



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |  |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |  |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |  |   |
|  |   |  | <b>05GIC92</b>  |

|                |  |                       |          |
|----------------|--|-----------------------|----------|
| <b>REUNIÓN</b> | <b>AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2023</b> | <b>ACTA No. 2</b>     |          |
| <b>FECHA</b>   | 21 DE MARZO DE 2024  | <b>HORA DE INICIO</b> | 9:00 AM. |
| <b>LUGAR</b>   | SALÓN ONIX-HUS BOGOTA  | <b>HORA FINAL</b>     | 12 M     |

| <b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN</b>  |
|--|
| Realizar la rendición de cuenta institucional de la vigencia 2023 con el fin de informar a la ciudadanía la gestión realizada durante esta vigencia teniendo en cuenta los documentos técnicos como el Manual Único de Rendición de Cuenta, Decreto 230 de 2020 de la Presidencia de la Republica y Ley 1712 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información Pública. |

| <b>TEMAS A TRATAR</b> |   |
|-----------------------|---|
| 1.                    | Rendición de cuentas de acuerdo a lineamiento de la circular externa No 0008 de la Supersalud   |
| 2.                    | Explicación de la metodología para la rendición de cuentas vigencia 2023 se definió teniendo en cuenta tres fases:<br>1) Preparación: comunicación y divulgación<br>2) Ejecución<br>3) Seguimiento y evaluación |
| 3.                    |   |
| 4.                    |   |
| 5.                    |   |

| <b>REVISIÓN DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR: APLICA</b> <input type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b> <input type="checkbox"/>               |  |                             |    |               |
|---|--|-----------------------------|----|---------------|
| <small>Este ítem puede o no aplicar: Marque con una "x", Para los casos que aplique diligencie la descripción de la actividad</small> |  |                             |    |               |
| #   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                      | EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO |    | OBSERVACIONES |
|   |  | SI                          | NO |               |
| 1   | No hubo compromisos en el acta anterior de rendición de cuentas. |                             |    |               |
| 2   |  |                             |    |               |
| 3   |  |                             |    |               |
| 4   |  |                             |    |               |
| <b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>   |  |                             |    |               |
| <b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b><br>(Actividades cumplidas/Total de actividades programadas)   |  | 2/4 = 50%                   |    |               |

|  |   |                |
|--|---|----------------|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |                |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |                |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |                |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b> |

### DESARROLLO DE LOS TEMAS A TRATAR

#### I. Metodología

El Dr. Edgar Silvio Sánchez Villegas, Gerente de la ESE Hospital Universitario de la Samaritana realiza la apertura y bienvenida a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, el día 21 de Marzo de 2024 a las 9:00 am en el Salón Onix del Hospital Universitario de la Samaritana, sede Bogotá y transmitida a través canales oficiales: zoom, Facebook Live, YouTube,

La metodología para la rendición de cuentas vigencia 2023 se definió teniendo en cuenta tres fases:

- 1) Preparación: comunicación y divulgación
- 2) Ejecución
- 3) Seguimiento y evaluación

En cada una de ellas se definieron las siguientes actividades



#### Fase I. Preparación: comunicación y divulgación

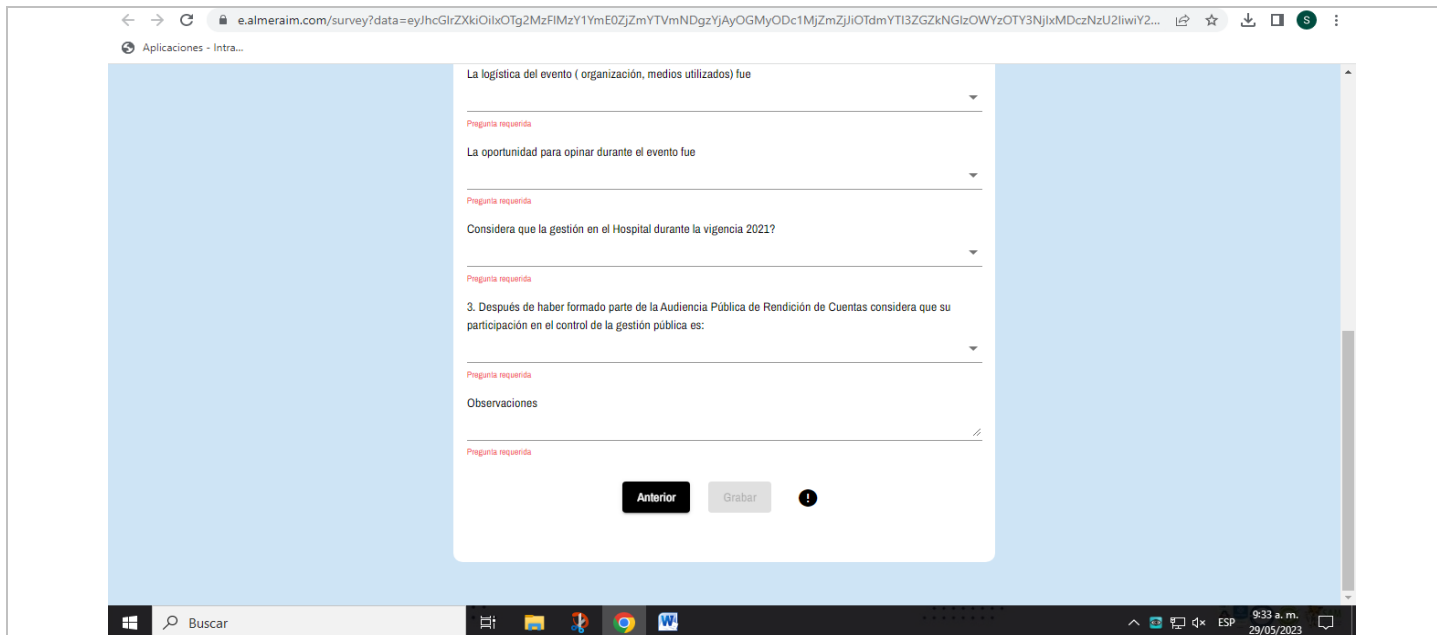
- Revisión de normatividad y definición de fecha y lugar.
- Cargue de archivo GT-003 de la Supersalud en el portal vigilados el día 20 de Febrero.
- Diseño de las estrategias de comunicación para la divulgación de la audiencia.
- Diseño de encuesta Percepción para el Ejercicio de la Rendición de Cuentas mediante el link <https://e.almeraim.com/survey?data=eyJhcGlrZXkiOiJKYzU0Zjc1NmQyYmM5NGY5YjcwZDM1YjhhYzAyMmY0YjEwYjExNzE2YTU0MTAzODNjNDY5OWNlODZjZWY5OGVklwiY29ubmVjdGlvbil6InNnaWh1c2FtYXJpdGFuYSIsImVuZHBvaW50IjoiaHR0cHMIM0EIMkYIMkZzZ2kuYWxtZXJhaW0uY29tJTJGc2dpJTJGYXBpJTJGdjllImkYiLCJjb2Rlljoiln0=>
- Remisión de oficios internos y externos de invitación para la rendición de cuentas a grupos de interés y partes interesadas.
- Producción de videos de introducción de la gestión de cada subdirección.
- Actualización del micrositio de rendición de cuentas en la página web institucional.
- Gestión para la inclusión de un intérprete de señas durante la transmisión.
- Consolidación y diagramación de la presentación
- Diseño de la encuesta de satisfacción del evento.
- Creación del correo electrónico de Rendición de cuentas

En cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007”, la Circular Externa 006 de 2020 del de la Superintendencia Nacional de Salud, asunto “Reporte de información – instrucciones adicionales a la circular externa 004 de 2020”, el Manual Único de Rendición de Cuentas y demás disposiciones normativas, se lleva a cabo la rendición de cuenta de la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, cuya información se encuentra publicada en el micrositio de rendición de cuentas en la página web institucional el cual se puede consultar a través del siguiente enlace <https://www.hus.org.co/index.php?idcategoria=17286> por lo anterior la ESE Hospital Universitario de la Samaritana cumple con las disposiciones dadas frente a la rendición de cuentas.

Articulado a la planeación institucional se define en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano (PAAC) que ESE Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con una estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, la cual está conformada por tres subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible, diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y evaluación y retroalimentación a la gestión institucional; siendo la audiencia una de las actividades que conforma el subcomponente de información de calidad y en lenguaje comprensible



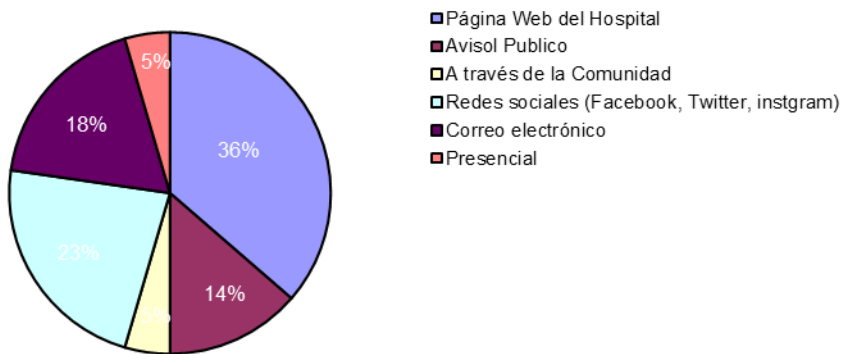
|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |
|  |   | <b>05GIC92</b>  |



Para el ejercicio de la rendición de cuentas se tuvo en cuenta las respuestas realizadas en la encuesta. Por lo mismo se pudo evidenciar que:

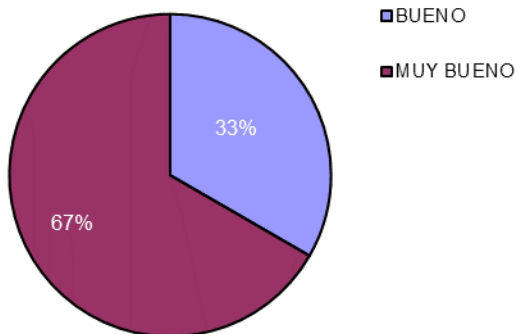
1. ¿A través de que medio se enteró de la presente Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

A través de que medio se enteró de la presente Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: /

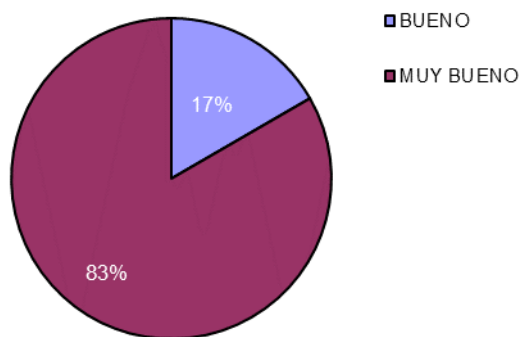


A través de: la comunidad 3%, Aviso Público 18%, correo electrónico 14%, página Web del hospital 36%, Redes Sociales (FACEBOOK, TWITER, INSTAGRAM) 23%, presencial 5%.

