del hospital, hoy se estará más unido que nunca. A todo el recurso humano conformado por médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, bacteriólogas, fisioterapeutas, personal administrativo, vigilantes, servicios generales y a todo el personal en general le manifiesta el respaldo de las directivas del hospital e invita a trabajar en equipo para mitigar esta situación tan difícil que va a ser prolongada por mucho tiempo. Envía a las familias de los colaboradores desde el fondo de su corazón un saludo con todo el cariño, respeto y espera que en sus hogares reine la comprensión por siempre.
De la misma forma les comenta que durante este proceso se ha trabajado en coordinación con las autoridades departamentales, en cabeza del Sr. Gobernador Doctor Nicolás García y el Secretario de Salud Gilberto Alvarez, con quienes se han coordinado todas las acciones posibles para lograr excelentes resultados para esta situación tan difícil. A todo el personal del hospital quiere informar que se han coordinado todas las actividades para que la población cundinamarquesa pueda recibir la mejor atención posible.
4. Prestación del informe: Inicia el Doctor su informe explicando que significa el hospital para la red hospitalaria del departamental de Cundinamarca. Se va a presentar el informe por capítulos. La presentación queda anexa a la presente acta y de igual forma se puede consultar el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=20TIXObNm6E&t=3300s>
 - a. **Dirección científica:** Esta dirección es la encargada de la atención hospitalaria. En este informe se ve los resultados de giro cama con una meta de 4,16 y se encuentra en 4,31 y la idea es mejorarlo aún más. En materia de la tasa de *infecciones* asociada a la atención, está en 3.17 que al igual tiene una meta de 5 a nivel nacional y a nivel internacional. Lo que significa que esta, muy bien sabiendo que todas instituciones viven rodeadas de bacterias, lo que permite ser un hospital mas seguro. Con relación al *paciente quirúrgico* se realizaron 18.693 procedimientos a 7.138 pacientes. La información esta clasificada por los diferentes servicios. Por otra parte, se tiene informe de cancelación quirúrgica que esta por el orden del 5%, la cual es por causa institucional, del paciente y médica. Otra área de la dirección es el *laboratorio clínico* en el cual se muestra número de exámenes por cada servicio y porcentaje de pruebas controladas que califica la calidad y la tecnología. Con referencia al *banco de sangre* es un área certificada por INVIMA con alta calidad, con 9.255 unidades recolectadas de los donantes. De igual forma se da a conocer la distribución de los componentes en el departamento. El doctor solicita apoyo con donación de sangre porque el hospital provee sangre para toda Cundinamarca. Ahora se ve el comportamiento de *atención farmacéutica* en el que se están desarrollando procesos que buscan la seguridad del paciente como es la conciliación medicamentosa, que se hace en pacientes de urgencias, hospitalización y consulta externa con el fin de mantener la continuidad de sus tratamientos para las patologías de base. Con las acciones de farmacovigilancia se ha disminuido notablemente la tasa de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos como un proceso de mejoramiento continuo de la calidad. Por otra parte, en el campo de la *docencia* el hospital tiene convenios con diferentes universidades, por lo que pasan más de 3.000 estudiantes al año por las diferentes áreas y especialidades de pregrado y posgrado. Cuenta el hospital con el primer puesto en *investigación* como hospital público, con 10 grupos de investigación dos de ellos en categoría B.
 - b. **Dirección de atención al usuario:** Esta dirección se encarga de promover la mejor atención a los usuarios. *Atención al paciente ambulatorio;* En materia de consulta especializada se programaron en el año 57.453 consultas con una inasistencia del 15%, que obedece a circunstancias propias de los usuarios que desgastan horas útiles para otros pacientes. Ejemplo, población privada de la libertad, o ptes sin autorización de la EPS. Desde el punto de vista de calidad uno de los componentes más importantes es la oportunidad, a lo que el hospital le ha dado mayor relevancia, razón por la cual por ejemplo, especialidades como medina interna, que tiene un estándar de 15 días, en el hospital está a 1,3 días y así sucesivamente las especialidades de cirugía, ginecología, obstetricia, anestesia etc. Por lo cual demuestra que sus procesos de calidad son los mejores. *Atención al paciente de urgencias* se realizaron 27.370 triage, en el cual por ser de 3 nivel no se realiza consulta prioritario y no urgencia pues le compete a la EPS en su red en el primer nivel de atención. Sin embargo, los tiempos están marcados dentro de las normas vigentes, dando una oportuna atención en urgencias. Los tiempos de

