

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
INFORME AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
AÑO 2014

Realizado en Bogotá, Zipaquirá y Girardot los días 25 - 26 de marzo y 7 de abril de 2015, respectivamente.

I. OBJETIVOS

- Presentar mediante Audiencia Pública la rendición de cuentas de la E.E.S. Hospital Universitario de la Samaritana evidenciando los resultados por cada una de las sedes para la vigencia 2014.
- Fortalecer los espacios de participación, en donde las entidades públicas y la ciudadanía en general puedan conocer de manera directa los avances en la gestión, resolver dudas e inquietudes y exponer sus propuestas para el mejoramiento de la entidad.

II. CONVOCATORIA

Por medio de Comunicado de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas publicado en la página web: www.hus.org.co en el Link de Rendición de Cuentas, la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana y en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud www.supersalud.gov.co, se convocó a las entidades de orden Nacional (Superintendencia Nacional de Salud), Departamental (Gobernador de Cundinamarca, Secretaría de Salud de Cundinamarca, Secretaría de Prensa y Comunicaciones, Contraloría Departamental, Procuraduría Departamental y Defensoría del pueblo), Municipal (Alcaldía de los municipios de las áreas de influencia, Secretarías de Salud Municipales, Personerías municipales), Red Hospitalaria Pública del Departamento, Grupos de Asociaciones de Usuarios, Medios de Comunicación, Funcionarios, Comunidad en general y demás personas interesadas a la participación de la Audiencia Pública programada para las Unidades Funcionales de Bogotá, Zipaquirá y Girardot los días 25 - 26 de marzo y 7 de abril de 2015, respectivamente. (Ver Anexo 1 Listado de Invitados (2 folios y Anexo 2 Recibidos de las Invitaciones 63 folios)

III. INSCRIPCION DE PROPUESTAS

Dentro del mismo Comunicado de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas publicado en la página web: www.hus.org.co en el Link de Rendición de Cuentas, se define el periodo de inscripción y radicación de Intervenciones y Preguntas así como las formas de Inscripción y Radicación consistente en las oficinas de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gerencia, correos electrónicos, página web y teléfonos locales con sus respectivas extensiones. (Ver Anexo 3 Comunicado de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas)



Por su parte, en el mismo link de Rendición de Cuentas de la página web de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, se dispuso el Formato de para La Inscripción de Propuestas; este proceso permite a los interesados, la radicación de propuestas por diferentes medios tanto electrónicos como personales, teniendo en cuenta que el mismo Formato para la Inscripción de Propuestas se entregó en medio físico al ingreso de la Audiencia Pública. (Ver Anexo 4 Formato para la Inscripción de Propuestas).

IV. ASISTENCIA A LA AUDIENCIA

Producto de la Convocatoria, se contó con la presencia 129 importantes representantes de las entidades de orden Nacional (Superintendencia Nacional de Salud), Departamental (Gobernación de Cundinamarca, Secretaria de Salud de Cundinamarca y Distrital, Municipal (Secretarías de Salud Municipales, Personerías municipales), Red Hospitalaria Pública del Departamento, Empresas Prestadoras de Servicios de Salud, Grupos de Asociaciones de Usuarios, Medios de Comunicación, Funcionarios y Comunidad, lográndose la siguiente asistencia:

UNIDADES FUNCIONALES	ASISTENTES
BOGOTÁ	61
ZIPAQUIRÁ	65
GIRARDOT	35
TOTAL	129

V. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de cada una de las Unidades Funcionales de Bogotá, Zipaquirá y Girardot, se dio cumplimiento al siguiente orden del día:

1. Ingreso de los asistentes
2. Saludo e introducción del proceso de Rendición de Cuentas
3. Himno Nacional
4. Himno Departamento de Cundinamarca
5. Himno Municipio
6. Presentación del video Institucional
7. Presentación del video Derechos de los Pacientes
8. Entrega del Material a diligenciar: Formato para la Inscripción de Propuestas, y Registros de asistentes.
9. Informe de rendición de cuentas vigencia 2014 – Doctor Oscar Alonso Dueñas Araque - Gerente E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana (Informe específico para cada unidad funcional)
10. Sesión de preguntas de los asistentes
11. Realización de Encuesta de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el periodo 2014
12. Cierre del proceso