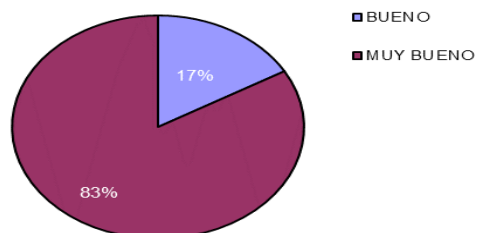
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / El tiempo y medio de la información con que fue convocado a esta actividad fue?



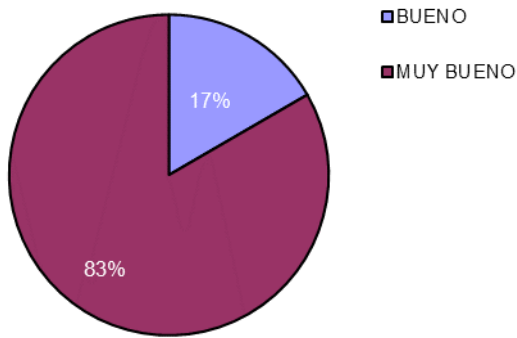
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / La información presentada en la jornada responde a sus intereses



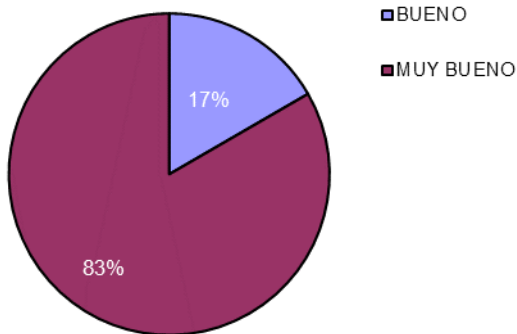
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / La información presentada en la jornada responde a sus intereses



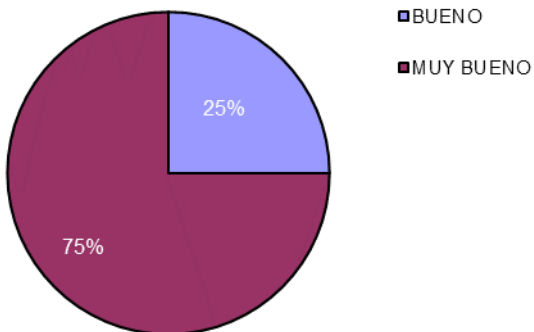
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / La presentación de la información brindada fue clara



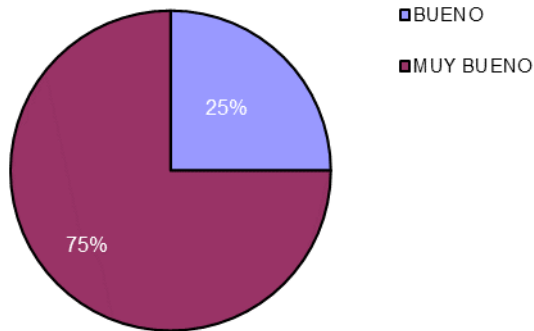
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / La logística del evento ( organización, medios utilizados) fue



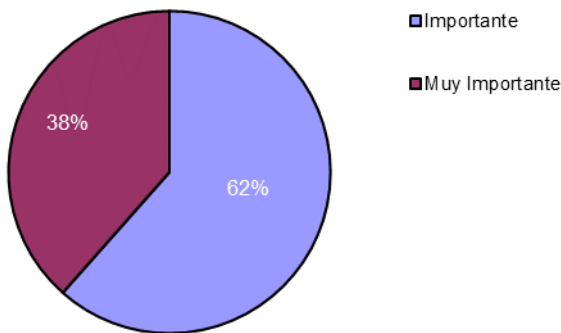
Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / La oportunidad para opinar durante el evento fue



Señale el nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: / Consid gestión en el Hospital durante la vigencia 2023?



Después de haber formado parte de la Audiencia Pública de Ren Cuentas considera que su participación en el control de la gestión





**Implementación de las estrategias de comunicación para la divulgación de la audiencia.**

Se da cumplimiento a todos los requerimientos expuestos para la convocatoria y desarrollo de la Audiencia Pública en la cual se utilizaron las siguientes estrategias para convocar a la ciudadanía

Comunicación externa

86 invitaciones enviadas en el mes de marzo de 2024, de la siguiente forma:

- 47 invitaciones impresas dirigidas a: alcaldes (Zipaquirá, Cogua y San Cayetano) Diputados, Secretaria de Salud de Cundinamarca,

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b>  |

concejales, Junta Directiva, entes de control.,

- 39 invitaciones enviadas por correo electrónico dirigidas a: Gerente de Hospitales de Cundinamarca, algunos hospitales de Bogotá, universidades, entidades del Medio ambiente, EPS, EPSS, proveedores, Asociación de usuarios.
- Invitaciones a través de Pantallas en las diferentes áreas del Hospital: Hospital Regional de Zipaquirá y la Unidad funcional de Zipaquirá el 07 de marzo de 2024
- Afiches: En las carteleras institucionales que permiten informar tanto al personal del HUS como a nuestros usuarios se ubican los afiches alusivos a la rendición de cuentas el 07 de marzo de 2024.
- Página web: publicación del banner principal realizada el 12 de marzo de 2024 hasta el 20 de marzo de 2024
- Publicación del enlace del vídeo en YouTube de la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2023 al 25 de marzo de 2024
- Redes sociales institucionales Facebook: 12 de marzo de 2024



La publicación de la socialización del tema de Rendición de cuentas en la página web e intranet.

Comunicarles a nuestros colaboradores del evento fue fundamental para afianzar a un más nuestra cultura, esto se logró a través de las siguientes estrategias:

**Afiches:** En las carteleras institucionales que permiten informar tanto al personal del HUS como a nuestros usuarios se ubican los afiches alusivos a la rendición desde el 07 de marzo de 2024.

**Overlap:** La programación habitual de nuestras pantallas internas de televisión, tuvo un contenido denominado Overlap o comerciales informativos acerca de la rendición. Estos se comenzaron a emitir a partir del mes de marzo hasta el día de la rendición.

**Protectores de Pantalla:** En las pantallas de los computadores de los funcionarios se tuvo una pieza alusiva a la rendición que comenzó a



|  |  |         |
|--|--|---------|
|  | E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA |         |
|  | GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA              |         |
|  | ACTA DE REUNIÓN                                | 05GIC92 |
|  | 05GIC38-V3                                     |         |

visualizarse desde el 05 de marzo hasta el 20 de marzo de 2024.



Correo masivo institucional: fechas de publicación 05 de marzo de 2024 y correo masivo durante la transmisión de la Audiencia de Rendición de cuentas de 21 Marzo de 2024

La publicación de la socialización del tema de Rendición de cuentas en la página web, intranet sede Bogotá, Correos Electrónicos y carteleras institucionales.

Publicaciones en televisores del HUS.



|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>HUS<br/>HOSPITAL UNIVERSITARIO<br/>DE LA SAMARITANA<br/>Empresa Social del Estado</p> | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> | <p>SAM<br/>Humanizando la salud<br/>transformando vidas</p> |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                | <b>05GIC92</b>  |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |



Publicaciones en carteleras



### TRANSMISIÓN Y CONTENIDO

El 21 de marzo de 2024 se realizó Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023 en el Salón Onix del Hospital Universitario de la Samaritana en Bogotá, y esta a su vez fue transmitida a través de los canales oficiales del HUS : Zoom, Facebook Live, YouTube, pagina web, en el horario de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. La transmisión quedó publicada en el canal de Youtube del HUS y puede ser consultada a través del siguiente enlace <https://www.youtube.com/watch?v=sN7SeACAVfo>. A continuación, la transcripción literal del desarrollo de la audiencia, la cual puede corroborarse con el video de la grabación de la misma, que se encuentra a disposición de los usuarios y ciudadanía en general.

Igualmente, la transmisión fue simultánea en las sedes del Hospital regional de Zipaquirá y Unidad Funcional de Zipaquirá, donde se contó con el acompañamiento de los colaboradores de la oficina de planeación y garantía de calidad.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                | <b>05GIC92</b>  |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |



El Dr. Edgar Silvio indica que la Circular Externa 008 de 2018 establece que se deben cumplir unos temas específicos como la prestación de servicios, la contratación, aspectos financieros y la satisfacción de los usuarios.

Continúa presentando los integrantes de la Junta Directiva y el Comité Directivo Institucional, en las asesorías y direcciones de nuestro hospital los cuales están conformados de la siguiente manera.

## JUNTA DIRECTIVA

|   |   |
|---|---|
| <b>Dr. Diego Alejandro García Londoño</b> | Delegado del Gobernador de Cundinamarca<br>Presidente de la Junta Directiva |
| <b>Dr. Luis Efraín Fernández Otálora</b>  | Secretario de Salud de Cundinamarca   |
| <b>Sra. Ana F. Moreno de Rodríguez</b>    | Representante de la Asociación de Usuarios                                  |
| <b>Dr. Miguel Darío Rico Acosta</b>       | Representante de los Profesores Eméritos del HUS                            |
| <b>Enf. Edwin D. Archila Hernández</b>    | Representante del Área Asistencial del HUS                                  |
| <b>Dr. Edgar Silvio Sánchez Villegas</b>  | Secretario Técnico de la Junta Directiva                                    |






### COMITÉ DIRECTIVO INSTITUCIONAL



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Edgar Silvio Sánchez Villegas  | Gerente   |
| Leonardo Duarte Díaz           | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad |
| Neidy Adriana Tinjacá          | Jefe Oficina Asesora Jurídica                               |
| Yética Hernández               | Jefe Oficina Control Interno                                |
| Liliana Cepeda Amaris          | Directora Científica  |
| Nubia Guerrero Preciado        | Directora de Atención al Usuario                            |
| Sandra Eliana Rodríguez García | Directora Administrativa                                    |
| Yaneth Gil Zapata              | Directora Financiera  |
| Ana Carolina Serna Rubio       | Coordinadora de la Unidad Funcional                         |
| Jairo Enrique Castro Melo      | Director del Hospital Regional de Zipaquirá                 |