interconsultas en urgencias han mejorado en los servicios de cirugía general, medicina interna, neurocirugía ortopedia y urología. *Referencia y contrarreferencia*, cuenta con 50 camillas disponibles para atención de urgencias y permanecen 100 pacientes en el servicio, esto hace que no puedan atender todas las remisiones solicitadas por la propia red, aunque busca siempre atender el máximo posible. Ahora con el hospital regional de Zipaquirá ha mejorado porque atiende la subred del norte y se ha descongestionado un poco el hospital. Adicionalmente se recibieron en el 2019 un total de 4.527 remisiones la mayoría de régimen subsidiado y de las líneas de pago, SOAT y fondo financiero, entre otras. Las especialidades que más solicitan en remisión son medicina interna, ginecología, ortopedia, Neurocirugía, cirugía general etc. El doctor informa que en la página web pueden consultar todos los informes relacionados si desean profundizar sobre algunos temas. *Atención al usuario y su familia* cuenta con un indicador de satisfacción y fidelización con el cual se mide la percepción del usuario en la atención el hospital ha tenido un 94,6 % de respuesta muy buena y un 0,4 de respuesta buena, esto reconforta porque aquí es donde se miden todos los esfuerzos y se califica la atención que se da a los usuarios. La otra pregunta es si recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS, para lo cual se tiene el 96% de respuesta afirmativa. En el comportamiento de lealtad y satisfacción global de hospital hay para el año 2019 en Zipaquirá hubo una tasa del 96% y para Bogotá del 99%, esta es una fórmula que se aplica sobre el número total de pacientes satisfechos por los servicios recibidos sobre el total de pacientes encuestados por la IPS, se encuestaron a 1.168 pacientes en Bogotá y 854 en la unidad funcional de Zipaquirá, lo cual es el fruto del resultado de cómo ven nuestros usuarios y cómo nos perciben. Con respecto al indicador de satisfacción global permanece en el 99%, lo que compromete al HUS a seguir prestando el servicio con la más alta calidad como se ha querido hacer siempre. El comportamiento del indicador de satisfacción global en la unidad funcional de Zipaquirá ha venido aumentando en el año 2017 era del 89% en el 2018 del 95% y en el 2019 del 96%, lo cual es muy satisfactorio porque se ve la mejora continua en Zipaquirá en la parte de atención. Se realizaron estrategias al interior de la institución que están enfocadas a tener un contacto directo con los usuarios para que tenga una estadía más agradable, por eso se celebran los cumpleaños de pacientes hospitalizados, actividad que apoya el área de nutrición dando un detalle para mejorar la alimentación ese día. Esta actividad se hace con el equipo de la Dirección de Atención al Usuario, el cual es muy activo en este proceso. Durante el año se han celebrado 55 cumpleaños, actividad que ha generado impacto para los pacientes y sus familias sobre todo como táctica de humanización al ser parte de las acciones de unas líneas estratégicas. Debido a que la humanización es el eje central de la acreditación se realizan actividades importantísimas diariamente con las informadoras, quienes visitan a los pacientes e identificar, por ejemplo, quienes están en condición de jugar con el juego SAMI y de esta manera se trata de hacerles el tiempo más agradable. Se tiene todas las condiciones para que las PQRSD se coloquen a través de buzones, página web y otras apropiadas para que los usuarios para que puedan hacer peticiones que además le sirve a la institución para tomar decisiones al respecto y hacer los correctivos correspondientes en el momento que se requiera. Se ve en el cuadro el incremento con relación al año anterior a 3.234, pero, este resultado obedece al aumento de los canales que los usuarios pueden utilizar para manifestar sus peticiones, reclamos, felicitaciones etc. Se ve en el cuadro el comportamiento de las PQRSD y el crecimiento a 477 felicitaciones por lo que se han realizado estrategias de Bienestar Social para motivar y felicitar a los colaboradores del hospital. *Trabajo social*: La Institución cuenta con un equipo conformado por trabajadoras sociales que trabajan arduamente y de manera dinámica para orientan y gestionar, por ejemplo, el albergue para muchos sueños que vienen y que no tienen donde quedarse y para pacientes en estado de abandono, violencia doméstica, habitantes de la calle, víctimas de violencia sexual y reubicaciones en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y apoyo a través de una Fundación para agilizar el proceso de tratamiento oncológico a los usuarios.

