

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA INFORME AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

Con el fin de promover espacios de participación con la comunidad, el Dr. Javier Fernando Mancera García Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario De la Samaritana (HUS), llevó a cabo el pasado 17 de mayo la audiencia pública de redición de cuentas de la vigencia 2018. La reunión presencial tuvo lugar en las instalaciones del auditorio de la Unidad Funcional de Zipaquirá, con transmisión en vivo por Facebook live y a través de las pantallas ubicadas en la sala de juntas de la Gerencia y el auditorio de la sede principal de la ciudad de Bogotá.

La audiencia se llevó a cabo en tres momentos: El primero; la recepción, ingreso y ubicación de los invitados, el segundo, la exposición del informe por parte del Gerente del HUS, y el tercero, la sesión de preguntas y replicas, en este último, se dio respuesta a las inquietudes de los asistentes, para propiciar así, la construcción conjunta de transparencia y eficiencia de la gestión pública y las buenas relaciones entre la administración y los asistentes.

La circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, en el numeral **1.2.4. Acta de realización de la audiencia** solicita levantar acta con unos puntos específicos a desarrollar, sin embargo, En el HUS esta acción se realiza en dos documentos, uno es el acta como tal, que recoge lo propio de los temas tratados en la audiencia y el otro es el presente Informe que recoge el proceso de preparación, desarrollo y evaluación de la audiencia. Los dos documentos son complementarios el uno del otro. Estos documentos junto con la presentación del informe son publicados en la página web de la Institución; www.hus.org.co y en la [página web de la Superintendencia Nacional de Salud, de la misma forma el video de la audiencia quedará público en el canal de YouTube.](#)

A continuación se desarrollan los temas del informe, el cual incluye los requerimientos de la circular 008 de 2018 en materia de rendición de cuentas para IPSs públicas.

1. Objetivo
2. Convocatoria
3. Inscripción de propuestas
4. Asistencia a la audiencia
5. Desarrollo de la audiencia
6. Evaluación inscripción de propuestas
7. Evaluación de la audiencia
8. Conclusiones
9. Anexos
- 10.

1. OBJETIVO

Informar a la comunidad en general, el resultado de la gestión de la vigencia 2018 de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana y su Unidad Funcional de Zipaquirá (UFZ), mediante audiencia Pública de rendición de cuentas, dando cumplimiento al artículo 109 de la ley 1438 de 2011, con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión y así fortalecer espacios de participación con los colaboradores y las partes interesadas para conocer de manera directa los avances en la gestión, aclarar dudas e inquietudes y exponer sus propuestas para el mejoramiento de la entidad.

2. CONVOCATORIA

Con el fin de convocar y garantizar la participación de los Grupos de Interés de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, en primer lugar, se entregó a cada uno de los invitados una tarjeta enviada por correo o de manera personal (anexo N° 1).

Fueron invitadas por ese medio 218 personas pertenecientes a las organizaciones del orden Departamental, Distrital y Entidades de Control: Gobernador de Cundinamarca, Secretaria de Salud de Cundinamarca, Secretaria de Prensa y Comunicaciones, Contraloría Departamental, Procuraduría Departamental, asociación de usuarios, Gerentes de los Hospitales, Consejo municipal de Zipaquirá, funcionarios del Gabinete Municipal de Zipaquirá, EPS, Medios de Comunicación, Veedores, Grupo de apoyo al Comité de Usuarios, Alcalde y Gerente de Desarrollo Social del Municipio de Cogua y Secretaria de Desarrollo Social San Cayetano, según la relación de la tabla N° 1.

Tabla 1

Grupos de Interés	Cantidad
Gobernación de Cundinamarca	10
Diputados Asamblea Departamental de Cundinamarca	16
Secretaria de salud de Cundinamarca-Bogotá	9
Otras Secretarías Departamentales	10
Entidades de control departamental_ ICONTEC	6
Junta directiva	8
Gerentes Hospitales Cundinamarca	37
EPSs Bogotá-Zipaquirá	15
Asociación de usuarios HUS Bogotá	8
ANTHOC	3
Consejo municipal Zipaquirá	18
Gabinete municipal Zipaquirá	28
Veeduría Zipaquirá	9
Comité de usuarios	12
Medios de comunicación Zipaquirá	3
Proveedores	26
Total	218

En segundo lugar, se publicó el comunicado de prensa (anexo N° 2) y la invitación en la página web y en la Intranet de la Institución (anexo N° 3), de igual forma, para los funcionarios y colaboradores se dejó como protector de pantalla de todos los equipos de cómputo de Bogotá y de la unidad funcional de Zipaquirá y en tercera instancia, se divulgó por las redes sociales de Facebook y twitter.