### RENDICIÓN DE CUENTAS PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El Dr. Edgar Silvio hace breve recuento de la historia del Hospital Universitario la Samaritana. En abril 28 de 1932 que la Asamblea de Cundinamarca creó el Instituto de Higiene y Seguridad Social. En 1933 el profesor Jorge Enrique Cavalier, llegaba de Francia de hacer su especialización en Urología, y aquí empieza a dirigir este Instituto de Higiene y Seguridad Social de Cundinamarca, el cual en ese momento se especializó en el control de las enfermedades de transmisión sexual, que en ese tiempo era un tema fuerte para Bogotá y Cundinamarca. Entre 1933 y 1937 se construyó el Hospital Universitario de la Samaritana, fue semejanza de un hospital francés, construcción que fue dirigida por el Dr. Cavalier. Hacia 1945 empiezan las especializaciones en nuestro hospital, entre ellas cirugía general, ginecoobstetricia, pediatría, cardiología, entre otras. Es en 1955 cuando el hospital empieza a denominarse como Universitario, con un importante desarrollo de la misma, impulsado siempre por nuestro fundador Dr. Jorge Enrique Cavalier. Hacia 1977 se crea la unidad renal, en 1978 la unidad de cuidado intensivo, en 1979 la unidad de gastroenterología, y ya se vuelve Empresa Social del Estado en 1995. Hacia el año 2009 se recibe el hospital San Juan de Dios, junto con el de Girardot en la parte administrativa. En el 2018 año muy importante para el hospital, ya que se crea el **Centro de Investigación y Entrenamiento en Neurocirugía Jesús María Neissa, en recuerdo de nuestro profesor y científico.**

En el 2018 también nos certificamos en acreditación en salud por primera vez. En el 2019 a través de un contrato administrativo con la Secretaría de Salud, un convenio interadministrativo 719 con el Municipio de Zipaquirá empezamos a tener la administración del Hospital Regional de Zipaquirá. En el 2020 se recibió por primera vez, luego de 88 años de trabajo la certificación o acreditación como Hospital Universitario. En el 2021 se realiza la remodelación de la unidad de cuidado intensivo en el 4 piso adecuándola de una manera óptima, quedando entre una de las mejores del país y del mundo y en el 2023 se recibe el nuevo ciclo de acreditación, con la gran noticia de que volvimos a quedar acreditados para los próximos 4 años.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                | <b>05GIC92</b>  |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |

## RESEÑA HISTÓRICA

**Abril 28 de 1932**



**Decreto No. 847**  
Octubre 5 de 1933



1933- 1937



Marzo 22 de 1945

**Ordenanza 24 de 1932 de la Asamblea de Cundinamarca , crea el Instituto de Higiene Social de Cundinamarca**

**Fundado por el profesor Jorge Enrique Cavellier Jiménez durante la gobernación del Doctor Liborio Cuellar Durán; inicialmente como Instituto de Higiene Social de Cundinamarca, especializándose en el tratamiento y control de Enfermedades de Transmisión Sexual.**

Construcción del Hospital, iniciando con 80 camas.



1945 Hospital General de La Samaritana Servicios de Medicina General, Cirugía General, Ginecoobstetricia, Pediatría, Cardiología, Ortopedia, Cirugía Plástica, Urología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología, Sifilografía, Dermatología, Psiquiatría, Laboratorio y Radiología.




En el año 2022 se realiza el nuevo direccionamiento estratégico donde la misión es seguir siendo cabeza de red y acreditados como hospital universitario y seguir brindando una atención integral al paciente y su familia. Nuestra visión es en el 2025 seguir siendo cabeza de red prestando unos servicios seguros, efectivos y humanizados.



## VISIÓN

**Ser reconocidos al 2025 como cabeza de red departamental por la prestación de servicios seguros, efectivos y humanizados, a través del modelo de gestión clínica, docencia e investigación propia, brindando servicios integrales que aportan valor social y el uso eficiente de los recursos, comprometidos con el desarrollo sostenible y seremos responsables participativa y socialmente en impactar a nivel nacional e internacional.**

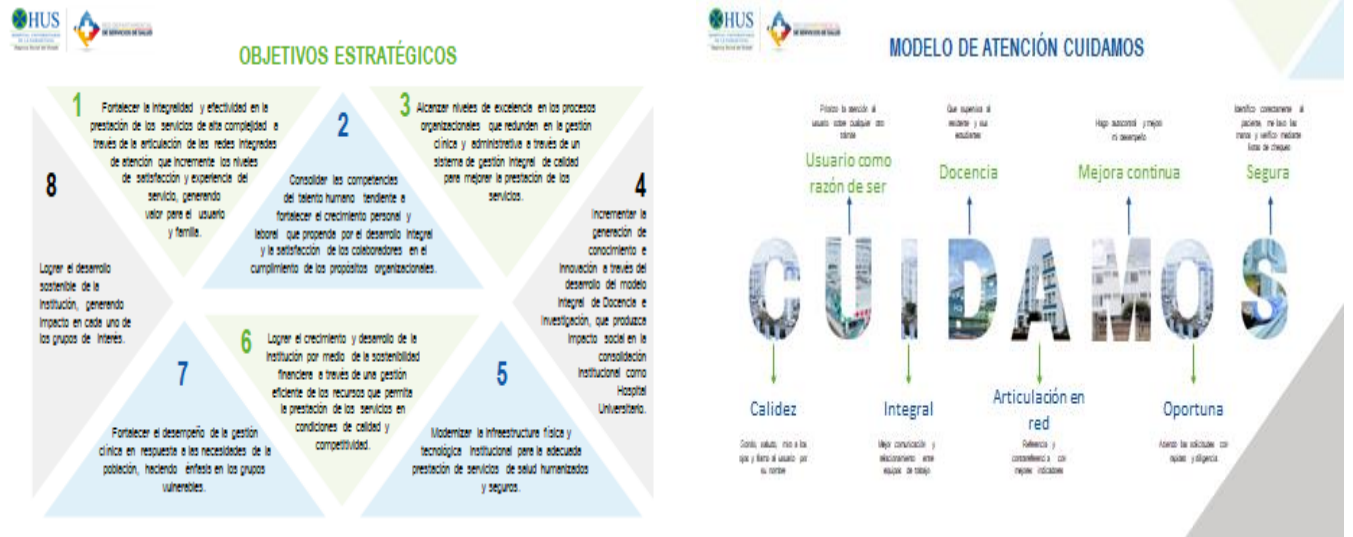



Nuestros principios institucionales también tienen gran importancia, contamos con nuestro código de ética, en el cual los principios institucionales no son negociables, tenemos la responsabilidad de la humanización, la solidaridad, la transparencia, la integridad, la celeridad, honestidad, justicia, respeto, etc. Y como funcionarios públicos debemos mantener estos principios y valores institucionales.

Nos basamos también en nuestros 8 objetivos estratégicos, los cuales inician desde el fortalecimiento, la integridad y la efectividad en nuestros servicios de alta complejidad y en los municipios en Cogua, San Cayetano y Zipaquirá nivel 1, 2 y 3 y son servicios que se prestan para Bogotá, como a varios departamentos de Colombia y también internacionalmente. Se están consolidando las competencias del talento humano,

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b>  |

queremos alcanzar niveles de excelencia a través de nuestro sistema integrado de gestión.



**MODELO DE ATENCIÓN CUIDAMOS:** Este modelo de atención se basa en el trato amable que brindamos tanto al cliente interno como externo y a sus familiares. Siempre se debe tener una cara amable, ser respetuosos, en lo posible llamarlos por su nombre. El usuario es nuestra razón de ser, por lo mismo se debe priorizar su atención.



**MAPA DE PROCESOS:** Se tenían 27 procesos, los cuales se han ido adecuando, por lo mismo en este momento contamos con 21. Este es el proceso de evaluación que tienen los sistemas de gestión y calidad, cuando los colaboradores tienen un gran sentido de pertenencia y se trabaja para lograr los objetivos propuestos, que vendrían a ser el paciente y sus familiares.

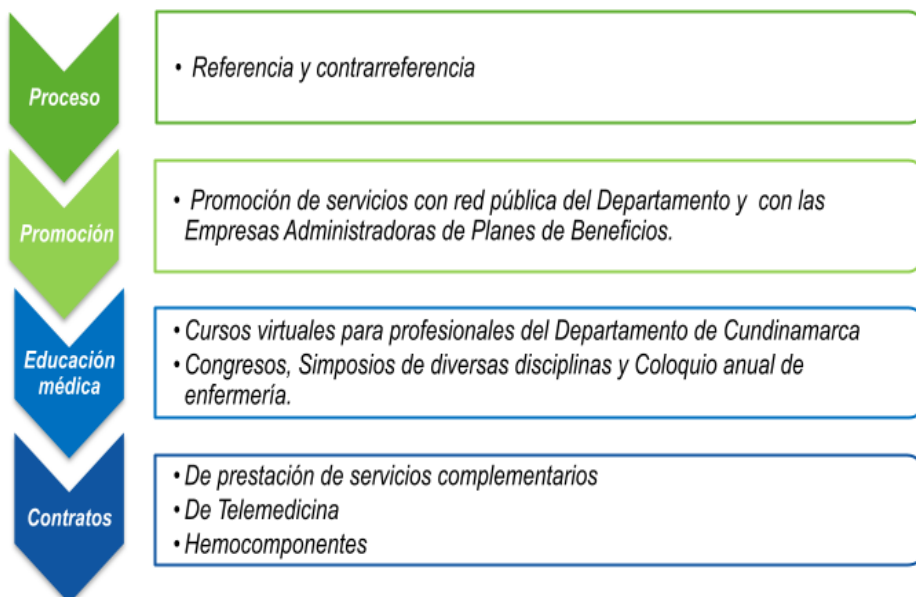
Dr. Edgar Silvio por favor nos puede informar cómo se conforma la red Samaritana y cuál es su rol?