- c. **Dirección Financiera**: El hospital de La Samaritana es una institución que hoy en día tiene un comportamiento financiero sólido, lo que permite no estar en riesgo financiero. Cuenta con indicadores que hoy en día y más en estas circunstancias de difícil situación económica que viene para el país, va a ayudar a la solides del hospital más que cualquier otra institución. Vemos el consolidado de ventas de servicios y facturación del año 2019. La última columna muestra que se ha facturado 160.183 millones, entre los cual está el régimen subsidiado con la mayor participación en la venta de servicios. Esta es la cartera, en estos momentos hay circunstancias que afectan muchísimo, pero que afortunadamente se han realizado otras estrategias financieras que permiten cumplir con las obligaciones contractuales, pero, sin embargo, esta es la radiografía de todas las instituciones del país, en estos momentos la cartera asciende a 217.000 millones. En donde están todas las EPSs del régimen subsidiado, contributivo y otros. Vemos el cuadro de la cartera por entidad, con el mayor deudor la EPS convida, luego Famisanar, Capresoca, la Nueva EPS, el consorcio SAIT y otros que completan la cartera relacionada anteriormente. Es una cartera que tiene un periodo más o menos de dos años o 3 años máximo y se ha venido depurando, pero la Samaritana lleva una de las actividades más eficientes en materia de recaudo con empresas líquidas como fue con Caprecom quién reconoció de 33.500 millones, 32.500 millones y todo eso recursos ya fueron cancelados al hospital lo que ha permitido tener un índice de liquidez alto y lógicamente agradecer al gobierno nacional porque estos recursos salieron de parte del Gobierno Nacional y el último pago lo realizaron en el mes de agosto aproximadamente, con el acuerdo de punto final, de lo cual se recibió los últimos 7.000 millones de pesos. Este es el recaudo de cartera por la venta de servicios. De la venta de 160.000 millones se recaudó de la vigencia actual o sea de lo que se facturó en el año 2019 59.617 millones y de las vigencias anteriores se recaudaron 88.586 millones para un total de 148.203 millones que es un indicador bueno si se contempla de manera general porque sobre una venta de 160.000 se está recaudando 148.000, lo que permite estar bien con los bancos para poder cumplir con las obligaciones contractuales. Ahora se va a ver el comportamiento del recaudo por cada unidad funcional. En Bogotá se recaudó 119.000 millones y en Zipaquirá 28.000 mil

millones de pesos con una variación del 10% con respecto al año 2018. Este es el comportamiento de la cartera de convida, con la cual se han realizado una serie de gestiones, pero está pendiente el soporte presupuestal de esa entidad para que así el hospital pueda recuperar su dinero. Para la recuperación de cartera es necesario hacer acuerdos que de manera desafortunada nos toca hacer con la EPSs, pues hacen ofertas de pagos hasta por 48 meses, así como sucedió con Coomeva que está pagando una deuda de 1.800 millones a 4 años y medio pagando 35 millones mensuales. Pero son estrategias que se deben realizar con el propósito de poder recaudar para que no se pierdan estos recursos porque son servicios que ya se han prestado y que ya se han pagado. Este es el comportamiento a 31 diciembre de la recuperación de cartera de las entidades liquidadas. Se tiene 21 mil millones 682 presentados y han reconocido 9.861, hay algunas que están en proceso de reconocimiento como salud vida o Cruz Blanca, entonces se está a la expectativa, se ha presentado de manera oportuna en los procesos de liquidación todas las acreencias. El estado o la situación financiera del hospital es el siguiente: En materia de balance hay un activo de 288.985 millones de pesos y un pasivo de 15.550 millones para un patrimonio total de 273.435 millones quiere decir que del activo solo se debe menos del 5% lo que evidencia una situación financiera estable sólida y que permite trabajar con tranquilidad. Este es el estado de resultados integral del periodo 2019-2018, es una entidad sin ánimo de lucro y este es el comportamiento de la utilidad bruta en unidades. En el regional aparece una utilidad de 30.000 millones, pero es prácticamente porque se iniciaron servicios el 1° de diciembre del año 2019 y se recibió apalancamiento de algunos convenios, por ello se refleja esa utilidad. El consolidado total es de 36 millones 337 y sin la unidad regional sería una utilidad del año de 765 millones. Se ha tratado de manejar los costos y los gastos de una manera austera, pues igual no se puede dejar de ser competentes ante las directrices que se dan a nivel nacional cuando sube el IPC o el salario mínimo. El margen EBITDA que es la utilidad sobre el patrimonio sin intereses, antes de intereses, es del 28% para el año 2019 y del 8%, se ve una diferencia significativa teniendo en cuenta y la utilidad que generó el regional por concepto de los apalancamientos que hubo para la operación nueva. Estos son nuestros indicadores financieros comparativos: De endeudamiento, de razón corriente y de capital de trabajo. En el año 2019, en capital de trabajo el Hospital de La Samaritana cuenta con 157.392 millones y la razón corriente, en la actualidad el Hospital por cada peso adeudado cuenta con 13.32 de respaldo y en materia de endeudamiento por cada 0.05 centavos del hospital tenemos 1 peso para respaldo también. Estos Estados financieros son respaldados por la revisoría fiscal que dio un dictamen claro sin ninguna salvedad, diciendo que todas las actividades contables se manejan de acuerdo con las normas vigentes. Este es el estado de tesorería en el que se maneja un promedio en bancos de 60.000 millones, en el año 2019 se subió el promedio a 48 mil millones. Se cerró con saldo en bancos de 62.000 millones lo que permite tener tranquilidad para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Este es el presupuesto de ingresos y gastos aprobados, es una institución pública en que funciona el presupuesto, este fue el presupuesto del año 2019. Aprovecha para dar una cuña ya que el presupuesto del año 2020 fue totalmente financiado, quedó financiado. Este es el presupuesto del año 2019, que fue un total de 240.000 millones en donde ingresaron 237.000 y se comprometieron 209.000 y hubo unos gastos obligados de 183.000 \$ millones. Estas cifras son testigos del manejo que se le ha dado a las finanzas del hospital con la mayor austeridad posible y la mayor responsabilidad. Aprovecha el Doctor para decirle a la Junta Directiva que ha sido muy competente en este proceso y ha estado siempre al tanto del manejo y de la aprobación de todos los indicadores financieros que se manejan, puesto que ellos son los que tienen la función de aprobarlos.

