	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 1 de 15


---

## **INFORME DE EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS- AUDIENCIA PUBLICA VIGENCIA 2023**

---

**SARA PATRICIA ARISMENDY MIRANDA**  
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Restrepo Valle, Abril 2024

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Página 2 de 15

## INTRODUCCIÓN

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, es un espacio que permite el desarrollo de una gestión pública eficiente y eficaz, ya que es un proceso a través del cual las entidades de la administración pública, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión; por ello se convierte en una estrategia para que la comunidad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con su plataforma estratégica y de las acciones desarrolladas para su cumplimiento y satisfacción de las partes interesadas. En cumplimiento al componente de Estrategia de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la oficina de Control Interno desde su rol de liderazgo estratégico y evaluador independiente definido en el Decreto 648 de 2017, presenta el informe de evaluación al proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, correspondiente a la vigencia 2023, con fundamento en los lineamientos estipulados en la Ley Estatutaria 1757/2015 y Circular Externa 008/2018 de la superintendencia Nacional de Salud, que comprenden aspectos de su planeación, ejecución y evaluación.


## MARCO NORMATIVO

Las Audiencias Públicas tienen su origen en siguiente marco legal:

Artículo 33 de la ley 489 de 1998, el cual establece: “Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos”.

Artículo 109 de la Ley 1438 de 2011, que señala: “Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración”.

El decreto 1499 de 2017, establece como una de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional la participación ciudadana en la gestión pública.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICION DE CUENTAS</b>	Página 3 de 15

## GENERALIDADES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA VIGENCIA 2023

**Fecha:** 20 de Marzo de 2024

**Lugar:** E.S.E. Hospital San José

**Periodo a rendir:** Vigencia 2023

**Gerente General:** Dra. Luz Ayda Zuleta Valencia

**Grupo de Apoyo:** Luis Carlos Diez-Asesor de planeación  
Valentina Toro- Técnico Administrativo  
Yurani Liset Ordoñez Profesional universitario  
María Alejandra Bastidas-Profesional universitario  
Mariela Bustos-Asesor contable

**Medios utilizados:** Medios audiovisuales  
Registros fotográficos

### CONVOCATORIA Y DIVULGACIÓN

Con el propósito de incentivar la participación ciudadana en la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2023, la E.S.E. Hospital San José de Restrepo llevó a cabo la convocatoria y divulgación correspondiente para dicha rendición la cual se programó para el día Miércoles 20 de Marzo de 2024 a partir de las 9:30 a.m. en las instalaciones del Hospital San José, a través de los siguientes medios:

Página institucional de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, lo cual se puede constatar a través del siguiente link: <https://hsjrestrepo.gov.co/2024/02/21/audiencia-publica-rendicion-de-cuentas-vigencia-2023/>




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 4 de 15



<https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/CIRCULAR-RENDICION-DE-CUENTAS-2023.pdf>

Así como en la cartelera institucional de la entidad, publicada desde el día 21 de febrero 2024, luego de la expedición de la Circular.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	CODIGO: 10021
		Versión: 03
		Página 5 de 15

No se hizo convocatoria a través de las redes sociales, ni en la emisora comunitaria pese a que estos medios tienen un mayor alcance de difusión en la comunidad.

## ESPACIO PARA PRESENTAR PREGUNTAS O PROPUESTAS

En la página web institucional de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle se pudo evidenciar la existencia del reglamento, formato para inscripción de preguntas y formato de encuestas (Evaluación). De igual modo, se constata por parte de la Oficina de Control Interno, que solo fue diligenciado por algunos asistentes el formato de encuesta. Se presento una inquietud por parte de una usuaria con respecto al servicio de urgencia el cual fue atendida directamente por la gerente en la rendición de cuentas




The form is titled 'MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS' and 'RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS'. It is for the 'AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIENDA 2023' at 'E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ'. The event is on March 20, 2023, at 08:00 AM. It asks for personal details and contact information, and provides a space to write questions or suggestions.