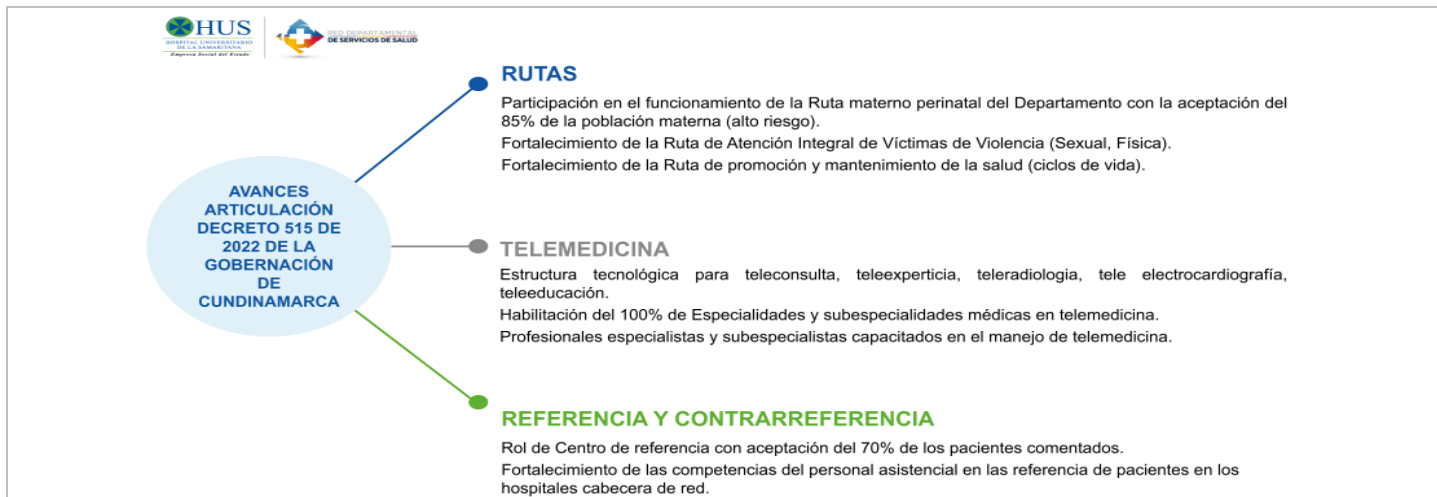


A través de la ordenanza 007 del año 2022 el señor Gobernador ha indicado que se deben articular las 14 redes más el Hospital Universitario de la Samaritana, por ende dentro de la red departamental debemos servir como institución de 3 y 4 nivel, como referente de las 52 Empresas Sociales del Estado del departamento, en la ciudad de Bogotá y en Zipaquirá funcionamos a través del Hospital Regional de Zipaquirá y de la Unidad Funcional de Zipaquirá y anexamos el centro de salud de Cogua y el puesto de salud de San Cayetano para conformar con otros hospitales de la red Sabana Centro donde están conformados otros 9 hospitales y realizar allí las intervenciones de 2 y 3 nivel que remiten de la región Sabana Centro y el Hospital Regional de Zipaquirá tiene como función ayudar a que toda la parte centro de nuestro departamento podamos suplir las necesidades del tercer nivel que serían más de 550 mil usuarios. Nos acercamos siempre a las regiones a través de la Referencia y otros sistemas relacionados a continuación.

## ACERCAMIENTO ENTRE REGIONES



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |
|  |   | <b>05GIC92</b>  |





Se han implementado programas importantes como son el de dolor y cuidados paliativos, pie diabético, salvamento, programa de accidentes cerebrovasculares donde estamos aceptando el 80 % de los programas que sufren ese accidente. Hemos ampliado la oferta de servicios en muchos aspectos como cardiología y hemodinámica y este año esperamos implementarla en Zipaquirá, servicio de microcirugía y cirugía plástica, a cirugía de pared abdominal, fortalecimiento del centro de alta calidad, trauma raquímedular, que se lleva una década fortaleciendo y siendo pioneros en el mundo, que es básico y fundamental en el trauma que se presenta en el día a día en todo nuestro departamento y tenemos convenios institucionales con empresas sociales del estado y como los atendemos aquí y en Zipaquirá a través de una capacidad instalada que tenemos.



El haber logrado esta trayectoria, poder estar entre estos mejores hospitales fue una evaluación que hizo la revista en el 2021, 2022 y 2023 donde se evaluaron varios aspectos como son la capacidad de adaptación del hospital para adecuarse a la pandemia, el manejo de los recursos estatales, el manejo de insumos y medicamentos y su buen uso, entre otros aspectos importantes destacar aquí es que estamos dentro de los 50 mejores hospitales de Colombia siendo la segunda empresa social del estado en calificación y la primera en Bogotá y Cundinamarca

Contamos con un programa de planeación y calidad donde tenemos un sistema integrado de gestión. La oficina de planeación y calidad establece un sistema integrado de gestión el cual da soporte a todo lo que estaba exponiendo frente al mantenimiento de los sistemas de gestión de los cuales gozamos hoy con certificación y acreditación. El sistema de gestión está integrado por varias áreas, varios temas como el sistema



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |   |
|  |   | <b>05GIC92</b>  |

obligatorio garantía de la calidad, el sistema de gestión de riesgos, sistema de gestión de la calidad, sistema modelo integrado de planeación y gestión y el sistema de gestión ambiental. Con respecto al sistema único de habilitación mantenemos la habilitación de los servicios en el registro Repts de nuestras sedes y de la sede Samaritana como lo es Cogua, San Cayetano, Unidad funcional, Hospital Regional y hospital de la Samaritana. También hemos hecho la declaración dando cumplimiento a la resolución 31 000 hemos, hecho la declaración de autoevaluación y la actualización de nuestro portafolio de servicios.

Con respecto al cumplimiento del programa de auditoría para mejoramiento de la calidad se alcanzó en el año 2023 el 93.3% como red de cumplimiento de las actividades propuestas, la meta estaba sobre el 90% es decir se superó y esto nos permite evidenciar que nuestro compromiso con la calidad es un compromiso de todos no solo de Samaritana sino de toda la red y que uno de nuestros Pilares fundamentales precisamente para garantizar esa prestación de servicios es la calidad en la atención en salud.

En cuanto a la responsabilidad social, el Hospital de la Samaritana cuenta actualmente con una certificación de responsabilidad social empresarial y otra certificación en sostenibilidad a través de huella de carbono brindada por Fenalco solidaria, adicionalmente en el año 2023 se certificó el Hospital Universitario con la norma NTC ISO 14001:2015 en la cual certifica que hemos cumplido con los parámetros definidos para ser una empresa socialmente responsable, seguimos manejando la huella de carbono y el programa basura cero.

Los servicios prestados en nuestra institución en el 2023 se destacó por la oportunidad que tuvimos en la asignación de citas de acuerdo a los estándares del ministerio de salud, obteniendo inferioridad en el sentido que tuvimos menos días para asignar las citas, como se muestra en la siguiente imagen:

## **OPORTUNIDAD RED SAMARITANA**

### **Res 0256 de 2016 y Res 408 de 2018**



El indicador No. 18 PEDIATRÍA, 19 OBSTETRICIA y 20 MEDICINA INTERNA de la Res. 408 de 2018, indicadores de gestión clínica relacionados con oportunidad en asignación de citas. Los resultados por trimestre en SIHO por las tres sedes del HUS y el resultado obtenido del consolidado para el año son:

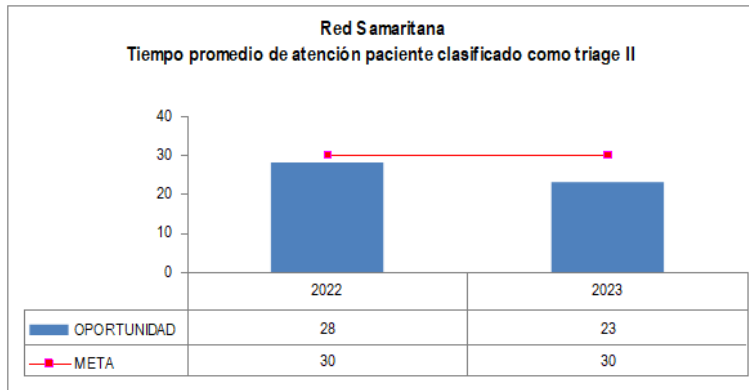
| INDICADOR DE OPORTUNIDAD O TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA – DÍAS                                    | 2022 | 2023 |
|---|------|------|
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría (indicador 18, anexo 2 resolución 408 de 2018)        | 7.7  | 2.5  |
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna (indicador 20, anexo 2 resolución 408 de 2018) | 2.8  | 3.6  |
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia (indicador 19, anexo 2 resolución 408 de 2018)      | 1.4  | 2.7  |

\*Fuente del dato: Ficha técnica plataforma SIHO - Ministerio de Salud  
Matriz de datos consolidada para reporte de calidad de Res. 2193 de 2004 (campo consolidado año).

En la oportunidad en Pediatría cumplimos porque el año 2022 hubo un incumplimiento en la oportunidad, debido al aumento en el pico respiratorio que duro todos en el segundo semestre aumento en 200% la demanda de consulta especialmente en los menores de edad por este pico respiratorio que implicó que tuviésemos una oportunidad por encima del estándar el cual está siendo corregido ya para este año que cabe agregar allí que ese pico respiratorio sea extendido en todo el país.

En el servicio de urgencias nosotros lo hacemos a través de El triage evalúa esos niveles en que debe ser atendido el paciente.

## SERVICIO DE URGENCIAS



En el año 2023 el tiempo promedio de atención del paciente clasificado como **triage II fue de 23 minutos** manteniéndose **por debajo de la meta (30 minutos)** sin embargo se evidencia una **disminución de 5 minutos** con respecto al año 2022, explicado a la activa capacitación del personal médico en la clasificación de triage y manejo de paciente clasificado como triage II.



En cuanto al servicio de Gastroenterología no se pudieron atender pacientes ya que no contamos con el servicio, pero prontamente volveremos a contar con los especialistas. En cuanto a cirugía de cabeza y cuello y endocrinología aún no logramos contratar especialistas y Subespecialistas.

## Ruta de Atención Materna perinatal Red Samaritana

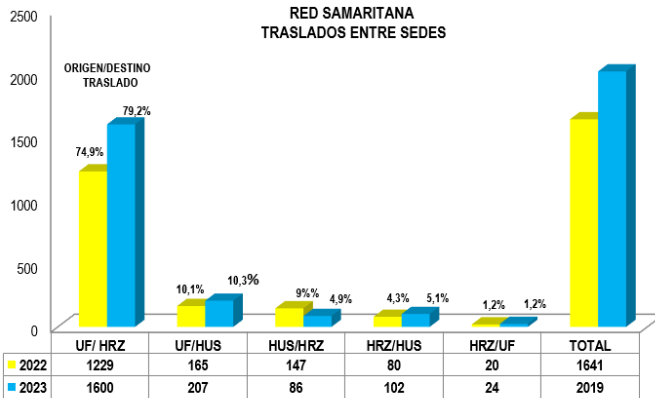


En el año 2023 la Red Samaritana fortaleció el trabajo mancomunado con todas sus sedes, en el marco de la estrategia Hospital Padrino - PLAN DE ACELERACIÓN REDUCCIÓN DE LA MORTALIDAD MATERNA CUNDINAMARCA 2023, mediante una serie de acciones como:

- Socialización de la ruta materna perinatal RED Samaritana, en julio del 2023
- Implementación de la estrategia de Tele apoyo con la participación de las sedes HUS Bogotá y Hospital Regional de Zipaquirá
- Celebración de la Jornada de Capacitación y entrenamiento en emergencias obstétricas y ruta materno perinatal en Octubre de 2023 basándose en el Plan de Aceleración de la Reducción de la Mortalidad Materna del Ministerio de Salud.
- Aumento en el traslado interno de maternas de alto riesgo desde la Unidad Funcional a las sedes Hospital Regional y/o HUS Bogotá,
- Aumento en la recepción de maternas de alto riesgo en nuestras sedes HUS Bogotá y Hospital Regional de Zipaquirá, contribuyendo a la disminución de morbilidad materna extrema y/o mortalidad materna del departamento y del país.