Los soportes de envío de las invitaciones por correo certificado, se encuentran en la oficina de Gestión Documental, los números de guía y recibidos físicos en archivo de la oficina asesora de planeación y garantía de la calidad, en la carpeta destinada para la audiencia de rendición de cuentas 2018.

3. INSCRIPCIÓN DE PROPUESTAS

Para obtener inscripción de propuestas se publicó en la página web el formato para este fin, ver anexo N°4, el cual recoge la información y busca garantizar la participación de los grupos de interés con sus inquietudes, sin embargo, en la oficina y en el correo electrónico no se recibieron propuestas previas a la audiencia, por este motivo asistimos a la reunión de la Asociación de Usuarios de Salud el 08 de mayo de 2019, *ver acta*, con el fin de invitar a los miembros a participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas, en el auditorio del Hospital de la Samaritana Sede Zipaquirá, en esta, se recogieron seis formatos de inscripción de propuestas, a las cuales se les dio respuesta, en la sesión de preguntas de la audiencia propiamente dicha.

4. ASISTENCIA A LA AUDIENCIA

A la audiencia de rendición de cuentas asistieron 129 personas, (ver tabla N° 2) que representaron los diferentes grupos de interés: Miembros del Consejo y Gabinete Municipal, veedores, miembros de la asociación de usuarios y del comité de usuarios de la UFZ, del Sindicato ANTHOC Cundinamarca y Nacional, medios de comunicación, EPSs, colaboradores de la Sede Bogotá y Unidad Funcional Zipaquirá etc.

Comparada con el año anterior, la participación presencial pasó de 206 a 129. En Zipaquirá de 98 a 88 y en Bogotá de 114 a 41 personas.

Tabla N° 2

Invitados		Asistentes	
Grupos de Interés	Cantidad	Zipaquirá	Bogotá
Gobernación de Cundinamarca	10		
Diputados Asamblea Departamental de Cundinamarca	16		
Secretaría de salud de Cundinamarca-Bogotá	9	3	
Otras Secretarías Departamentales	10		
Entidades de control departamental_ ICONTEC	6		
Junta directiva	8	1	
Gerentes Hospitales Cundinamarca	37		
EPSs Bogotá-Zipaquirá	15	3	
Asociación de usuarios HUS Bogotá	8	3	
ANTHOC	3	1	1
Consejo municipal Zipaquirá	18	3	
Gabinete municipal Zipaquirá-Cogua	28	4	
Veeduría Zipaquirá	9	5	
Comité de usuarios Zipaquirá	12	5	
Medios de comunicación Zipaquirá	3	2	
Proveedores	26	3	
Colaborador del HUS		52	40
Otros		3	
SubTotal	218	88	41
Total			129

Es importante tener en cuenta que la tecnología facilita la comunicación y el hecho de transmitir por Facebook live fue exitoso. La primera parte, que correspondió al informe del Doctor

Mancera, hubo 6.829 presentaciones, o sea, las personas que vieron la publicación, de ellas registraron 7 comentarios positivos; se hicieron 1.070 reproducciones y fue 18 veces compartido, le dieron 37 me gusta y 12 me encanta, ver anexo N° 5. En la segunda parte, la sesión de preguntas, hubo 3.402 presentaciones, de ellas registraron 2 comentarios positivos; se hicieron 886 reproducciones y fue 10 veces compartido, le dieron 33 me gusta, ver anexo N° 6.

5. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

La audiencia se desarrolló en el siguiente orden del día, la sesión de preguntas será relatada en el acta que se encuentra adjunta al presente informe:

- a. Ingreso y registro de los asistentes al ejercicio de rendición de cuentas
- b. Saludo protocolario
- c. Himno Nacional
- d. Himno de Cundinamarca
- e. Himno de Zipaquirá
- f. Video Institucional
- g. Presentación informe del Gerente vigencia 2018
- h. Sesión de preguntas de los asistentes y réplicas
- i. Cierre del ejercicio

6. EVALUACIÓN DE INSCRIPCIÓN DE PROPUESTAS

Se recogieron seis inscripciones de propuestas, dos de ellas son del mismo tema. Se les dio respuesta en la audiencia y éstas quedaron registradas en el acta anexa, bajo los siguientes temas:

- a. Contratación y cartera de Convida
- b. Ambulancia entregada al HUS
- c. Apertura de nuevos servicios
- d. PQRs, seguimiento y tiempo de respuesta
- e. Call center para hospital nuevo Zipaquirá

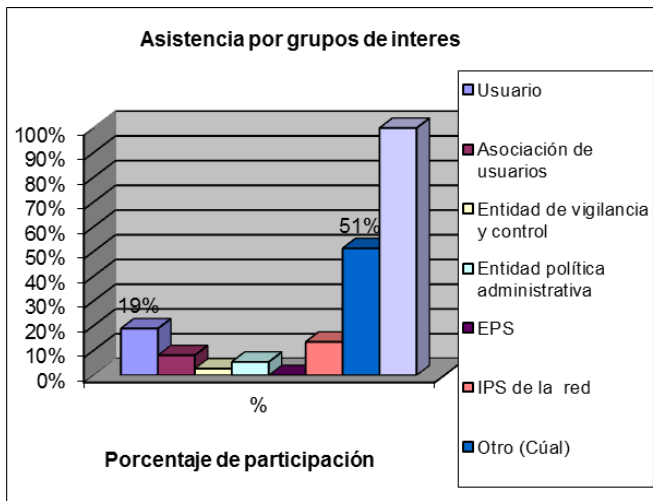
De igual forma se recibió el oficio 2019400002466-2 del 13/05/2019, al cual se le dio respuesta con el oficio 2019130007319-1.

7. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

La encuesta aplicada cuenta con siete preguntas y un espacio para observaciones, ver anexo N° 7. Respondieron la encuesta 37 personas, que corresponde al 28.6%, número inferior al año anterior, el cual fue de 48%. Se encuentran en el informe respuestas vacías, por tal motivo, no siempre es el mismo denominador.

La primera pregunta: ¿Participa Usted en calidad de usuario o en representación de alguna de las siguientes entidades?.

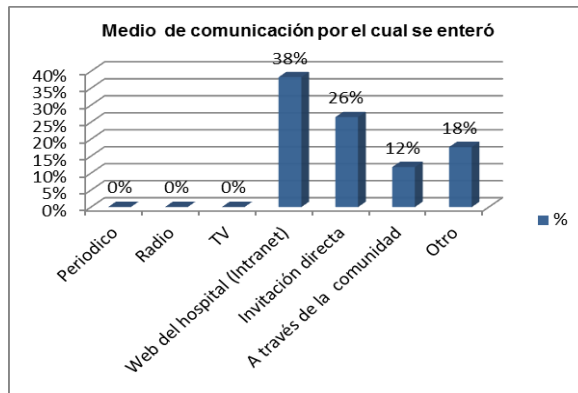
Gráfica N°1



Se observa en la gráfica anterior la participación de los diferentes grupos de interés, resaltando el comportamiento muy similar al del año anterior, pasando de 15% al 19% de asistencia de usuarios y de 51% a 52% de otros asistentes. En relación al registro detallado (Cuál?), se encuentran en este grupo funcionarios y colaboradores, representantes de ANTHOC y ASPROSALUD etc.

Este resultado muestra lo estable de la participación, importante para el logro de los objetivos de la audiencia, se sugiere para el próximo año actualizar la encuesta e incluir espacio para los funcionarios/colaborares y para la representación sindical.

Gráfica N°2

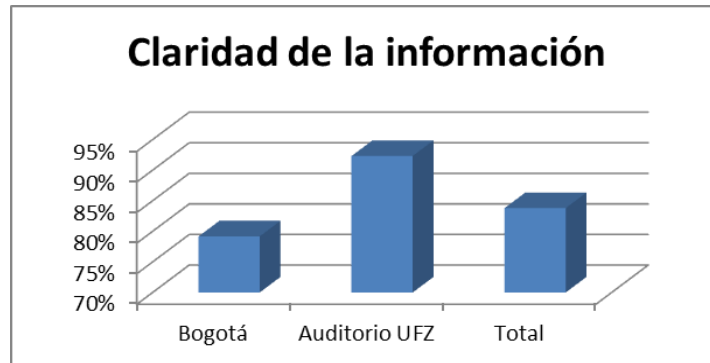


En la segunda pregunta: ¿Cómo se enteró de la presente audiencia pública de rendición de cuentas?