<https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/FORMULARIO-DE-PREGUNTAS2023.pdf>



The left document is the 'REGLAMENTO PARA LA JORNADA DE DIALOGO DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA VIENDA 2023'. It outlines the rules for the public accountancy session, including registration, attendance, and the format of questions. The right document is the 'COMUNICACIONES OFICIALES' section, which contains official communications and instructions regarding the session.

<https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/Reglamento-de-rendicion-de-cuentas-2024.pdf>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 6 de 15

En el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2023 llevada a cabo en la E.S.E. Hospital San José, se realizó la entrega de una encuesta que permitió evaluar la ejecución de la rendición.

El formato de calificación fue el siguiente:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: 10021-04	
RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS ENCUESTA		Versión: 03	
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023		Página 1 de 1	
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ			
NOMBRE: _____		DOCUMENTO: _____	
ORGANIZACIÓN: _____			
CORREO ELECTRÓNICO: _____			
CELULAR: _____			
¿Cómo se enteró de esta actividad?		Método de Comunicación: _____	
Radio Social ...		Aéreo Público ...	
Pag. Web ...		Otro ...	
¿Qué grado de satisfacción le genera los siguientes aspectos?		Mantenga en esta X	
		MUY SATISFECHO	
		SATISFECHO	
		NO SATISFECHO	
		NO APLICA	
El medio y el tiempo con el que fue convocada a esta actividad			
El lugar en el que se desarrolló esta actividad y su organización			
El participar en esta actividad			
El contenido de las temáticas tratadas			
La gestión de la entidad, con énfasis en los temas inquirentes			
Firma _____			
"Hospital San José, un Hospital más cerca de Ti"			

<https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/ENCUESTA-2023.pdf>


## INFORME PARA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

El Hospital San José, cuenta con la habilitación de un micro sitio web que le permite ilustrar y dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizada por la E.S.E. durante la vigencia 2023, se brindó acceso a la convocatoria, circular, reglamento, encuesta para la audiencia del 20 de marzo de 2024.

## DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2023, se llevó a cabo en la sede principal de la E.S.E Hospital San José de Restrepo Valle, el día 20 de marzo 2024, dando inicio a las 9:30 a.m., la cual contó con la participación 29 personas en total, de las cuales (23) correspondientes a empleados públicos, personal administrativo, asistencial y contratistas, cinco (5) usuarios del sector rural(1) usuario de la zona urbana

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas no se transmitió en vivo a través de Facebook Live ni en ninguna otra plataforma. Fue realizada de manera presencial y su apertura estuvo a cargo del Gerente del Hospital

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 7 de 15

Se evidenció una escasa participación de la comunidad, siendo importante que para la próxima rendición de cuentas dicha audiencia sea difundida y transmitida por redes sociales a fin de garantizar la efectividad en la información.

### **INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2023**

Los funcionarios responsables de las temáticas proceden a realizar la exposición de las mismas, resaltando los temas de interés

- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior
- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.
- información relacionada con la caracterización de usuarios y gestión del riesgo en salud.
- Actividades de salud pública implementadas durante la vigencia
- Las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema
- Análisis comparativo de ejecución presupuestal con la vigencia anterior.
- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con la vigencia anterior.
- Analisis de los principales motivos de PQRS presentadas en la vigencia .

Se cuenta con el informe en la pagina web de la institucion <https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/RENDICION-DE-CUENTAS-FINAL2023.pdf>

### **INQUIETUDES PRESENTADAS POR USUARIOS – COMUNIDAD EN GENERAL**


Se presento una inquietud por parte de una usuaria con respecto al servicio de urgencia el cual fue atendida directamente por la gerente en la rendición de cuentas.

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Oficina de Control Interno OCI de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, tomó registro fotográfico de la audiencia, la cual se llevó a cabo el día 20 de marzo de 2024, hasta las 11:00 am.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 9 de 15

## EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En aras de los principios de la Eficiencia y eficacia en los proceso y procedimientos generados por la entidad en razón a nuestros sistemas de gestión, con fundamento en un mejoramiento continuo ,fruto de la aplicación de la cultura del auto control, proceso valorativo en el cual se concluye un desarrollo adecuado y amparado en el marco normativo actual, para la presentación de la gestión generada en la entidad, sumado a ello, se pudo establecer la estructuración del equipo líder del presente proceso para el fortalecimiento a futuro del proceso de planeación de la meta de rendición de cuentas.