VI. CONTENIDO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La estructura del informe de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana por cada una de las Unidades Funcionales de Bogotá, Zipaquirá y Girardot, contiene los siguientes elementos:

1. Plataforma Estratégica:

Se realiza la presentación de la Misión y Visión institucional, Explicación de los Principios y Valores que representan la forma de actuar de la Institución, así como la explicación de los 6 Objetivos Estratégicos y la distribución de las Estrategias propuestas en el Plan Operativo Anual para la vigencia 2014

2. Prestación de Servicios

El Gerente de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, realiza la explicación de la Gestión en la prestación de servicios realizada durante la vigencia 2014, correspondiente a:

- Análisis de Indicadores de Calidad y Productividad con los comparativos con las vigencias 2012, 2013 y 2014 de Consulta Externa, Urgencias, Referencia y Contra referencia, Hospitalización (incluye cuidado intensivo, ginecoobstetricia), Cirugía (ambulatoria, electiva y urgente), Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Radiología.

3. Atención al Usuario y Participación Ciudadana

La información de Servicio de Atención al Usuario contiene la siguiente estructura:

- Comportamiento de Reclamos, Felicitaciones, Quejas, Solicitudes de Información y Sugerencias con los comparativos con las vigencias 2012, 2013 y 2014.
- Clasificación de las Peticiones por Servicio
- Indicadores de Calidad del servicio con los comparativos con las vigencias 2012, 2013 y 2014.

4. Gestión Administrativa

La información relacionada con la gestión administrativa contempla los indicadores de calidad y producción de los siguientes procesos:

- Talento Humano
- Sistemas de Información
- Residuos Hospitalarios
- Servicios de apoyo administrativo (aseo, lavandería)
- Adquisición de Tecnología Biomédica
- Mejoramiento de la infraestructura

El informe de Gestión Financiera se realiza con los comparativos con las vigencias 2012, 2013 y 2014, la cual contempla los siguientes aspectos:

- Valor facturado por Régimen y Pagadores
- Presupuesto de Ingresos y Reconocimientos
- Presupuesto de Ingresos y Recaudos
- Presupuesto de Gastos
- Balance presupuestal
- Indicadores de Riesgo Fiscal y Financiero
- Actividad Económica
- Cartera
- Indicadores Contables

6. Gestión de la asesoría Jurídica

La gestión Jurídica presenta la relación de los Procesos Judiciales tramitados durante la vigencia 2014 en relación a:

- Procesos de acción de reparación directa
- Procesos de acción de nulidad y restablecimiento del derecho
- Procesos ordinarios laborales
- Procesos de acción de tutelas
- Acciones populares
- Procesos de acción de repetición
- Procesos de acción contractual

7. Gestión de Planeación y Garantía de la Calidad

La gestión de Planeación y Garantía de la Calidad presenta la relación de los de mejoramiento desarrollados durante la vigencia 2014 en relación a:

- Certificación de servicios bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 de 2008
- Sistema Único de Habilitación
- Sistema Único de Acreditación

Lo anterior se soporta en al Anexo 5 Presentación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2014.

VII. EVALUACION INSCRIPCION DE PROPUESTAS

Del proceso de radicación de propuestas se obtuvo lo siguiente:

MEDIO DE RADICACIÓN	UNIDADES FUNCIONALES					
	BOGOTÁ		ZIQAQUIRÁ		GIRARDOT	
	Cantidad	Consecutivos	Cantidad	Consecutivos	Cantidad	Consecutivos
FÍSICO (Durante la Rendición de Cuentas)	5	Del 001 al 005	13	Del 006 al 018	4	Del 019 al 022
ELECTRÓNICO (Web y/o Correo Electrónico)	0		0		0	
TOTAL	5		13		4	

Los convocados al proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, no hicieron uso de la inscripción de Propuestas por medio electrónico a través de la página web y/o correo electrónico.