Se observa en la gráfica N° 2, que la forma más vista de divulgación de la audiencia fue la página web, con el 38%, que si la comparamos con el año anterior, estaba en primer lugar la invitación directa. Para este año esta última, ocupó el segundo lugar con el 26%, sin embargo,

ésta forma de divulgación es de igual importancia, debido a que toda la comunidad no cuenta con los medios de consulta virtual. Se sugiere actualizar la encuesta para el año siguiente de acuerdo con los medios de actualidad efectivamente utilizados.

Gráfica N° 3

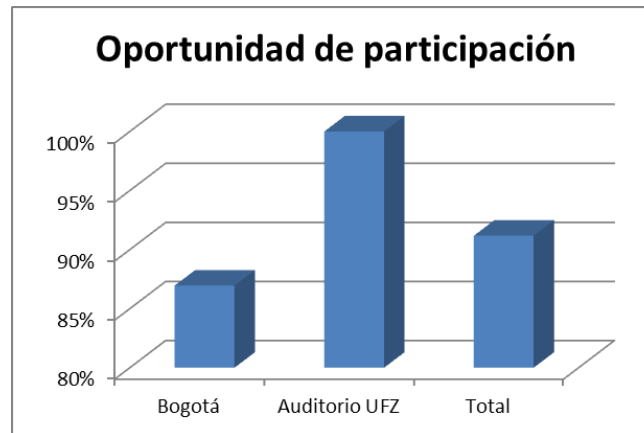


En la tercera pregunta: ¿La metodología llevada a cabo durante la intervención fue?

La pregunta anterior tiene un sentido de claridad de la información, significa que la presentación, la explicación, la metodología y el desarrollo fueron claros para los asistentes, dando como resultado que el 84% de las personas opinaron que fue claro, ver gráfica N° 3.

Es de anotar que se obtuvo 79% en Bogotá, comparado con el 92% de la UFZ, tal vez debido a dificultades con la trasmisión de sonido y visualización de la pantalla para Bogotá. Se recomienda para el próximo año mejorar la calidad de la trasmisión o programar todo de forma presencial con el fin de obtener el 100% de satisfacción.

Gráfica N° 4

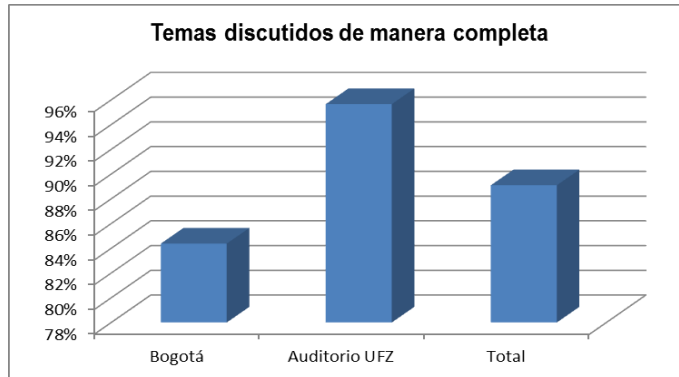


Con la cuarta pregunta: ¿La oportunidad de participación para opinar durante la audiencia pública fue?

La pregunta tiene opciones de respuesta de oportunidad igual y desigual. En la gráfica N° 4 se evidencia que la respuesta de igual, en total fue del 91%, superior al año anterior que fue del

88%. En Bogotá es del 87% comparado con la UFZ de 100%, tal vez explicado para Bogotá por la forma de participación y la trasmisión del evento.

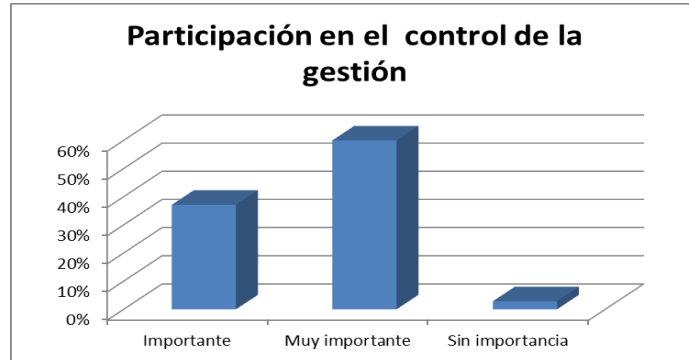
Gráfica N° 5



La quinta pregunta: ¿Los temas de la audiencia fueron discutidos de manera?.

