

INFORME AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS- VIGENCIA 2017

esehsantamonica



www.hospitalsantamonica.gov.co



	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

TABLA DE CONTENIDO

Página

GLOSARIO	4
INTRODUCCIÓN	5
INFORME	6
CONCLUSIONES	14

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

GLOSARIO

Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Audiencia Pública: es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

Información pública: Es todo registro, archivo o dato que recopile, mantenga, procese o se encuentre en poder de las entidades públicas.

Participación Ciudadana: Es el conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que haga la ciudadanía, por manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Veedurías: Son un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas a la comunidad es una práctica de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública. Por su parte, el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía, contempla algunos aspectos normativos, el alistamiento logístico y unas actividades básicas para su óptimo desarrollo.

El evento de Rendición de Cuentas de la gestión tuvo lugar el 26 de abril de 2018.

La audiencia se realizó en las instalaciones de la ESE Hospital Santa Mónica ubicadas en la carrera 19 calle 18 del Barrio Santa Mónica , en su auditorio ,

En este evento, el Gerente de la entidad presentó un informe sobre los avances y logros durante el período mencionado, así como algunos retos en el corto, largo y mediano plazo.

Participaron diferentes actores del sector así como ciudadanos en general. Estos asistentes también tuvieron la posibilidad de plantear sus preguntas e inquietudes mediante formatos suministrados en la parte final en el evento.

Se agoto en su totalidad el orden del día y se compartió con la comunidad por espacio de dos horas aproximadamente,

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

INFORME
AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS
ESE HOSPITAL SANTA MONICA VIGENCIA 2017

CRONOGRAMA

Etapas de planeación y de preparación: Definida la fecha para la audiencia de rendición pública de cuentas el Gerente de la entidad ESE Hospital Santa Mónica, en Comité Técnico, solicito a todos los líderes de procesos la información requerida para la elaboración del informe a rendir.

Se dieron plazos para entrega de la información.

Etapas de recepción y filtros de información: El Grupo de calidad con la Ingeniera Sandra Patricia Alzate y el Asesor de Control Interno, evaluaron la información, suministrada por los líderes de procesos, haciendo seguimiento a compromisos adquiridos con la comunidad y entes de control.

Etapas de consolidación de la información: Una vez revisada la información, se remite al Gerente de la entidad para que evalúe y haga los ajustes que considere pertinentes.

Audiencia Pública de Rendición de cuentas:

El 26 de abril de 2017 se llevo a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas ante la comunidad con los resultados que se comentaran mas adelante.

Es de anotar que para el desarrollo de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas se dio a conocer a los asistentes, para que de antemano conocieran las reglas del juego.

Con los contratistas de mercadeo se diseño una estrategia publicitaria, tendiente a invitar al mayor numero de personas, estrategia que consistió en: invitación a la comunidad a través de los medios hablados y escritos, redes sociales, pagina web de la entidad, invitaciones personalizadas y telefónicas, entre otros.

La Audiencia se desarrollo sin contratiempo alguno y se dio respuesta a la comunidad.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

REALIZACIÓN DEL EVENTO

La Audiencia de Rendición de Cuentas del Hospital Santa Monica de Dosquebradas se llevo a cabo el día 26 de abril, hora 08:00 AM, en el auditorio de la ESE.

El total de asistentes registrados fue de 150 personas (ver anexo: lista de asistentes).

AGENDA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

En lo referente a la presentación de la agenda de trabajo y el reglamento de la audiencia pública se estableció el siguiente orden del día:

1. Apertura de la Audiencia Pública (saludo de bienvenida por parte del moderador del evento).
2. Lectura del Orden del Día.
3. Himno Nacional - Himno de Risaralda y Dosquebradas.
4. Instalación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte del Doctor **JAVIER ALEJANDRO GAVIRIA MURILLO**, Gerente.
5. Lectura del reglamento de la Audiencia Pública
6. Presentación Mesa Principal
7. Rendición de cuentas.
8. Respuestas a las intervenciones y preguntas presentadas en la Audiencia o por otros medios.
9. Cierre de la Audiencia Pública.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

PRESENTACION DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

Inicia el Dr. **JAVIER ALEJANDRO GAVIRIA MURILLO**, Gerente de la ESE Hospital Santa Mónica, con su informe de gestión, vigencia 2017 presentando la evaluación de las 5 líneas estratégicas que forman el plan de desarrollo de la entidad 2016 logros obtenidos en la vigencia 2017, en todas y cada una de las líneas estratégicas, Presentación que hace parte integral del presente informe; y que se desarrolla, de acuerdo a la estructura del plan de desarrollo de la entidad, de la siguiente manera.

SANTA MONICA HUMANA

ACREDITACION: La auto evaluación para la vigencia 2017 arroja una calificación promedio de 2.85 cumpliendo con la meta establecida para la vigencia 2017 la cual fue de 1.60.

HUMANIZACION Y SEGURIDAD DEL PACIENTE: Se contrato capacitación para cumplimiento de este indicador. Capacitados 186 funcionarios en el I semestre y 76 funcionarios en el segundo semestre. El SENA ofertó un curso de humanización al cual asistieron 27 funcionarios.