El Formato para la Inscripción de Propuesta consta de las siguientes preguntas:

- ¿Actúa de forma Personal?
- Describa el nombre de la Organización que representa

UNIDADES FUNCIONALES	Actúa de forma Personal	Representa una Organización
BOGOTÁ	3	2
ZIQAQUIRÁ	9	4
GIRARDOT	2	2
TOTAL	14	8

- Describa su propuesta, recomendación o sugerencia
- Documentos que adjunta a la propuesta

UNIDADES FUNCIONALES	Descripción de la propuesta, recomendación o sugerencia	
	NIVEL PERSONAL	REPRESENTACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN
BOGOTÁ	Capacidad Instalada en Urgencias	Habilitación de servicio de Pediatría y sus subespecialidades
	Involucramiento del Cliente Interno hacia los procesos institucionales	
	Mejoramiento del Clima Organizacional	
	Fortalecimiento de los procesos de	

	Humanización	
ZIPAQUIRÁ	Costos en la prestación de servicios (procedimientos, ayudas diagnósticas de laboratorio clínico)	Gestión clínica en el servicio de urgencias
	Contratación con EPS: Asumir costos por inasistencias de pacientes	Demora en pago de salarios a funcionarios
	Mejora en la calidad de la atención (servicio de Atención al Usuario)	Aplicación de protocolos de seguridad del paciente
	Queja de calidad en la atención en el servicio de urgencias	Daño de equipos biomédicos en el servicio de urgencias
	FELICITACIONES por la calidad en la prestación del servicio	Capacidad instalada de Recurso Humano (Médico y Especialista)
	Mejoramiento del compromiso del recurso humano hacia la institución	Manejo de agenda médica en consulta externa
		Fortalecimiento de las actividades relacionadas con Salud Pública
GIRARDOT	Mantenimiento de la infraestructura como responsabilidad de la ESE de Girardot: Ascensores, zonas verdes, bombas de agua	Aclaración de la ejecución del convenio suscrito con el operador del Hospital y las inversiones efectuadas
	Manejo de los recursos por parte de la ESE de Girardot y su inversión en las necesidades del hospital	

De las Propuestas, recomendación o sugerencias presentadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se realiza la lectura de cada una de ellas y de manera inmediata, el Gerente emite respuesta al público asistente.

Se presentaron 2 propuestas (Quejas) relacionadas con la atención médica de pacientes en la Unidad Funcional de Zipaquirá, a lo cual se determinó que se revisarían puntualmente los casos y se respondería formalmente por escrito al peticionario, ya que contienen información de la atención médica que está cobijada por la reserva, según lo definido en la normatividad vigente.

De dichas Propuestas, recomendación o sugerencias cuyo contenido no se comprende, se solicita al responsable del diligenciamiento que amplíe la información o el contenido de lo expresado.

Las intervenciones de la ciudadanía se permitieron libremente y en condiciones de respeto y tolerancia mutua, de igual forma se dieron respuestas concretas que permitieron satisfacción de lo requerido por parte de los participantes.

Ver Anexo 6. Formato para la Inscripción de propuestas diligenciado.