- d. **Dirección administrativa:** En el tema de *talento humano* el Hospital de La Samaritana, ha venido realizando las capacitaciones en los diferentes temas con el propósito de mejorar los procesos. Este año que acaba de pasar se realizaron 467 capacitaciones con un cumplimiento del 92% de la meta propuesta. Se observa pues en un momento bien significativo en comparación con los últimos años pues gracias a que se modificó el plan de capacitaciones y se identificaron necesidades por parte de los colaboradores. Se cuenta con un plan de incentivos institucional para celebrar el cumpleaños de la institución, celebrar mensualmente el cumpleaños de los colaboradores, hacer el evento de integración a final del año y hacer un evento recreativo para todos los niños y el envío de reconocimiento por su profesión a todos los colaboradores. Por otra parte, ante las felicitaciones de los pacientes se dan reconocimientos a los mejores 20 funcionarios, se les hace integraciones especiales, tal como paseos a Girardot con apoyo de la caja de compensación. Esta es una forma de estimular el buen trabajo. Cuenta la Institución con un proceso de inducción y reinducción en el cual se está dando información a todos los colaboradores que ingresan al hospital de las diferentes áreas y reinducción a las personas que llevan más tiempo, esto con el propósito de enterarlos de las actividades de la institución. La planta de personal en estos momentos es de 425 empleados de planta, se maneja personal temporal y contratos de prestación de servicios. En Bogotá se tiene un total de 1.025, en la unidad funcional un total de 323 y en el Hospital Regional un total de 531 personas, para un gran total en la parte asistencia de 1.879 personas. En la parte administrativa 555 personas con una distribución porcentual del 77% de asistenciales y 23% de administrativos para un gran total de 2.434 trabajadores. *Gestión de la Información:* en relación con información, se cumple con toda la normatividad de *Gobierno en línea*. Se publica absolutamente todo en nuestra página, allí está toda la información que ustedes quieran saber, se manejan las tablas de retención documental. Se logró mejorar el archivo de gestión documental, esta es la evidencia fotográfica del archivo de gestión documental que se ubica en una bodega cercana al hospital, esto permite guardar de manera segura todo el archivo documental. Se tiene el sistema gestión documental ORFEO, el cual recibe toda la correspondencia, la distribuye y la envía. En Infraestructura tecnológica de informática instalada en el hospital consta de la red inalámbrica con cobertura total a canales de comunicación, equipos de cómputo en total 200, instalación de telefonía IP instalación y configuración de red de datos de información Dinámica Gerencial. Se ha hecho una inversión en la subdirección de sistemas de 1.856 millones en los cuales 725 han sido para el