TRASLADOS ENTRE SEDES RED SAMARITANA



Con respecto a la vigencia 2022 se evidencia un aumento del 19 % de traslados entre sedes sin cambios significativos en la participación de cada una de las sedes de la Red Samaritana lo cual ha sido positivo en el año 2023 para la RED SAMARITANA INTERNA dado que hemos logrado el manejo integral de 2019 pacientes sin tener que esperar ubicación por parte de las EAPB. Los traslados internos del HUS al HRZ fueron principalmente a expensas de la contingencia presentadas primero por daño del TAC a finales del II Semestre y después por renovación tecnológica del TAC del HUS Bogotá.



ASPECTOS LEGALES



CONTRATACIÓN



| TOTAL DE CONTRATOS          | AÑO 2022    | AÑO 2023   |
|-----------------------------|-------------|------------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIOS     | 952         | 483        |
| SUMINISTRO                  | 439         | 338        |
| COMPRAVENTA                 | 78          | 67         |
| OBRA                        | 9           | 6          |
| ARRENDAMIENTO               | 2           | 5          |
| SEGURO                      | 0           | 2          |
| INTERVENTORIA O CONSULTORIA | 1           | 2          |
| INTERADMINISTRATIVO         | 0           | 1          |
| OBRAS Y SUMINISTROS         | 0           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1481</b> | <b>905</b> |

Frente al estado de los contratos se indica que, del total de novecientos cinco (905) contratos, cuatrocientos treinta y seis (436) que representan el 48% se encuentran en estado de terminados, trescientos seis (306) que representan el 34% en ejecución y ciento sesenta y tres (163) que representan el 18% se encuentran liquidados.



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b>  |

Principios de la contratación Estatal a los cuales estamos obligados.

El proceso contractual de la ESE es un proceso unificado entre las tres sedes HUS Bogotá, HRZ y UFZ, contamos con un estatuto y un manual de contratación al cual se da estricto cumplimiento, también contamos con un comité de compras y contratos, el cual asesora a la gerencia en todas las decisiones del proceso de gestión contractual y damos cumplimiento a todos los principios de contratación estatal a los cuales estamos obligados.

En el año 2023 se suscribieron 905 contratos es importante mencionar que el mayor porcentaje en tipología contractual lo encontramos en los contratos de prestación de servicios por la naturaleza de la entidad seguido por los contratos de suministros.

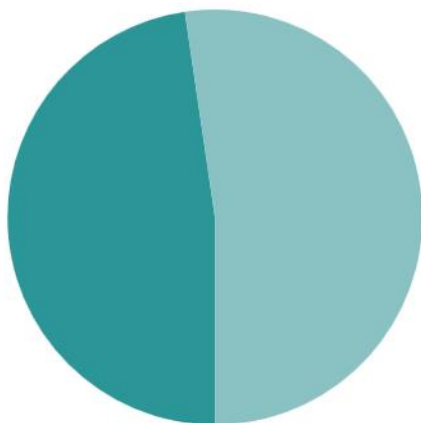
El proceso de contestación de tutelas es unificado con las unidades funcionales, desde el 2019 se ha incrementado el número de tutelas precisamente por el Hospital Regional con el cual no contábamos antes. Para el 2022 se presentaron 484 acciones de tutelas, las cuales se gestionaron al 100%. Es importante mencionar que el hospital en un gran porcentaje por no decir que en el 100% es vinculado más no accionado el accionado es la EPS al hospital lo vinculan como entidad prestadora y como apoyo para que se brinde esa garantía en la prestación del servicio al paciente.

## ACCIONES DE TUTELA



### PERIODO 2022-2023

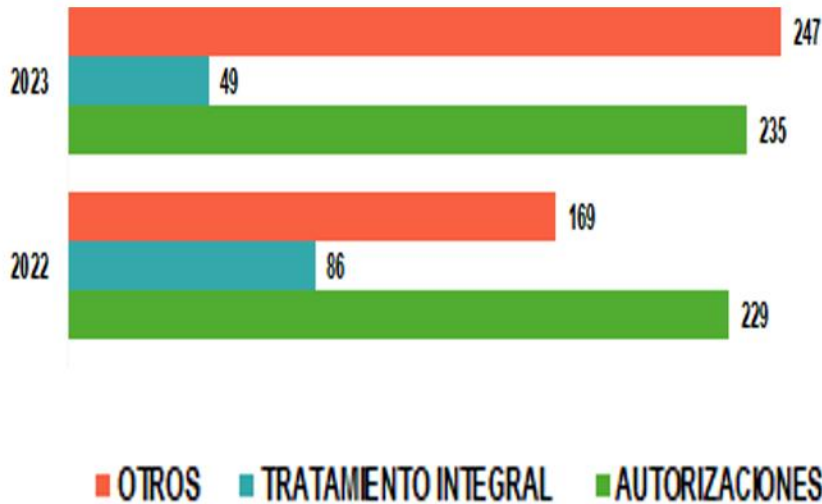
■ 2022 ■ 2023



| Nº DE TUTELAS | AÑO  |
|---------------|------|
| 484           | 2022 |
| 531           | 2023 |



## MOTIVOS ACCIONES DE TUTELA



## ASPECTOS FINANCIEROS

### PRESUPUESTO VIGENCIAS 2022-2023



| SEDES  | Vigencia 2022  | Vigencia 2023  | Variación % 2022/2023 | Proyectado 2024 | Variación \$ 2022/2023 | % de participación por sede 2023 |
|--|----------------|----------------|-----------------------|-----------------|------------------------|----------------------------------|
| Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá | 174.888        | 178.405        | 2%                    | 187.950         | 3.517                  | 56%                              |
| Hospital Regional de Zipaquirá                   | 96.188         | 107.138        | 11%                   | 119.052         | 10.950                 | 33%                              |
| Unidad Funcional de Zipaquirá                    | 32.637         | 35.691         | 9%                    | 44.060          | 3.054                  | 11%                              |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>303.713</b> | <b>321.234</b> | <b>6%</b>             | <b>351.062</b>  | <b>17.521</b>          | <b>100%</b>                      |

Cifras en millones de pesos

El presupuesto de la ESE del 2023 vs 2022 presentó incremento del 6%, producto de las mayores ventas por prestación de servicios de salud en las tres sedes, dado a las tarifas pactada con las EPS que asumieron los usuarios de Convida y el crecimiento de las cuentas por cobrar de una vigencia a otra producto de la cartera adeudada por las entidades que han entrado en proceso liquidatorio en vigencias 2022 y 2023.





## ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA VIGENCIAS 2022- 2023

La Facturación aumento en \$46.607 millones al pasar de la vigencia 2022 de (\$229.796 millones) a la vigencia 2023 (\$276.404 millones) equivalente al 20%.

| Centro de Atención de HUS      | 2022           | 2023           | % VARIACION<br>2022-2023 |
|--------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| Bogotá                         | 118.490        | 136.455        | 15%                      |
| Hospital Regional de Zipaquirá | 84.265         | 103.700        | 23%                      |
| Unidad Funcional de Zipaquirá  | 27.041         | 36.248         | 34%                      |
| <b>Totales</b>                 | <b>229.796</b> | <b>276.403</b> | <b>20%</b>               |

La Glosa aceptada del periodo fue del 2.7% \$ 7.422 millones para la vigencia 2023, cumpliendo en indicador POA menor al 5%.

La Cartera paso de \$305.184 millones en vigencia 2022 a \$378.588 millones en el 2023, producto de la cartera de Convida y otras entidades en liquidación, donde su recuperación resulta incierta.

| SEDE                | dic-22         | dic-23         | Variación<br>en % 2023-<br>2022 | % de<br>participación<br>por sede 2023 |
|---------------------|----------------|----------------|---------------------------------|--|
| BOGOTA              | 208.234        | 254.151        | 22%                             | 67%                                    |
| UNIDAD FUNCIONAL    | 32.902         | 39.665         | 21%                             | 10%                                    |
| H. REGIONAL         | 71.292         | 90.705         | 27%                             | 24%                                    |
| OTROS DEUDORES      | 3.702          | 1.189          | -68%                            | 0%                                     |
| GIROS POR LEGALIZAR | -10.946        | -7.122         | -35%                            | -2%                                    |
| <b>TOTAL</b>        | <b>305.184</b> | <b>378.588</b> | <b>24%</b>                      | <b>100%</b>                            |

## COMPORTAMIENTO TOTAL DE LA CARTERA VIGENCIAS 2022-2023

| ENTIDADES  | Cartera total 2022 | Cartera total 2023 | % participación por<br>entidad vigencia<br>2023 |
|--|--------------------|--------------------|---|
| FAMISANAR EPS  | 21.683             | 49.338             | 13%   |
| NUEVA EPS  | 16.820             | 27.432             | 7%  |
| COOSALUD   | 10.388             | 19.824             | 5%  |
| SECRETARIA DE CUNDINAMARCA   | 11.303             | 14.013             | 4%  |
| CAPRESCO CA  | 10.950             | 10.093             | 3%  |
| CONSORCIO FISCALUD - FOSYGA- ADRES   | 4.377              | 5.972              | 2%  |
| SALUD TOTAL  | 2.756              | 5.918              | 2%  |
| COMPENSAR  | 3.932              | 3.556              | 1%  |
| EPS SANITAS  | 3.884              | 4.852              | 1%  |
| ECOOPSOS- ENTIDAD PROMOTORA  | 23.752             | 0                  | 0%  |
| OTRAS ENTIDADES  | 47.999             | 57.764             | 15%   |
| <b>TOTAL CARTERA RADICADA Y PENDIENTE<br/>DE RADICAR</b>                                   | <b>157.844</b>     | <b>198.762</b>     | <b>53%</b>                                      |
| ENTIDADES EN LIQUIDACION<br>( CAFESALUD, SALUDCOOP)  | 4.909              | 4.509              | 1%  |
| CONVIDA, ECOOPSOS  | 104.874            | 133.208            | 35%   |
| OTRAS ENTIDADES EN LIQUIDACION (2022<br>Medimas, Comparta, Comfamiliar Huila,<br>Coomeva.) | 33.855             | 31.920             | 8%  |
| En proceso de castigo ( fosyga, consorcio sayp)  | 0                  | 9.000              | 2%  |
| <b>TOTAL ENTIDADES EN LIQUIDACION</b>  | <b>143.638</b>     | <b>178.637</b>     | <b>47%</b>                                      |
| <b>GRAN TOTAL SIN OTROS DEUDORES</b>   | <b>301.482</b>     | <b>377.399</b>     | <b>100%</b>                                     |

Cifras en millones de pesos

Del total de la cartera de la ESE a diciembre 2023 por valor de \$ 377.399 millones, el 47% corresponde a entidades en proceso liquidatorio del cual su recuperación es incierta o nula y un 53% como cartera cobrable que incluye facturación por radicar correspondiente a servicios prestados en diciembre del 2023 y saldo de noviembre por valor de \$ 29.039 millones.