Igualmente se evidencio como una fortaleza la disposición de la entidad y su Dirección, en cumplir con la respectiva rendición y procurar desarrollar las acciones que aseguran la efectividad de la misma en favor de los grupos de interés del ente territorial.

El presente proceso evaluativo se generó con el apoyo de la herramienta de autodiagnóstico de rendición de cuentas con el enfoque del MIPG, con el cual se logró una valoración cualitativa y cuantitativa del proceso en un estado de maduración ACEPTABLE con oportunidad de mejora, lo que posibilito la materialización del presente proceso en favor de los grupos de interés de la entidad.

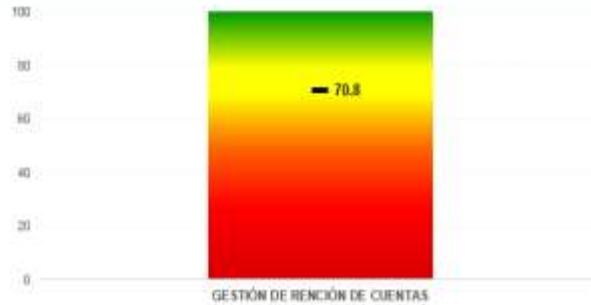
En la audiencia pública de rendición de cuentas se dio a conocer información de la entidad y en ella aspectos relacionados con la gestión misional, con énfasis en manejo la gestión administrativa de la entidad. De igual forma se garantizó la posibilidad para la presentación de preguntas o propuestas mediante la disposición de herramientas digitales para el efecto, pero con nula participación debido a la poca afluencia de público diferente al personal administrativo de la entidad.

	
<b>AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>ENTIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>
	<b>70.8</b>