mantenimiento del software y equipos de información. Se han adquirido en sistemas y equipos 690 millones en conectividad 234 millones y en seguridad informática 206 millones de pesos. *En gestión de la infraestructura* se viene realizando un mantenimiento correctivo y preventivo en la unidad funcional de Zipaquirá, se han recuperado algunas zonas por ejemplo el mantenimiento de las cubiertas de la fase II, el mantenimiento de las áreas adyacentes el centro de salud de Cogua. Se pintó y se hicieron algunas adecuaciones especiales lo que permitió recibir la visita de habilitación por parte de la Secretaría de salud del departamento que lo llevo a poderlo habilitar o certificar. En el Hospital de La Samaritana se viene realizando mantenimientos especiales como las cocinetas, las oficinas de tesorería, en neurocirugía se habilitaron dos consultorios más para apoyar el Centro de Investigación. Se remodeló el 100% de los baños públicos con una buena inversión bien representativa lo que permite a los usuarios tener unas mejores condiciones cuando entran al hospital. Estas son salas y baños que se han reformado, lo que genera pues una mejor imagen para el hospital y mayor comodidad para los pacientes. Se ha trabajado en la adecuación de salas de partos y recuperado la unidad móvil para el Banco de sangre, la cual está saliendo a los diferentes municipios y ha sido una de las cosas más importantes. En Zipaquirá se adecuó el área de Cardiología de ginecología, el centro de salud, se hizo el mantenimiento eléctrico de los tableros de instrucción en la parte de la 1ª fase, se adecuó en el auditorio de consulta externa, algunas cosas que permiten tener un mejor auditorio y en esterilizaciones y salas de cirugía. En estos momentos se está realizando la remodelación de la unidad de cuidado Intensivo para Samaritana, para tener una capacidad de 10 camas de intensivo adulto mayor, ya también se asignó el mantenimiento de la cubierta, también ya salió la convocatoria para la adquisición de ascensores. Finalizó la obra de la sala de partos, se adecuó la oficina de compras y suministros, la oficina de mantenimiento, también se va a asignar ya la pavimentación del área perimetral interna y la demarcación del patio y zona perimetral.

Gestión de la tecnología biomédica. Se han adquirido equipos para la unidad neonatal, 7 incubadoras, lámpara de fototerapia por valor de 464 millones, balanzas, pesas en neonatos. En el área de patología se mejoraron los equipos, en el laboratorio clínico también se realizaron algunas inversiones. Se compró un ecógrafo de alta gama, el criocauterío para cirugía oftalmológica, el equipo de función pulmonar con una inversión de 250 millones, el traductor esofágico, las lámparas de hendidura para el servicio de oftalmología. Es el fortalecimiento tecnológico que se dio y para el año 2020 hay más tareas para hacer.

- e. **Oficina asesora de control interno:** Se vienen haciendo una serie de procesos que están enfocados a auditar y a hacer seguimiento a las diferentes actividades de las áreas. Se elaboraron y publicaron los informes de control interno, con un cumplimiento del 100%. El rendimiento que había que lograr se dio para todos los periodos. Se cumplió con el plan de 24 auditorías de la vigencia. Se implementó el MECI, se presentó el informe cuatrimestral, se hizo la evaluación por dependencias, se implementó MIPG, el sistema único de información de trámites SUIT, se verificó el Howard y todo sobre los derechos de autor, las alertas de corrupción, las auditorías de control interno contable, la verificación del Sia Observa, auditoría de riesgos y controles, auditoría de procesos disciplinarios, auditoría de gestión de residuos hospitalarios, auditoría de PQRS, auditoría arque de cajas, del gasto público y todo lo que permite hacer un seguimiento a las diferentes áreas para que los recursos del hospital se manejen de la mejor forma. Dando cumplimiento de auditorías del 100%. Se ha hecho seguimiento oportuno a los informes de Sia Observa, decreto 2193 en los tiempos establecidos de reporte y a todos los informes que se deben rendir a la Contraloría, Supersalud y en general a los entes de control. Este es el cumplimiento del plan de mejora institucional de las autoridades hechas por la Contraloría Departamental, en el que se ve el cumplimiento del 100%, al igual que los planes de mejoramiento, que se han implementado a esas auditorías que ha hecho la contraloría debidamente autorizados por este ente de control. también se ve acá el cumplimiento del plan Anticorrupción y atención al ciudadano, el cual está debidamente publicado en la página web para las personas que lo quieran revisar, en este hay una serie de actividades que deben cumplirse y que están enfocadas a acciones que se realicen, para que en la institución no exista corrupción. Aprovecha el doctor la oportunidad para manifestar que en la institución no hay esos brotes de corrupción, ni se escucha, porque todo se ha manejado con la mayor transparencia, pues se han tenido visitas de procuraduría, de Contraloría y todo está bien, esto da tranquilidad con el manejo que el recurso humano hace, para que la comunidad esté tranquila en ese aspecto.
- f. **Oficina asesora jurídica:** Esta oficina tiene una serie de procesos bien importantes, actúan en defensa judicial, en defensa administrativa en la función jurisdiccional, apoya la parte de contratación y apoyo a la asistencia y asesoría diferentes aspectos. Tuvimos en el año 2019 un total de 596 tutelas, muchas de estas por que vinculan al hospital con las EPSs, pero realmente no es por culpa de la institución sino de la red de servicios de servicios por lo tanto el comportamiento es del 0% porque no se ha dejado de cumplir. En materia de solicitud de citas de especialistas hay un 24% que representa esto. La oficina jurídica también atiende derechos de petición, ella atiende asesorías en contratación atiende cartera, por lo tanto, su función es importantísima porque da apoyo a las diferentes áreas para que se puedan manejar los procesos enmarcados dentro de las normas legales y la ley. Se han ganado sentencia en 2ª instancia que ha permitido un ahorro patrimonial de 1.789 millones en los 3 últimos años y en el año 2019 el valor de 548 millones representados en 3 procesos, uno de restablecimiento del derecho, otro de reparación directas y uno ordinario laboral. Se atienden solicitudes de PQRS, certificado de contratos, certificado de contratos de productividad. En materia de cartera se han radicado procesos como los nombrados en la parte de cartera, se han suscrito acuerdos de pago, hay entidades que está en cobro administrativo y se espera sentencias judiciales, se está en este proceso de manera continúa trabajando para poder fortalecer la recuperación de cartera.