**RECAUDO CARTERA:** En vigencia 2022 se recaudo la suma de \$162.695 millones vs \$194.278 millones en vigencia 2023 con un incremento del 19%, pese al incremento no fue posible cumplir con la totalidad de las obligaciones adquiridas, dado al déficit tesoral que le ha dejado a la ESE, las entidades que han entrado en proceso liquidatorio y del cual su recuperación resulta incierta, en ocasiones nula por declararse en desequilibrio financiero.

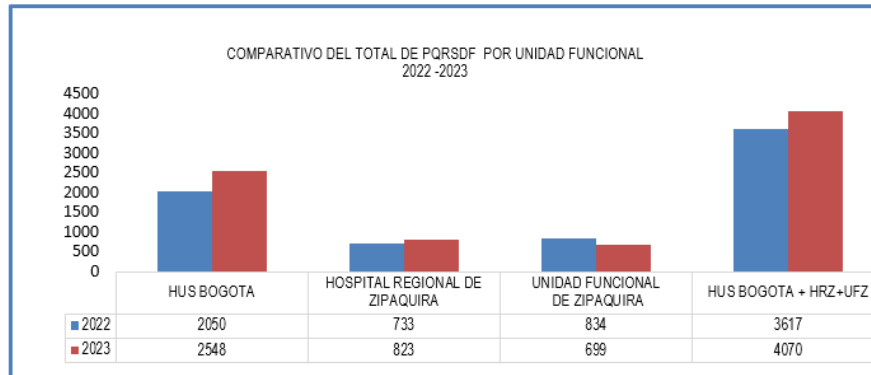
Los Estados Financieros fueron dictaminados **Razonables y sin salvedades** por la Revisoría Fiscal RC Auditores LTDA.

| CONCEPTO         | VIGENCIA<br>2022 | VIGENCIA<br>2023 | VARIACION<br>2022-2023 | VARIACION<br>2022-2023 \$ |
|------------------|------------------|------------------|------------------------|---------------------------|
| TOTAL ACTIVO     | 360.816          | 406.923          | 13%                    | 46.107                    |
| TOTAL PASIVO     | 39.749           | 71.524           | 80%                    | 31.775                    |
| TOTAL PATRIMONIO | 321.068          | 335.398          | 4%                     | 14.330                    |

| CONCEPTO                  | 2022   | 2023   | % Variación<br>2022 - 2023 |
|---------------------------|--------|--------|----------------------------|
| UTILIDAD DEL<br>EJERCICIO | 17.847 | 20.001 | 12%                        |

Según lo establecido en la metodología de la Resolución 2509 del 2012 de Ministerio de Salud y Protección Social, El Hospital se encuentra **Sin riesgo fiscal y financiero.**

## COMPARATIVO INGRESO DE PQRSDF POR SEDE AÑO 2022 - 2023

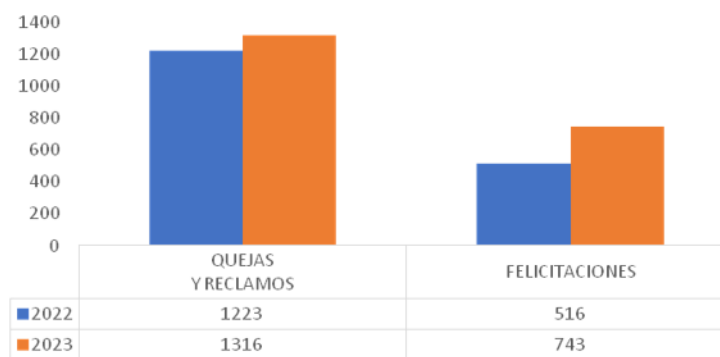


Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se puede evidenciar en el gráfico, en el 2023 se observa un leve incremento general de interposición de PQRSDF en comparación con el 2022, a expensas principalmente de Bogotá, seguida del HRZ.



## PORCENTAJE QUEJAS Y RECLAMOS / FELICITACIONES HUS AÑO 2022 - 2023



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el año 2023 se observa que la radicación de las Quejas y Reclamos con respecto al 2022 aumentaron en un 8%, igualmente es muy importante mencionar que en el 2023 también se presentó un incremento importante del 30.6% (equivalente a # 227) de FELICITACIONES del usuario frente al servicio prestado, que corresponde a un 30.6%.

Las felicitaciones de los usuarios generan un impacto en el cliente interno fortaleciendo a ún más la cultura institucional del servicio en la que sus esfuerzo son recompensados y los trabajadores son también más felices y productivos, este reconocimiento también genera satisfacción laboral, cambio de aptitudes, actitudes, mayor compromiso institucional y ante el usuario un mejor abordaje, atención positiva al paciente y su familia. (Análisis Directora Atención al Usuarios,



## PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS HUS BOGOTA AÑO 2023



En el Hospital Universitario de la Samaritana sede Bogotá, se radicaron durante el año 2023 un total 564 **Quejas y Reclamos**, de los cuales se identifico como cinco (5) primeras causas las siguientes:

| CAUSA AÑO 2023  | TOTAL      | % / TOTAL QR RADICADAS |
|---|------------|------------------------|
| Falta de calidez y trato amable.  | 160        | 50%                    |
| Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización.   | 62         | 19%                    |
| Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc. | 31         | 10%                    |
| Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.    | 7          | 2%                     |
| Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.   | 18         | 6%                     |
| <b>TOTAL</b>  | <b>278</b> |                        |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia

En la tabla se consolidan las 5 primeras causas de Queja y Reclamos para el año 2023; evidenciando que se mantuvo como primera causa la **“Falta de calidez y Trato Amable”**; seguida de la Demora en la programación de cirugía: Amb. y Hospitalización, por lo cual se formularon y se vienen trabajando planes de mejora.

Como tercera causa **“Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.”**, causa que se intervino y desaparece para tercer y cuarto trimestre.

## PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS HOSPITAL REGIONAL DE ZIAPAQUIRA AÑO 2023



En el HRZ se radicaron durante el año 2023 un total 447 **Quejas y Reclamos**, de los cuales se identifico como cinco (5) primeras causas las siguientes:

| CAUSA  | TOTAL      | % / TOTAL QR RADICADAS |
|--|------------|------------------------|
| Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias. | 98         | 21%                    |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico .        | 57         | 12%                    |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.  | 50         | 11%                    |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo. | 35         | 8%                     |
| Posibles novedades de seguridad del paciente                                     | 31         | 7%                     |
| <b>TOTAL</b>   | <b>271</b> | <b>60%</b>             |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se formularon planes de mejora para la intervención de las cinco (5) primeras causas identificadas a fin de disminuirlas o eliminarlas.



### PRINCIPALES CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS UNIDAD FUNCIONAL DE ZIAPAQUIRA AÑO 2023



En la UFZ se radicaron durante el año 2023 un total 300 **Quejas y Reclamos**, 143 manifestaciones de los cuales se identificó como cinco (5) primeras causas las siguientes:

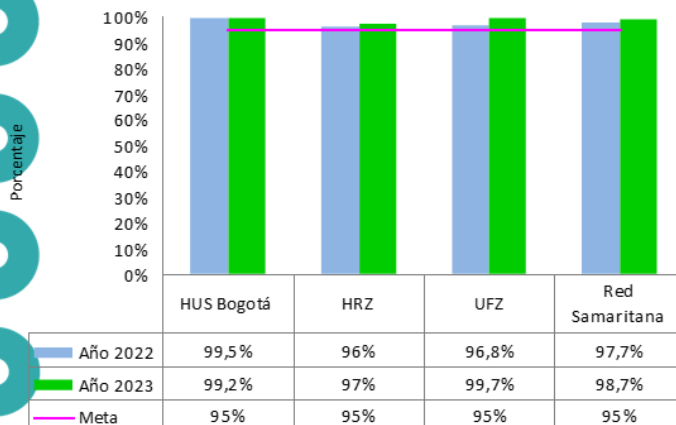
| Cinco primeras causas de Quejas y Reclamos UFZ año 2023                          |            |                        |
|--|------------|------------------------|
| CAUSA  | TOTAL      | % / TOTAL QR RADICADAS |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo  | 84         | 28%                    |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico .        | 43         | 14%                    |
| Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería.  | 34         | 11%                    |
| Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias. | 30         | 10%                    |
| Flata de calidez y trato amable  | 17         | 6%                     |
| <b>TOTAL</b>   | <b>208</b> |                        |

Se formularon planes de mejora para la intervención de las cinco (5) primeras causas identificadas a fin de disminuirlas o eliminarlas.

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia



### Tasa De Satisfacción Global General HUS Red Samaritana

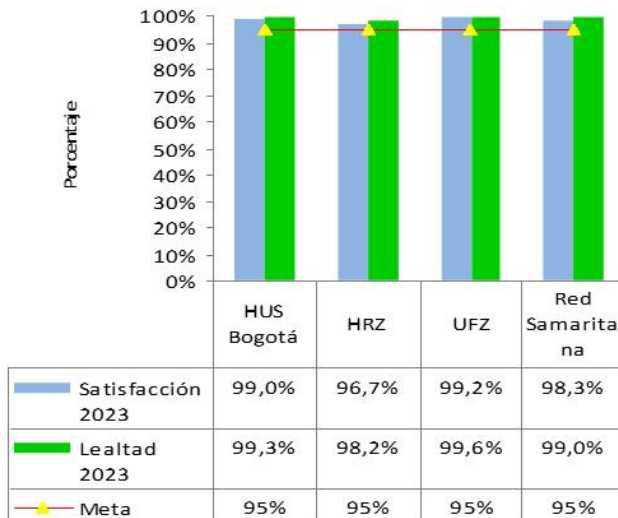


**El Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios general del HUS fue del 97.7% para el 2022** (como resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de salud de HUS Bogotá y las sedes de Zipaquirá), fue muy positivo, lo cual se fundamenta en parte a las acciones implementadas en los planes de mejora, enfoque de gestión por proceso por parte de los Líderes y Colaboradores del HUS, fortalecimiento de las políticas de humanización, gestión clínica, modelo de atención, respeto por los derechos de los usuarios, servicio al cliente entre otros generando también una transformación cultural del colaborador frente a la prestación del servicio.

Fuente: Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia



## Proporción de Satisfacción y lealtad - Red samaritana 2023.



Fuente: Almera - Procesos Atención al Usuario y su Familia

Los indicadores de la Res 256/ 2016 se reportan trimestralmente a la Supersalud y junto con el Indicador de "Proporción Satisfacción" se cargan y analizan en Almera (Módulo de Indicadores) de manera mensual. Por otra parte para reafirmar o confirmar la satisfacción del usuario esta también se obtiene de la pregunta trazadora que se realiza en las Encuestas: "¿...Cómo se sintió con la atención recibida en el hospital? Con opción de respuesta "Satisfecho o Insatisfecho"", para determinar el grado de satisfacción del Usuario,

El resultado del Indicador de " **Proporción de Lealtad**" también fue muy positiva y se traduce que los usuarios recomendarían el HUS a un familiar o amigo.