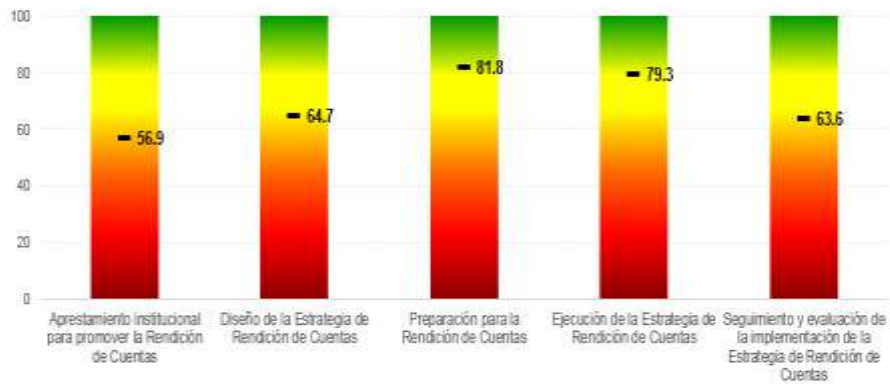


**RESULTADOS GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

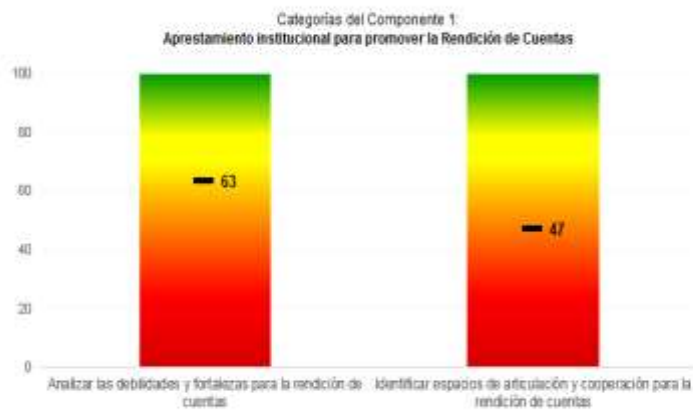
**1. Calificación total:**

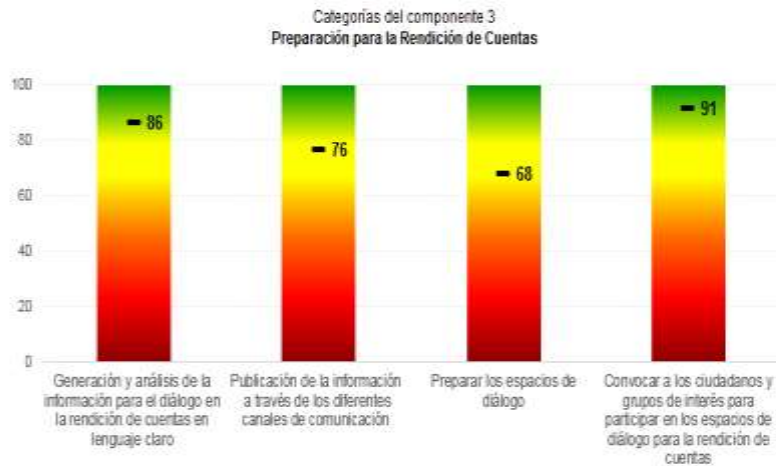
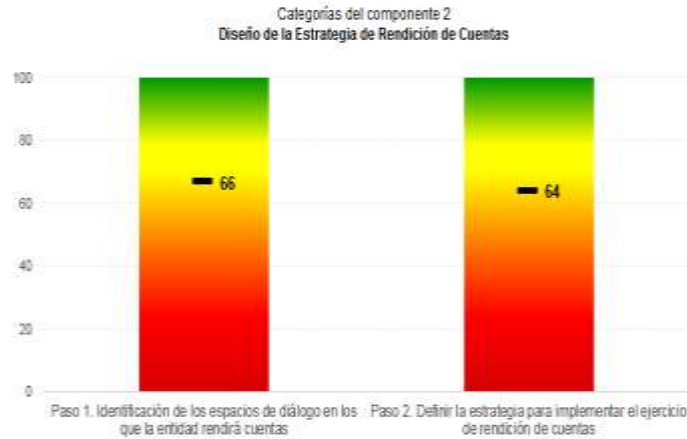


**2. Calificación por componentes:**



**3. Calificación por categorías:**






La Audiencia fue evaluada y calificada por el 27% de los asistentes, es decir por 8 personas de los 29 que asistieron al evento.

Los aspectos evaluados fueron:

- 1. Medio de divulgación:** El medio de comunicación de mayor uso y divulgación del evento de acuerdo a la encuesta fueron los Avisos Públicos que se instalaron en la alcaldía y/o entidad hospitalaria.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 12 de 15

PREGUNTA	RESPUESTAS					TOTAL
	Redes Sociales	Aviso Público	Perifoneo	Página Web	Otros	
1. ¿De qué forma se enteró de la realización de la audiencia?	-	100%	-	-	-	100
<b>Porcentaje</b>	%	%	%	%	%	100%

## 2. Grado de Satisfacción frente a:

- a. **El medio y el tiempo con el que fue convocado a esta actividad:** El 88% de los asistentes que evaluaron la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2023, calificaron como MUY SATISFECHO y el 12% calificaron como SATISFECHO el medio y el tiempo de convocatoria a dicha actividad .
- b. **El lugar en el que se desarrolló esta actividad y su accesibilidad:** El 75% de los asistentes que evaluaron la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2023, calificaron como MUY SATISFECHO , y el 25% calificaron como SATISFECHO el lugar de convocatoria a dicha actividad
- c. **El participar en el desarrollo de esta actividad:** El 75% de los asistentes que evaluaron la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2023, calificaron como estar muy SATISFECHO y el 25% estar SATISFECHO el haber participado en esta actividad.
- d. **El contenido de los temas tratados:** El 88% de los asistentes que evaluaron la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2023, calificaron como MUY SATISFECHO y el 12% SATISFECHO el contenido de los temas tratados y expuestos en dicha actividad
- e. **La gestión de la entidad, con base en los temas expuestos:** El 88% de los asistente que evaluaron la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Vigencia 2023, calificaron como MUY SATISFECHO y el 12% calificaron como SATISFECHO la gestión de la entidad con base en los temas expuestos.