- g. **Oficina asesora de planeación y garantía de la calidad:** Es otra de las áreas que trabaja estratégicamente para fortalecer todos los procesos de calidad. Esta es la calificación del cierre el plan de acción integrado del PAS y del plan indicativo. Como institución se realiza un plan de acción al que se hace evaluación final anualmente por parte de la Junta directiva. Esta es la calificación que se obtuvo en el año 2019, en las diferentes áreas. Planeación cumplió con el 100%, Científica con el 87% siendo el más representativo científica en materia de cumplimiento de obligaciones porque la razón de ser del hospital es la prestación de servicios de salud. La Dirección de atención al usuario, la financiera, la administrativa, control interno y la unidad funcional, obteniendo una calificación del 92.43 %. Quiere decir que todos nuestros planes programados se cumplieron en un 92.43%. Sin embargo, hay unos planes que no se alcanzaron a cumplir, porque se salen del resorte de su competencia, pues a veces se deben esperar cambios de vigencia y ahí se daña la planeación. Pero en términos generales el porcentaje de cumplimiento del plan anual de salud fue del 92.43% y el del plan indicativo que es el que mide todas estas acciones con indicadores, con actividades, con resultados está en un 95% lo cual fue aprobado por la Junta directiva con el acuerdo 001 del 30 de enero del año 2020. En materia de calidad, es un hospital acreditado, el único Hospital acreditado en Cundinamarca, es una de las pocas instituciones del estado de este nivel en el país acreditadas en salud por parte del ICONTEC, lo cual la coloca en una posición muy especial, porque es un esfuerzo que está haciendo el hospital para desarrollar sistemas de gestión de calidad de manera voluntaria. El hospital está certificado por la Secretaría de Salud del Distrito en el Sistema Único de Habilitación y de la misma forma se logró la habilitación del centro de salud de Cogua que se obtuvo en el año 2019. Adicionalmente también se cuenta con la certificación en ISO 9001 en 6 servicios como son las unidades de cuidado intensivo, adulto neonatal e intermedio, el laboratorio clínico, Banco de sangre y urgencias, está nuevamente recertificado en ISO 9001 versión 2015, la cual es la última versión que es otra de las fortalezas del Hospital Universitario La Samaritana. Se tiene la habitación, la acreditación de salud y la certificación en ISO 9001. El programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad PAMEC, este ha sido el comportamiento en cada una de las unidades. El cumplimiento ha sido el 92%, este es un plan que se realiza después de las auditorías, para que los procesos de calidad cada vez estén más fortalecidos. Como ustedes saben la calidad es un proceso de mejoramiento continuo y estas herramientas son las que nos permiten alcanzar los logros. En materia de *seguridad del paciente* se ha venido trabajando para incrementar la cultura del reporte de novedades de eventos adversos, lo que permite tomar acciones para que no se repitan estos eventos en el hospital. En materia de *gestión ambiental* se han realizado muchas campañas, se manejan los residuos con la máxima responsabilidad y se ha tratado de minimizar la utilización de los servicios públicos colaborando con el impacto ambiental y en estos momentos se ha socializado el sistema de gestión ambiental en jornadas de capacitación y campañas de sensibilización. En *gestión de proyectos* se han presentado diferentes proyectos en el plan Bienal de inversiones. Hay un total de 13 proyectos. Este año se van a desarrollar proyectos de equipamiento fijo, de tecnología biomédica y de infraestructura. Se tiene 5 proyectos ya viabilizados y 6 en documentación. Todo proyecto es sujeto a verificación por parte de la oficina Planeación de la Secretaría de Salud de Cundinamarca y si se requiere también por el Ministerio de Salud. Entonces hay 6 proyecto en documentación y 5 viabilizados.