En la gestión administrativa se tuvo:

## Del pasado al Diseño

Con el propósito de brindar comodidad a nuestro personal asistencial y administrativo, se da un cambio estético, cómodo y funcional







## NUEVAS TECNOLOGIAS



### Rediseño Pagina Web

Diseño novedoso y amigable con espacio para cada una de las sedes (Bogotá, UFZ y HRZ) y herramientas para el acceso a personas con discapacidad visual.

### Actualización SIUS

#### (Sistema Información Unificada Salud)

Liderar proyectos a nivel departamental en la analítica descriptiva de datos en salud y realiza la respectiva actualización del SIUS

### Sistema Información Gestión Documental

Adquisición de una plataforma tecnológica orientada a un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA DATADOC.

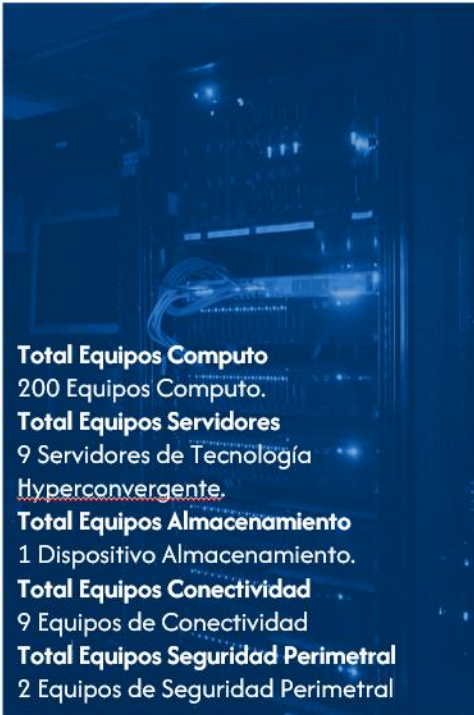
20.  
22

20.  
23

### Implementación WorkSpace de Google.

- Correo Electrónico (1.050 Cuentas).
- Almacenamiento Nube (Drive).
- Cursos Virtuales.
- Video Llamada.
- Chat Corporativo.
- Formularios





**Total Equipos Computo**  
200 Equipos Computo.  
**Total Equipos Servidores**  
9 Servidores de Tecnología  
Hyperconvergente.  
**Total Equipos Almacenamiento**  
1 Dispositivo Almacenamiento.  
**Total Equipos Conectividad**  
9 Equipos de Conectividad  
**Total Equipos Seguridad Perimetral**  
2 Equipos de Seguridad Perimetral

20  
22



**Adquisición Equipos Computo**  
180 Equipos Computo



**Instalación Servidores, Equipos de Comunicaciones y Seguridad Perimetral**  
Proceso de instalación y configuración de los equipos entregados por parte de SSC (6 Servidores, 9 Switches, 2 Firewall).  
**Adquisición Equipos Computo**  
20 Equipos Computo

20  
23

## Desarrollo Humano Capacitaciones

Durante los últimos 2 años se ha fortalecido las alianzas estratégicas para el desarrollo de competencias con entidades como ESAP, SENA, DNP, Secretaría Distrital de la Mujer.

Se observa que a través de los años ha aumentado la cantidad de capacitaciones programadas en este periodo, dando respuesta a las necesidades de los procesos solicitantes





SECRETARÍA DE  
LA MUJER







**LOGROS ESE HUS 2023**

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p><b>HUS</b><br/>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA<br/>Empresa Social del Estado</p> | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  <p><b>SAM</b><br/>Humanizando la salud transformamos vidas</p> |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |  |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                | <b>05GIC92</b>   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     |  |

## LOGROS ALCANZADOS AÑO 2023



Co-SA2000791



Co-SC5520-1



051



## LOGROS ALCANZADOS AÑO 2023



**LOGROS ALCANZADOS AÑO 2023**



**INDICE DE EVALUACIÓN DE  
DESEMPEÑO ANUAL  
GESTION DE CALIDAD SECRETARIA  
DE SALUD DE CUNDINAMARCA**

**2022**

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| NORTE                   | 74,60        |
| NOROCCIDENTE            | 74,43        |
| SOACHA                  | 74,41        |
| MEDINA                  | 69,81        |
| SABANA CENTRO           | 64,96        |
| <b>SAMARITANA</b>       | <b>63,65</b> |
| NORORIENTE              | 62,44        |
| CENTRO ORIENTE ALMEIDAS | 62,22        |
| BAJO MAGDALENA          | 60,78        |
| SUR                     | 60,49        |
| CENTRO ORIENTE GUAVIO   | 57,16        |
| SURORIENTE              | 56,01        |
| SABANA CENTRO OCCIDENTE | 53,37        |
| SUROCCIDENTE            | 50,74        |
| CENTRO                  | 44,24        |

**2023**

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>SAMARITANA</b>       | <b>84,83</b> |
| NORTE                   | 76,72        |
| SABANA CENTRO           | 75,58        |
| CENTRO ORIENTE ALMEIDAS | 72,53        |
| NORORIENTE              | 70,7         |
| NOROCCIDENTE            | 69,3         |
| BAJO MAGDALENA          | 69,15        |
| CENTRO ORIENTE GUAVIO   | 66,57        |
| SUR                     | 66,55        |
| SOACHA                  | 65,61        |
| SABANA CENTRO OCCIDENTE | 65,25        |
| CENTRO                  | 62,67        |
| SUROCCIDENTE            | 59,68        |
| SURORIENTE              | 59,35        |
| MEDINA                  | 38,1         |

**2022**

| SOBRESALIENTE | BUENO      | ACEPTABLE | BAJO |
|---------------|------------|-----------|------|
| = > a 83      | De 61 a 82 | 50-60     | <50  |
| <b>8</b>      | <b>6</b>   | <b>1</b>  |      |

**2023**

| SOBRESALIENTE | BUENO      | ACEPTABLE | BAJO     |
|---------------|------------|-----------|----------|
| = > a 83      | De 61 a 82 | 50-60     | <50      |
| <b>1</b>      | <b>10</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b> |

**RANKING NEWS WEEK 2021 - 2023**



| Rank | Hospital   | Score         | City          |
|------|--|---------------|---------------|
| 1    | Fundación Valle Del Lili   | 97.20%        | Cali          |
| 2    | Fundación Santa Fe De Bogota   | 96.27%        | Bogotá        |
| 3    | Hospital Pablo Tobón Uribe   | 93.82%        | Medellin      |
| 4    | Fundación Hospitalaria San Vicente De Paul                               | 82.78%        | Medellin      |
| 5    | Hospital Universitario San Ignacio                                       | 82.00%        | Bogotá        |
| 6    | Clinica Del Country  | 81.65%        | Bogotá        |
| 7    | Clinica De Marly S.A   | 76.25%        | Bogotá        |
| 8    | Administradora Clinica La Colina SAS                                     | 76.15%        | Bogotá        |
| 9    | Centro Médico Imbanaco De Cali S.A.                                      | 73.30%        | Cali          |
| 10   | Hospital General De Medellín Luz Castro De Gutiérrez, E.S.E              | 73.29%        | Medellin      |
| 11   | Clinica De Occidente   | 72.53%        | Cali          |
| 12   | <b>Empresa Social Del Estado Hospital Universitario De La Samaritana</b> | <b>72.23%</b> | <b>Bogotá</b> |
| 13   | Servicios Especiales De Salud Hospital Universitario de Caldas           | 72.21%        | Manizales     |
| 14   | Clinica Medellín S.A   | 72.21%        | Medellin      |
| 15   | Fundación Hospital San Vicente De Paul Rionegro                          | 71.49%        | Rionegro      |

| Rango | Nombre de publicación  | Puntaje       | Ciudad        |
|-------|--|---------------|---------------|
| 1     | Fundación Valle Del Lili                                       | 96,10%        | Cali          |
| 2     | Fundación Santa Fe De Bogota                                   | 92,42%        | Bogotá        |
| 3     | Hospital Pablo Tobón Uribe                                     | 92,35%        | Medellin      |
| 4     | Hospital Universitario San VicenteFundación                    | 85,94%        | Medellin      |
| 5     | Hospital UniversitarioSan Ignacio                              | 85,57%        | Bogotá        |
| 6     | Clinica Del Country  | 82,44%        | Bogotá        |
| 7     | Centro Médico Imbanaco De Cali                                 | 81,02%        | Cali          |
| 8     | Clinica De Marly   | 77,91%        | Bogotá        |
| 9     | Administradora Clínica La Colina                               | 77,38%        | Bogotá        |
| 10    | Clinica de Occidente   | 71,76%        | Cali          |
| 11    | Clinica Medellín   | 71,66%        | Medellin      |
| 12    | Hospital General De Medellín Luz Castro De Gutiérrez ESE       | 71,51%        | Medellin      |
| 13    | Fundación Hospital San Vicente De Paul Rionegro                | 71,45%        | Rionegro      |
| 14    | <b>ESE Hospital Universitario De La Samaritana</b>             | <b>70,73%</b> | <b>Bogotá</b> |
| 15    | Servicios Especiales De Salud Hospital Universitario De Caldas | 65,58%        | Manizales     |

**RANKING NEWS WEEK  
2021**

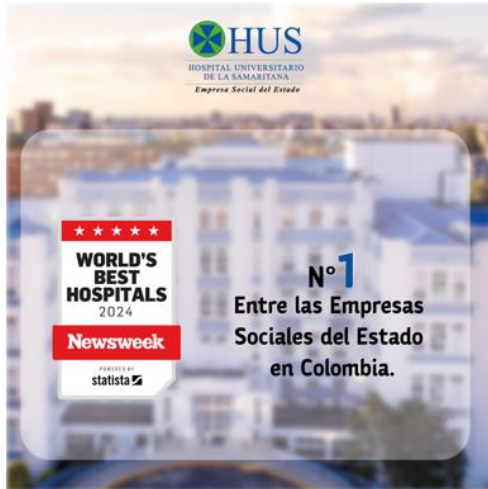
| Rango | nombre del hospital                             | Puntaje       | Ciudad        |
|-------|---|---------------|---------------|
| 1     | Fundación Valle Del Lili                        | 94,10%        | Cali          |
| 2     | Fundación Santa Fe De Bogota                    | 92,85%        | Bogotá        |
| 3     | Hospital Pablo Tobón Uribe                      | 89,50%        | Medellin      |
| 4     | Fundación Cardio Infantil La Cardio             | 88,10%        | Bogotá        |
| 5     | Fundación Clínica Shaio                         | 87,11%        | Bogotá        |
| 6     | Hospital Universitario San VicenteFundación     | 85,71%        | Medellin      |
| 7     | Centro Médico Imbanaco De Cali                  | 84,60%        | Cali          |
| 8     | Hospital UniversitarioSan Ignacio               | 84,55%        | Bogotá        |
| 9     | Clinica Del Country                             | 83,35%        | Bogotá        |
| 10    | Clinica De Marly                                | 80,80%        | Bogotá        |
| 11    | Hospital Internacional de Colombia              | 80,76%        | Piedecuesta   |
| 12    | Fundación Hospital San Vicente De Paul Rionegro | 80,58%        | Rionegro      |
| 13    | <b>Hospital Universitario De La Samaritana</b>  | <b>79,72%</b> | <b>Bogotá</b> |
| 14    | Clinica Reina Sofia                             | 78,67%        | Bogotá        |
| 15    | Clinica La Colina                               | 78,46%        | Bogotá        |