EMERGENCIA HOSPITALARIA; Se puso para el año 2017 el plan de emergencias, según requerimientos normativos.

SANTA MONICA SALUDABLE

MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE EN APS: Meta en el año 2017 que equivale a 2325 familias a identificar.

PRODUCTIVIDAD EN SALUD ORAL.

PRODUCCION EN CIRUGÍA: Total cirugías realizadas en el 2017: 11.494

PRODUCCION EN CONSULTA MEDICA: Varios ítem destacando: en medicina general electivas para el año 2017 un total de 113.389 consultas.

TERAPIAS: No de sesiones de terapias realizadas.

PROMOCION Y PREVENCIÓN:

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

SANTA MONICA COMPETITIVA Y MOTIVADA

FORMALIZACIÓN LABORAL: Se desarrollo estudio técnico y financiero para la creación de la planta de empleos de carácter temporal en cumplimiento del decreto 1376 de 2014. Se logrará la formalización de 178 empleos de carácter misional en los próximos 4 años. Para el segundo semestre de la actual vigencia se continuara con la formalización y vinculación de 77 empleos en los niveles técnicos y asistencial.

SATISFACCION DEL TALENTO HUMANO: Realización de 123 capacitaciones en temas desarrollados con las competencias del talento humano, con mas de 500 funcionarios capacitados y una asistencia mayor a 1600 participaciones.

SANTA MONICA AUTOSOSTENIBLE Y LEGAL

- . Financiera
- . Fortalecimiento del proceso de adquisición de bienes y servicios
- . Establecer estrategias de defensa judicial
- . Modelo estándar de control interno eficiente y eficaz.

EJECUCIONES PRESUPUESTALES: Los reconocimiento durante la presente vigencia aumentaron en un 5.08% con respecto a los registros por los mismos periodos en el año anterior, jalonado principalmente por la venta de servicios. Se evidencia una línea de crecimiento de la facturación de la ESE.

EJECUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 \$ 33.413.706.331.33

COMPORTAMIENTO DE LOS RECAUDOS: Durante la vigencia 2017, se presenta una reducción del 4.36% debido a los incumplimientos de las EPS en el pago de cartera de los servicios prestados. El mayor porcentaje de cartera se presenta en el régimen subsidiado. Desde el año 2017 sale **CAFESALUD** como prestador de servicio y no cancela sus obligaciones a la red publica, en el caso de la ESE adeuda 6.200 millones.

RECAUDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 \$33.413.706.331.33

COMPORTAMIENTO DEL GIRO DIRECTO: Es evidente la reducción en el giro directo del 7.17% al cierre de la vigencia 2017, dado el incumplimiento de las EPS, mas exactamente **ASMET SALUD**.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE CARTERA: Al cierre de la vigencia 2017 la cartera de la ESE asciende a \$16.299.000 MM de los cuales el 71%

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

corresponden al régimen subsidiado con \$11.502.000 MM representados en **CAFESALUD, ASMET SALUD, CAPRECOM** y otras EPS Subsidiadas.

GASTO PRESUPUESTAL: La ESE logra disminuir el gasto al 2%, en situaciones tales como: aumento del IVA de tres puntos, lo cual afecta los gastos personales indirectos y gastos generales, entre otros; variaciones en el TRM, aumento de la producción en términos de UVR, aumento de la inflación del 4,09 según el DANE entre otros.

SANTA MONICA EMPRENDEDORA Y VISIBLE

GESTION DOCUMENTAL: Dotación de computadores, un servidor, actualización de Hosting, entre otros. Total inversión \$99.231.229.00

SATISFACCION DE LOS USUARIOS: Satisfacción anual 2017: 3533 Encuestados 3688.

GESTION DE INFRAESTRUCTURA: Se expusieron las obras realizadas a la infraestructura de la entidad y el estado actual de los proyectos. Ver anexo audiencia de rendición de cuentas.

TECNOLOGÍA: dotación para el servicio de imaginología; unidad móvil remolque, un ascensor para el centro de atención ambulatorio de santa teresita. Dotación de los servicios de cirugía, instalación de un tomógrafo para la ESE Hospital Santa Monica; dotación con inversión de \$1.232.000.000.

PROCESO ASIGNACIÓN DE CITAS: Para reorganizar el proceso se vienen adelantando las siguientes estrategias: Reuniones con las ligas de usuarios Mesas de trabajo internas.

Terminada la exposición, intervienen las siguientes personas:

INTERVENCIÓN DEL SEÑOR FERNANDO PIÑEROS SMITH, PRESIDENTE DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA, manifiesta:

1. No nos preocupa la baja de consultas en la ESE Hospital Santa Mónica, porque en materia de prevención se ha trabajado mucho, y como consecuencia de ello se llega a una mejor salud.
2. Plantea la siguiente inquietud: En la Clínica Rita Arango se están atendiendo pacientes de grupos vulnerables como: ancianos, mujeres, niños y al entrar se ubica una zona de estacionamiento de taxis. Solicita se le pida a

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

Transito se señale el desembarque de pacientes, ya que estos por sus limitaciones corren riesgo en su integridad física.