La pregunta tiene opciones de respuesta, superficial o completa. En la gráfica N° 5 se evidencia que el 89% de las personas que contestaron, les pareció completos los temas discutidos, y de estos el 84% en Bogotá a diferencia del 96% de la UFZ.

Gráfica N° 6



En la sexta pregunta: ¿Después de haber formado parte de la audiencia de rendición de cuentas considera que su participación en el control de la gestión pública es?.

El 97% de los evaluados opinan que es importante y muy importante, lo que demuestra lo significativo que es para las partes interesadas la rendición de cuentas del Gerente, confirmando que es un espacio valioso de participación.

Para la séptima pregunta: Después de haber participado en la presente Audiencia Pública de Rendición de cuentas, ¿Cómo considera que fue la gestión en el hospital durante la vigencia 2018?.

Esta pregunta corresponde a la calificación de la gestión, de 1 a 5. Donde (1) es una gestión deficiente y (5) una gestión eficiente.

Tabla N° 3

Calificación	Bog	Zp	Total	Porcentaje
3	7	2	9	33%
3,5	2		2	
4	9	3	12	67%
4,8		1	1	
5	6	3	9	
Total	24	9	33	100%

En la tabla N° 3 se aprecia la calificación dada a la gestión del Gerente de 1 a 5. Para esta vigencia se obtuvo un porcentaje mayor con las notas de 4, 4.8 y 5, comparado con el año anterior, porque pasó de 56% a 67%, superando el 11% en la apreciación de la buena gestión. De las 37 evaluaciones contestadas hubo algunas observaciones a tener en cuenta, así:

1. **Felicitaciones:** Como usuario soy testigo del buen servicio que se ha prestado
2. **Gestión Talento humano:** Motivar a los trabajadores de Zipaquirá con incentivos igual que se hace para Bogotá
3. **Presentación:** Diapositivas muy densas, y pasan con mucha rapidez, no se detallan los datos estadísticos, muy poco sobre muy poco sobre HUS Zipaquirá. Todas las actividades son muy curativas a excepción de madre canguro y banco de leche no hay nada más. Tener mucho cuidado con el sonido: Volumen-fly Baack y manejo de altos y bajos
4. **Trasmisión:** Para próximas audiencias de esta naturaleza comedida y respetuosamente mi apreciación es que resulta también mejorar la transmisión con mayor cobertura a los territorios y zonas de influencia de este importante Hospital Universitario precisamente a los grupos de valor o interés mencionados apoyados en medios tecnológicos y electrónicos con mayor calidad en la difusión y sostenibilidad de la transmisión, que fue como algo que se notó durante la mayor parte del evento, (enviada por correo).

8. CONCLUSIONES

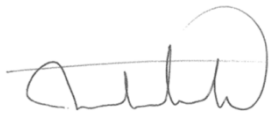
La evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2018 es bastante positiva, debido a que se ofreció en ella un espacio de participación a los colaboradores y a las partes interesadas, quienes apreciaron de manera directa los avances en la gestión. Se llevó a cabo la trasmisión por Facebook live, con 6.829 presentaciones, 7 comentarios positivos; se hicieron 1.070 reproducciones y fue 18 veces compartido, le dieron 37 me gusta y 12 me encanta; este es un mecanismo novedoso que permite hacer el seguimiento en tiempo real. Se invitó con tarjeta personal a 218 personas pertenecientes a los grupos de interés del HUS, asistiendo 129 participantes presencialmente o sea el 59%.

La calificación del evento para los puntajes de 4 a 5 fue dada por el 67% de los asistentes.

Fueron calificadas todas las preguntas de la evaluación por encima del 84%. En la audiencia se aclararon las dudas e inquietudes durante la sesión de preguntas, lo cual se registró en el acta que hace parte del presente documento.

Producto de esta audiencia se va a revisar la posibilidad de mejorar en la organización del evento, realizar audiencia por separado en las Instituciones o mejorar los aspectos de transmisión directa.

Dado en Bogotá D.C. 27 de mayo de 2019



JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA
Gerente

Proyectó: *María del Pilar Garzón Pachón*
Líder de proyecto Oficina asesora de planeación y garantía de la Calidad