- h. **Hospital Regional de Zipaquirá:** Este fue uno de los grandes logros; el 26 de noviembre de 2019 se inició la operación y se puso a funcionar uno de los mejores hospitales también a nivel de Colombia. Se ha realizado un manejo adecuado, pero aún está en proceso de ajuste, lógicamente una institución de esta envergadura, con más de 72 servicios especializados y habilitados, es más difícil de ajustar. El doctor presenta imágenes de la inauguración del 26 de noviembre por parte del Señor Gobernador la cual conto con invitados del departamento, del país y algunos internacionales. Muestra la capacidad instalada con camas pediátricas, Cuidado intensivo adultos, cuidado intensivo, intermedio neonatal, cuidado intensivo neonatal, cuidado intermedio adulto, cuidado intensivo adulto, quirófanos, partos etc. para un total de 198 áreas importantísimas. Este es el portafolio de servicios. El servicio de hospitalización o internación, quirúrgicos, consulta externa con todas las especialidades que se atienden cardiología, gastro, medicina interna, terapia física, nutrición oftalmología, neumología, cirugía etc. Se han abordado una serie especialidades que han generado un beneficio importante para la comunidad, también se viene trabajando en gestión del riesgo, con el propósito de implementar todas las acciones de calidad que se han implementado en el hospital La Samaritana. En gestión ambiental se han capacitado a 193 colaboradores, en la gestión integral de residuos hospitalarios y en todos esos procesos de manera continua, ya que la gestión ambiental es uno de los propósitos más importantes en esta administración
- En el año 2019 se realizaron a 31 de diciembre más o menos 113 nacimientos en un mes, prácticamente ya está en el orden de los 350 a estas alturas. Se atendieron un total de 3.147 Triadge en la central de urgencias que es muy completa, se atendieron 2.539 urgencias, pacientes en observación se tuvieron 943, se atendieron 2.163 consultas especializadas y acá está la distribución de las especialidades que han atendido. Hemos tenido un total en el año 2019 de 292 egresos. Con 10% de ocupación, en este mes fue el 47%. Este es el número de pacientes hospitalizados. Hubo un promedio de estancia de 4.6 y un giro cama de 3.14. Recibidos en total de 647 solicitudes de referencia y contra referencia, remitimos a 210 pacientes. En el laboratorio clínico en urgencias se realizaron 6.466 actividades y hospitalización 5154, en salas de cirugía están los procedimientos clasificados por los diferentes grupos de las cirugías que se realizan. En el grupo 7-10 se realizaron 10 cirugías y en el grupo 23 ya también se realizaron una serie de cirugías importantes, que es la esencia de ser un hospital de referencia de alto nivel de complejidad. En imagenología se realizaron 520 ecografías en el mes de diciembre y 1.768 imágenes diagnósticas y 217 TAC, Tomografía axial computarizada lo que permite también generan a los usuarios del área de influencia del Hospital Regional una atención más oportuna. En Cardiología y procedimientos no invasivos se están haciendo, pruebas de esfuerzo, Holter, eco transtoraxico adulto y