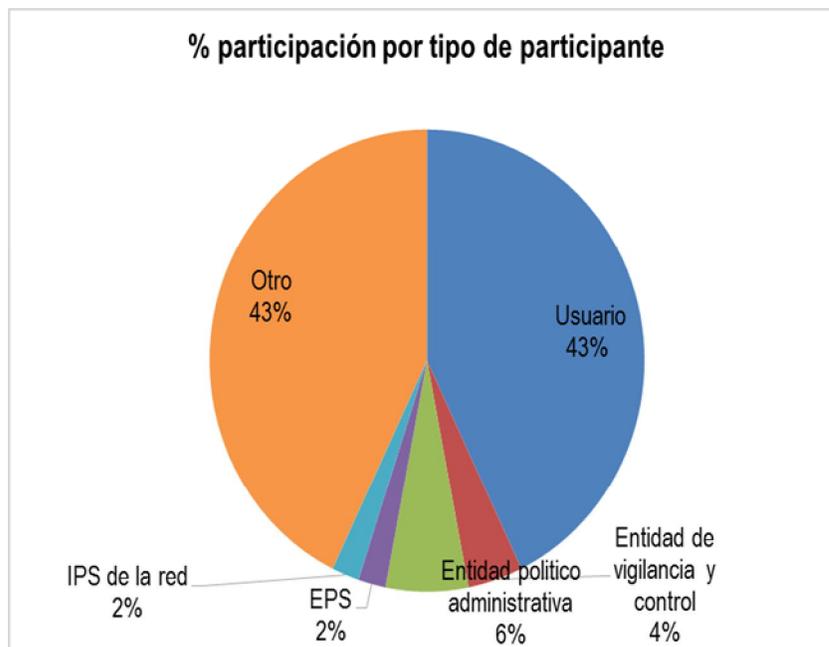
VIII. EVALUACION DE LA AUDIENCIA

Conforme a lo planteado en el orden del día correspondiente a la aplicación de la Encuesta de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el periodo 2014 aplicada a los asistentes, en la Unidad Funcional de Bogotá se obtuvo respuesta del 80% de los asistentes (49 Encuestas), en Zipaquirá del 81% (53 Encuestas) y Girardot del 100% (35 encuestas). Ver Anexo 7 Encuesta de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas periodo 2014 diligenciadas

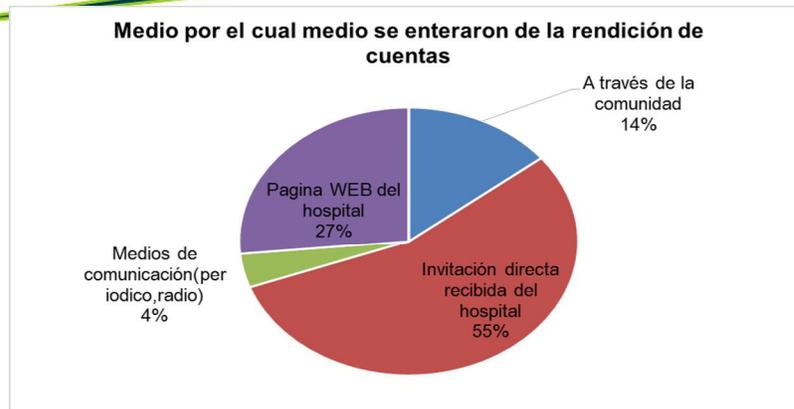
A continuación se describe de forma general los resultados por cada pregunta. Para mayor información los datos discriminados se pueden consultar las Encuestas, las cuales reposan en la oficina asesora de Planeación y Garantía de la Calidad de la ESE Hospital Universitario de la Samaritana sede Bogotá D.C.

BOGOTÁ

Para la rendición de cuentas del año 2014 hubo una participación de 49 asistentes, distribuidos de la siguiente manera:



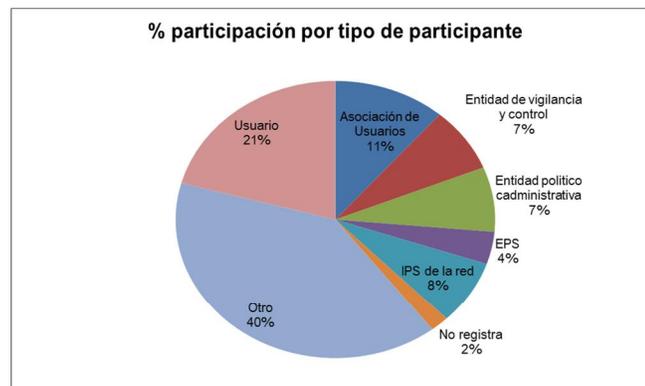
Para la pregunta Cómo se enteró de la presente rendición de cuentas la forma que tuvo mayor acogida fue la invitación directa con un 55%, seguido de la página web del Hospital.