**RANKING NEWS WEEK  
2022**

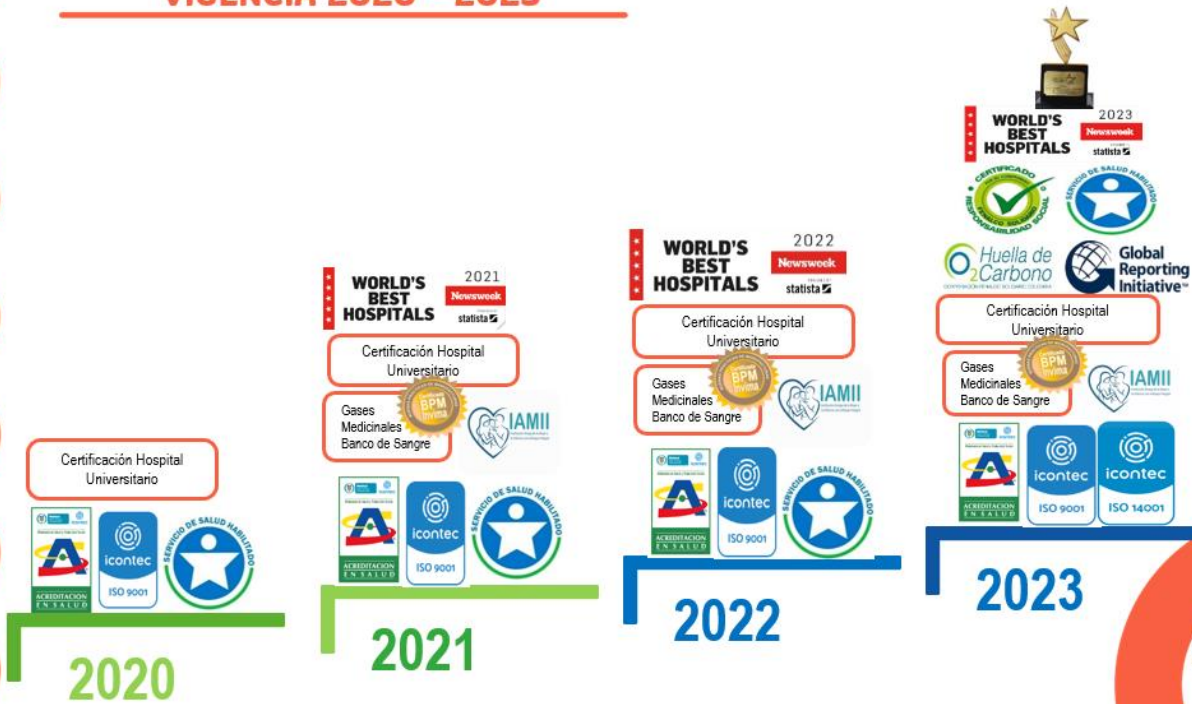
**RANKING NEWS WEEK  
2023**





## LOGROS ALCANZADOS AÑO 2023



## LOGROS ALCANZADOS AÑO EN LA VIGENCIA 2020 - 2023





|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b>  |

## PREGUNTAS

### Pregunta No 1

#### ¿Qué retos vienen para el nuevo ciclo de acreditación?

El tema de acreditación tenemos el reto de mantener y mejorar la calificación, vinculando a nuestro talento humano cada vez más en la cultura del mejoramiento continuo y como lo menciona el Dr Edgar Silvio buscando sortear todas estas situaciones adversas como lo es la contratación y el manejo del presupuesto, toda vez que se llegue a garantizar una atención centrada en la persona sea evidenciable, teniendo en cuenta que la calidad no solamente va en los títulos sino que debe vivirse en el día a día.

### Pregunta No. 2

#### ¿Como ha sido la recuperación de cartera en el año 2023?

Fue un año productivo se recaudaron 194 mil millones de pesos que permitió parte de la cartera de recuperación desde el año 2021 hacia atrás nos permitió adicionar a nuestro presupuesto una suma de 19 mil millones de pesos, si bien es cierto no existe la pregunta del 2024 aclaro que hemos recaudado en este primer trimestre 56 mil millones y aspiramos antes de cerrar el primer trimestre recaudar un valor aproximado de 58 mil millones, lo que se concluye que ha sido efectiva pese a la situación actual de las EPS y que de todas maneras haciendo mención también a las entidades que nos han dejado una cartera bastante significativa que corresponde a la liquidación.

### Pregunta No.3

#### ¿Cómo fue la contratación con las EPS en la vigencia 2023?

Con respecto a la vigencia 2022 como mencionábamos entra convida en liquidación en el año 2023 a través de la superintendencia nacional de salud, se realizó mesas de trabajo donde se pudo hacer unas concertaciones con las entidades, hemos avanzados con la contratación, para la semana pasada se cerró con la contratación de la EPS famisanar que es algo representativo y hemos incrementado las ventas en otras EPS como salud total, nueva EPS, compensar, se puede decir que hemos mejorado en el tema de contratación y por ende como se evidenció en el tema de la facturación que gracias a las nuevas tarifas pactadas pudimos incrementar nuestras ventas en un 20%. El dr Edgar silvio dice que es importante resaltar que con la salida de convida y ecompso 6 empresas tomaron los pacientes de las dos empresas que salieron, ya con esas 6 empresas tenemos la contratación nueva, ya esta firmada por todos. Esto es muy importante para la institución.



### Pregunta No.4

#### ¿Cómo está la situación financieramente?

Las situaciones presentadas y que se vuelve reiterativo el tema de la aclaración si bien es cierto tenemos una cartera que queda con un resultado no recuperable que son casi 150 mil millones de pesos, podemos decir ante toda la situación hemos mejorado en el año 2023, nos deja enseñanzas satisfactorias y que podemos darles una tranquilidad a todas las personas en general, que tenemos capacidad suficiente para seguir enfrentando todas las obligaciones y retos que tengamos en el día a día. El Dr Edgar Silvio Sánchez Villegas cierra la sesión de preguntas argumentando frente a la situación financiera es que el respaldo que tenemos es grande porque la cartera es de 370 mil millones y esa cartera es recuperable el 53%, estaríamos hablando de 180 mil millones, de estos si los recuperamos todo vs lo que quedamos debiendo a corte 2023 como se los mencioné que era de 60 mil millones, tenemos por lo menos 3 veces el respaldo para pagar lo que debemos, somos sólidos financieramente.

Realización y transmisión de la audiencia de rendición de cuentas (modalidad híbrida).

El ejercicio de la rendición de cuentas se realizó basado en derechos humanos contribuye al reconocimiento de las libertades y derechos que los servidores públicos del respeto a la identidad cultural y se adaptó a las necesidades sociales de la región, dando respuesta a las inquietudes originada por los usuarios y en general a toda la ciudadanía, teniendo en cuenta el desarrollo de la evaluación cumplió con los criterios de accesibilidad fácil, permanente desde los diferentes lugares como fue el Hospital Regional de Zipaquirá y la sede de Bogotá, igualmente, por los

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA</b> |  |
|  | <b>GESTION INTEGRAL DE LA SAMARITANA</b>              |   |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                |   |
|  | <b>05GIC38-V3</b>                                     | <b>05GIC92</b>  |

diferentes canales de comunicación, donde pudieron ser partícipes del ejercicio a través de los diferentes links de asistencia, pregunta y evaluación, el contenido de la presentación fue pertinentes, adecuados, con calidad, ajustado a las necesidades sociales y culturales. Las peticiones fueron contestadas de manera clara, concreta y eficaz.

Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia. En el marco de esta audiencia no hubo compromisos adquiridos, toda vez que su desarrollo se realizó de manera adecuada, dando respuesta a las preguntas y observaciones presentadas por los asistentes a través de los mecanismos dispuestos por la entidad. Dando respuesta a todas las preguntas realizadas no ha quedado pendiente ningún plan de mejora por tanto no se adquirieron compromisos en el marco de la audiencia Pública.

Por lo anterior, El Ejercicio de la Rendición de cuentas dio cumplimiento a las siguientes normas:

1. Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
2. Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas Nacional.
3. Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
4. Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción

### Fase III. Seguimiento y evaluación

En la rendición de cuentas no hubo compromisos con las partes interesadas. Por ende, no genera planes de mejoramiento.

Se finaliza la reunión siendo las 12 del mediodía del 21 de marzo de 2024 se da por terminado la rendición de cuentas.

| <b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS DURANTE LA REUNIÓN.</b>  |   |             |                       |
|--|---|-------------|-----------------------|
| Incluir los compromisos en el Plan de Mejora Único por Procesos según el Proceso que le aplica |   |             |                       |
| #  | COMPROMISOS   | RESPONSABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
| 1  | No quedo ningún compromiso en el Ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. |             |                       |
| 2  |   |             |                       |
| 3  |   |             |                       |

| <b>EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA REUNIÓN.</b>  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 | Describe brevemente criterios a mejorar |
|   |   |   |   |   |   |

| <b>FIRMA DE LOS ASISTENTES A LA REUNIÓN</b> |                                   |                            |       |
|---|-----------------------------------|----------------------------|-------|
| #   | NOMBRE COMPLETO                   | CARGO Y/O ACTIVIDAD        | FIRMA |
| 1   | Dr Edgar Sillvio Sánchez Villegas | Líder planeación y Calidad |       |
| 2   | Dra Liliana Sofia Cepeda Amaris   | Directora Científica       |       |

|          |                             |  |  |
|----------|-----------------------------|--|--|
| <b>3</b> | Dra Sandra Eliana Rodríguez | Directora Administrativa                     |  |
| <b>4</b> | Jefe Nubia Guerrero         | Directora de Atención al Usuario             |  |
| <b>5</b> | Dra Marlesby Sotelo         | Directora Financiera (e)                     |  |
| <b>6</b> | Ing. Leonardo Duarte Díaz   | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad |  |
| <b>7</b> | Dra. Neidy Tinjaca R.       | Jefe Oficina Asesora Jurídica                |  |
| <b>8</b> | Ana carolina Serna          | Coordinadora de Unidad Funcional             |  |
| <b>9</b> | Jairo Castro Melo           | Director Hospital Regional de Zipaquirá      |  |