2. ¿Qué grado de satisfacción le genera los siguientes aspectos?	RESPUESTAS				TOTAL
	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	NO SATISFECHO	N/A	
El medio y el tiempo con el que fue convocado a esta actividad:	88	12	0	0	100
<b>Porcentaje</b>	<b>88 %</b>	<b>12 %</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>
El lugar en el que se desarrolló la actividad y su accesibilidad.	75	25	0	0	100
<b>Porcentaje</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>
El participar en esta actividad.	75	25	0	0	100
<b>Porcentaje</b>	<b>75 %</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>
El contenido de los temas tratados.	88	12	0	0	100
<b>Porcentaje</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>
La gestión de la entidad, con base a los temas expuestos.	88	12	0	0	100
<b>Porcentaje</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>

**EVALUACION CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR 008 DE 2018  
DE LASUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**


CIRCULAR 008 DE 2018 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		
DIRECTRIZ	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Micro sitio de Rendición de Cuentas en la página web donde se Encuentre permanentemente disponible información.	X	
Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización.	X	
La convocatoria deberá realizarse a través de la página web de la respectiva entidad y de todos sus canales de comunicación. Además, se debe publicar por los menos 2 veces durante dicho	X	
término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde cuenta con afiliados.	X	
Las EAPB, Empresas Sociales del Estado e IPS públicas, Deberán publicar en su página web, a más tardar el 10 de abril de cada vigencia, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.	X	



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**OFICINA CONTROL INTERNO**  
**INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICION DE CUENTAS**

CODIGO: 10021  
 Versión: 03  
 Página 14 de 15

En el acto de convocatoria se debe indicar a la ciudadanía el Mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas.	X	
El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia Pública deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia.	X	
Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.	X	
Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.	X	
Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.	X	
Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.	X	
Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.	X	
Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.		X
Incluir en la Audiencia información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.	X	
Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.	X	
Información sobre la gestión del riesgo financiero.	X	
Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia	X	
Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.	X	
Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos	X	
Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior		X
Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial.		X
Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.		X

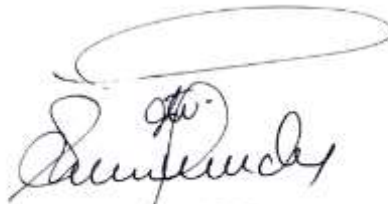
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Página 15 de 15

Número de asociaciones de usuarios vigente	X	
Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario	X	

La convocatoria a la audiencia de rendición pública de cuentas de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, se llevó a cabo adecuadamente, pese a que pudo haberse realizado de una manera mucho más eficaz a través de las redes sociales, con lo cual sin duda se habría garantizado un porcentaje más amplio de participación de la población al ser la virtualidad el medio por excelencia que rige la función pública en la actualidad.

Finalmente, la Oficina de Control Interno – OCI de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, reitera que el fin último de estas rendiciones es que se llegue a un gran número de asistentes donde esté representada la comunidad, así mismo, se debe buscar otros espacios de Rendición de Cuentas, para una mayor participación de la población, tales como, las redes sociales, transmisiones en vivo, emisora comunitaria, entre otros. En cuanto al cumplimiento de lo establecido en la circular 008 de 2018 de la Superintendencia de Salud, se insta a la gerencia de la entidad a revisar los ítems que no se cumplieron a fin de realizar las mejoras en las próximas rendiciones de cuentas recomendando tomar como base de información de usuarios asociados a la E.S.E y compararlo con el reporte de la producción de SIHO o ficha técnica del periodo a rendirse y realizar consolidados de encuesta de satisfacción según resolución 2193

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe a los Quince días (15) días del mes de Abril del año 2024



**SARA PATRICIA ARISMENDY MIRANDA**  
Asesora de Control Interno - E.S.E. Hospital San José