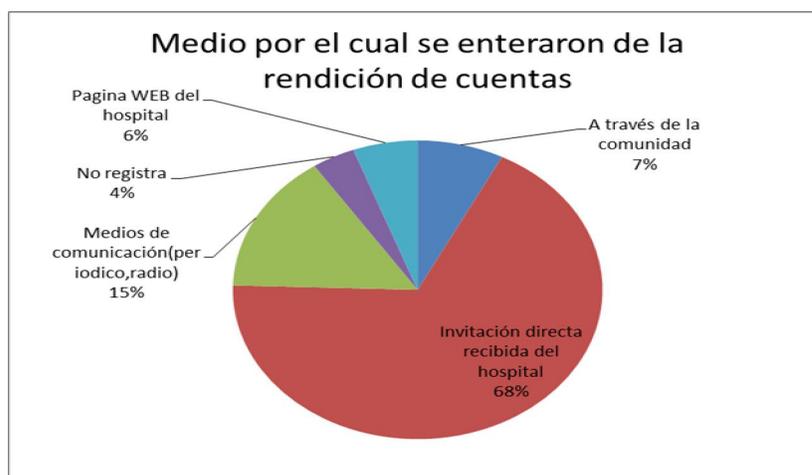
Tipo de participante	2. ¿Cómo se enteró de la presente Audiencia Pública de rendición de cuentas?	Porcentaje
Usuario	A través de la comunidad	23.81%
	Invitación directa recibida del hospital	42.86%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	9.52%
	Página WEB del hospital	23.81%
Entidad de vigilancia y control	Invitación directa recibida del hospital	100.00%
Entidad político administrativa	Invitación directa recibida del hospital	66.67%
	Página WEB del hospital	33.33%
EPS	Invitación directa recibida del hospital	100.00%
IPS de la red	Invitación directa recibida del hospital	100.00%
Otro	A través de la comunidad	9.52%
	Invitación directa recibida del hospital	57.14%
	Página WEB del hospital	33.33%

ZIPAQUIRÁ

Para la rendición de cuentas del año 2014 hubo una participación de 53 asistentes, distribuidos de la siguiente manera:



Para la pregunta cómo se enteró de la presente rendición de cuentas la forma que tuvo mayor acogida fue la invitación directa con un 68%, seguido por los medios de comunicación.

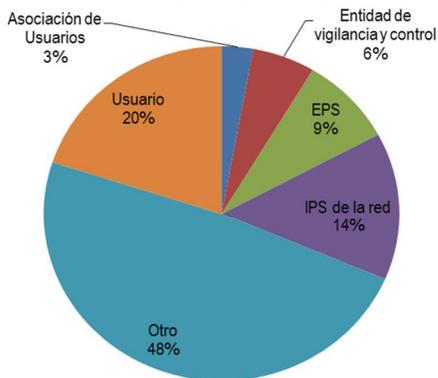


Tipo de participante	2. ¿Cómo se enteró de la presente Audiencia Pública de rendición de cuentas?	Porcentaje
Asociación de Usuarios	Invitación directa recibida del hospital	100,00%
Entidad de vigilancia y control	Invitación directa recibida del hospital	75,00%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	25,00%
Entidad político administrativa	Invitación directa recibida del hospital	75,00%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	25,00%
EPS	Invitación directa recibida del hospital	50,00%
	No registra	50,00%
IPS de la red	Invitación directa recibida del hospital	100,00%
Otro	Invitación directa recibida del hospital	71,43%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	23,81%
	Página WEB del hospital	4,76%
Usuario	A través de la comunidad	36,36%
	Invitación directa recibida del hospital	36,36%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	9,09%
	Página WEB del hospital	18,18%

GIRARDOT

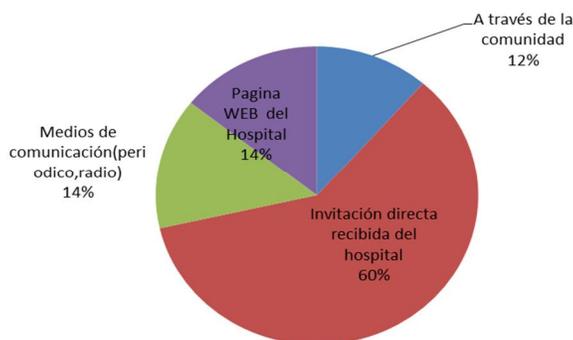
Para la rendición de cuentas del año 2014 hubo una participación de 35 asistentes, distribuidos de la siguiente manera:

% participación por tipo de participante



Para la pregunta cómo se enteró de la presente rendición de cuentas la forma que tuvo mayor acogida fue la invitación directa con un 60%, seguido por los medios de comunicación y la página WEB.