pediátrico. Mas o menos quinientas actividades, en gastroenterología se hicieron 95 endoscopias, 88 biopsias, 42 colonoscopias y 15 interconsultas y 150 consultas directas. El porcentaje de satisfacción es del 87%, clasificación de las PQRs en reclamos felicitaciones, solicitudes de información escrita. Se entenderá que se está iniciando una operación, hay una serie de procesos que todavía se deben fortalecer.

Informe de gestión del proceso administrativo financiero: El cual se entrega información aparte. Se firmaron los convenios interadministrativos número 436, 445, 631 y 632, el 445 se firmó por 22.462 millones de pesos, lo que permitió dotar al hospital para poder prestar la 1ª fase que se inició. El 631 que fue de 378 millones sirvió para parametrizar e implementar todos los sistemas y los módulos de información y el resto permitió realizar una serie de acciones por valor de 3825 millones que sirvió para el apalancamiento de la operación, para contratar personal, comprar insumos, hacer proyección de obras de mantenimiento. Entonces, esto debido a todo el soporte que dio la Gobernación de Cundinamarca para poder poner en funcionamiento el hospital todos estos son recursos entregados por la Gobernación de Cundinamarca y de estos convenios administrativos esta ha sido la ejecución al 31 de diciembre. En dotación hubo la posibilidad de ahorrar en los 22.000 millones inicialmente, 3.100 millones en las convocatorias públicas que se hicieron y esto permitió reinvertir para el año 2020 en más equipos y continúa este proceso. Es importante aclarar que el hospital de La Samaritana realizó un proceso de contratación lo más transparente posible, lo que permitió un ahorro de 3.100 millones de pesos. El 631 se ejecutó completamente y el 632 se ejecutó en el 95% y se viene terminando su ejecución. Este es el resultado de la venta de servicios inicial en el año 2019, aparece noviembre porque se inició el 26 de noviembre consulta. En noviembre se facturó 109 millones, en el mes de diciembre 2.347 millones y la meta propuesta es en 6 meses mínimo estar facturando 6.000 millones. Para lo cual se adelanta que en el año 2020 ya se facturaron 4.007 millones para enero, desafortunadamente ahorita en esta contingencia especial por el tema del coronavirus y eso va a afectar los objetivos propuestos, pero se esperará. En primer lugar, estar atentos a prestado un servicio para esta contingencia. Este es el estado de resultados operacional, en el mes de diciembre con un resultado del ejercicio de 30 mil millones 529, positivo precisamente por las transferencias que hizo el departamento de Cundinamarca de 32.000 millones, entonces, pues aquí está revelado un mes de indicadores financieros. Está es la facturación a la EPS convida, Famisanar, Nueva EPS, etc. Es el comportamiento y la participación en la venta de servicio de cada una de las EPSs. Está es la facturación área por área y la participación en porcentajes de cada una. Hospitalización, sala de partos es el más representativo con quirófanos. Se vinculó al recurso humano importantísimo en la región, lo que estimula pues la economía en Zipaquirá. El 67% de los 440 colaboradores que se vincularon al cierre del año 2019, o casi el 70% son de Zipaquirá, de Bogotá el 11% y el resto de las zonas aledañas. Como Cogua, Tocancipá, Cajicá, Chía, Nemocón, Ubaté, Tabio lo que hace clarificar que se generó una fuente de empleo bastante grande a toda esta región. En *gestión de la tecnología biomecánica* se fortaleció la dotación de algunas áreas importantes como urgencias, hospitalización, quirófanos, unidades de cuidado intensivo, intermedio, adultos, neonatal lo que permitió prestar servicios de alta complejidad. En materia de *mantenimientos preventivos* y correctivos se está iniciando. Este es entonces el informe, se trató de hacer lo más resumido. Agradece el Doctor que toda pregunta que quieran realizar por favor la hagan a través del correo para poderla responder y decirles que el Hospital de La Samaritana para este proceso de contingencia que está viendo el mundo y el país y el departamento, está realizando todas las acciones posibles para que la mitigación la podemos hacer de la mejor forma y disminuir los indicadores de Salud Pública muy importante cómo es la mortalidad. Esper que tengan toda la comprensión con nuestras unidades de atención, este es un proceso nuevo, un proceso con una incertidumbre inmensa, en donde la planeación toca hacerla casi día a día y pues se está a la expectativa de poder colaborar de la mejor forma, con ha sido la intención del Hospital Universitario de la samaritana de la Unidad funcional y del Hospital Regional y los centros de salud en Cogua y San Cayetano. Un saludo especial y espero que haya sido del mayor agrado y lo más claro posible, la cual da cumplimiento a la norma establecido para la rendición de cuentas. Muchas gracias

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DURANTE LA REUNIÓN.

Incluir los compromisos en el Plan de Mejora Único por Procesos según el Proceso que le aplica

#	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Por el momento no hay correos ni comentarios recibidos por las redes sociales.		
2			
3			
4			
5			

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA REUNIÓN.

Califique de 1 a 5 la evaluación de la efectividad de la reunión, teniendo en cuenta la votación de los participantes y el cumplimiento de los siguientes criterios: objetivos, cobertura de los temas propuestos, organización y cumplimiento de horarios.

CALIFICACIÓN DE LA REUNIÓN: Marcar con "X" el recuadro					OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
1	2	3	4	5	

FIRMA DE LOS ASISTENTES A LA REUNIÓN

#	NOMBRE COMPLETO	CARGO Y/O ACTIVIDAD	FIRMA
1	De acuerdo con los participantes en plataformas virtuales ZOOM y Facebook relacionadas en informe		
2			
3			
4			