Medio por el cual se enteraron de la rendición de cuentas



1. Tipo de participante	2. ¿Cómo se enteró de la presente Audiencia Pública de rendición de cuentas?	Porcentaje
Asociación de Usuarios	Invitación directa recibida del hospital	100,00%
Entidad de vigilancia y control	Invitación directa recibida del hospital	100,00%
EPS	Invitación directa recibida del hospital	100,00%
IPS de la red	A través de la comunidad	20,00%
	Invitación directa recibida del hospital	20,00%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	40,00%
	Página WEB del Hospital	20,00%
Otro	A través de la comunidad	5,88%
	Invitación directa recibida del hospital	52,94%
	Medios de comunicación (Periódico, radio)	17,65%
	Página WEB del Hospital	23,53%
Usuario	A través de la comunidad	28,57%
	Invitación directa recibida del hospital	71,43%

Pregunta 3:

3. ¿Cree usted que la Audiencia Pública se desarrolló de manera?	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Bien organizada	45	46	31
Mal organizada		1	
No registra	1	1	
Regularmente Organizada		5	4
Total general	49	53	35

Pregunta 4.

4. La explicación inicial sobre la metodología de la Audiencia y el procedimiento de las intervenciones fue:	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Clara	49	49	35
Confusa		4	
Total general	49	53	35

Pregunta 5.

5. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la Audiencia Pública fue:	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Desigual		5	3
Igual	47	41	31
No registra	2	7	1
Total general	49	53	35

Pregunta 6

6. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Moderadamente profunda	23	22	15
No registra	1	3	
Profunda	22	24	19
Superficial	3	4	1
Total general	49	53	35

Pregunta 7

7. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública es:	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Grande	26	26	14
Muy Grande	14	10	10
Muy poca		4	
No registra	5	7	3
Poca	4	6	8
Total general	49	53	35

Pregunta 8:

8. Después de haber formado parte de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, considera que su participación en el control de la gestión pública es:	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Importante	25	25	15
Muy Importante	18	22	17
No registra	4	6	3
Sin importancia	2		
Total general	49	53	35

Pregunta 9

9. ¿Considera necesario continuar con la realización de Audiencias Públicas en el Hospital para el control de la gestión pública?	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
No		1	
No registra	4	5	3
Si	45	47	32
Total general	49	53	35

Después de haber participado en la Presente Audiencia pública de rendición de cuentas, cómo considera que fue la gestión en el hospital durante el año 2014. Califique de 1 a 5, donde 1 es una gestión deficiente y 5 una gestión eficiente.

La evaluación promedio general fue de **4.08**

Calificación	Bogotá	Zipaquirá	Girardot
Promedio calificación	4.26	4.02	3.95



IX. CONCLUSIONES

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, fue en espacio en el que se dio a conocer por la Gerencia de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana todos los avances de la gestión a la ciudadanía en general, aclarando dudas e inquietudes y compartiendo propuestas en mejora del hospital.

Se diligenciaron 22 propuestas en total de las tres presentaciones de Rendición de Cuentas en las cuales se presenta variedad de sugerencia, sin embargo, se resaltan los temas relacionados con la Capacidad Instalada médica y de infraestructura, manejo de recursos para inversiones, calidad de la atención para lo cual la Gerencia se compromete en evaluar alternativas para mejorar la oportunidad de la atención en Urgencias hasta donde la capacidad física y el diseño arquitectónico de cada uno de los hospitales lo permita. Por su parte, en Girardot se realizó compromiso de inversión de equipamiento médico del área de rehabilitación y gestionar ante la Gobernación y la ESE de Girardot mejorar las condiciones de infraestructura de áreas críticas del hospital.

En cuanto a la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas hubo mayor participación de los convocados, quienes evaluaron de manera positiva el proceso aunque esto implica mejoramiento hacia la profundidad de los temas presentados.

En cuanto al mecanismo de comunicación más frecuente fue la invitación directa por parte del hospital, con el 61%, persistente en las tres unidades.

En cuanto a la calificación de la gestión del hospital en el año 2014 fue calificada entre 4 y 5 con un promedio general 4.08, lo que representa un acercamiento a Eficiente.

En el ejercicio de esta actividad se tomaron todas las inquietudes, las cuales se incluirán en los planes de mejora de la Institución, siendo este una excelente oportunidad para conocer las propuestas y oportunidades de mejora institucional.

Dado en Bogotá D.C. 7 de mayo de 2014



OSCAR ALONSO DUEÑAS ARAQUE.
Gerente
ESE Hospital Universitario de La Samaritana

Proyectó:
Vivian Castañeda Solano
Jefe oficina asesora Planeación y Garantía de la Calidad