Agrega el interviniente, la importancia de estos espacios para que la comunidad conozca la gestión del Hospital y que a su vez la comunidad de a conocer aportes tendientes al mejoramiento del servicio.

RESPUESTA POR PARTE DEL DR. JAVIER ALEJANDRO GAVIRIA MURILLO.

En materia de prevención se ha trabajado mucho y en verdad ese esfuerzo se ha visto reflejado en la baja de los servicios solicitados, pero seguiremos trabajando en pro de los habitantes del municipio de Dosquebradas

Con respecto a la demarcación de la zona de descargue de pasajeros haremos la gestión ante la Secretaria de Tránsito con el fin de minimizar cualquier riesgo que pueda presentarse a los usuarios del Hospital que ingresan por la Rita Arango

INTEVIENE LA SEÑORA LUZ MARINA CAICEDO, PRESIDENTE DE LA LIGA DE USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA MONICA, quien manifiesta:

Con respecto a la cancelación de citas se debe asignar una línea telefónica que deberá manejar el SIAU en el link de cancelación de citas, el cual se debe revisar todos los días.

Reconoce la Gestión del Doctor **JAVIER ALEJANDRO GAVIRIA MURILLO** Gerente de la ESE Hospital Santa Mónica manifestando que su administración siempre ha estado abierta al dialogo y lo felicita públicamente por su gestión.

RESPUESTA DEL DR. JAVIER ALEJANDRO GAVIRIA MURILLO A LA INTERVINIENTE PRESIDENTE DE LA LIGA DE USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA MONICA:

Desde hace varios meses la administración del Hospital Santa Mónica, ha promovido una revisión del proceso de asignación de citas para lo cual se han realizado mesas de trabajo internas, con la siguiente finalidad: Reestructuración de procedimientos; creación de protocolos y diseño de una estrategia de

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

comunicaciones. Lo que ha servido como base para tomar unas medidas en el corto plazo que permitirán establecer horarios para la recepción de llamadas, conformar un grupo encargado de recepcionar las llamadas telefónicas; se aumentara el número de líneas telefónicas, y dotará de digitarnos con el fin de descongestionar las salas.

Hemos trabajado con la liga de usuarios del Hospital, con las dificultades naturales de ese tipo de procesos; pero hemos enriquecido los procesos; buscando mejorar día a día. La atención a nuestros usuarios es primordial, por parte de la líder del proceso SIAU se han diseñado ayudas que de manera didáctica orientan a los usuarios y la ruta de atención a todos y cada uno de nuestros servicios.

Agotado el tiempo concedido en el reglamento para las intervenciones de la comunidad se cierra este espacio.

Siendo las 10:00 AM, se da por terminada la audiencia de rendición de cuentas una vez agotado el orden del día.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION PUBLICA DE CUENTAS DE LA ESE HOSPITAL SANTA MONICA.

Se realizo una encuesta de evaluación y satisfacción de la audiencia publica de cuentas vigencia 2017, construida por 7 preguntas de tipo cerrado, para medir el desarrollo de la audiencia, la Presentación, claridad de la exposición, temas tratados, calificación de la organización logística de la audiencia, medios de comunicación por los cuales se tuvo conocimiento de la audiencia, calificación del ejercicio y temas a tratar en próximas audiencias. Igualmente se establece la posibilidad que los evaluadores escriban sus comentarios sobre el desarrollo de la audiencia; así, como sus sugerencias para el mejoramiento continuo de la gestión. También que expresen los temas sobre los cuales les gustaría que se presentaran en las próximas audiencias a realizar.

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

ASISTENCIA A LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

No total de asistentes	150	100%
Discriminados Por sexo		
Total hombres	48	32%
Total mujeres	102	68%
No de encuestados	45	
Total	45	33,33%

Para evaluar la Audiencia de Rendición de cuentas de la **ESE HOSPITAL SANTA MONICA**, se diseño el siguiente cuestionario:

1. Grupo de interés al cual pertenece?

Pertenecen a Instituciones	35	78,00%
Gremios	2	0,45%
liga de usuarios	1	0,2%
Cooperativas	5	0,11%
Organizaciones sociales	2	0,45%

Se presenta mayor interés en este tipo de eventos a nivel institucional, seguido de las cooperativas.

2. Como califica la intervención por parte del Gerente de la ESE Hospital Santa Mónica, durante la audiencia publica de rendición de cuentas?

Clara	45	100%
-------	----	------

3. ¿Considera que los temas tratados durante la audiencia publica de rendición de cuentas reflejaron la gestión de la entidad durante el 2017?

Si	44	
No	1	1%

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

4. ¿Cómo Califica la organización de la Audiencia Publica Rendición de cuentas, en cuanto a Presentación, logística y estructura?

Si	44	
No	1	1%

5. ¿Seleccione el canal por el cual se enteró de la audiencia publica de rendición de cuentas?

Invitación personalizada	26	57%
Sitio Web	9	2%
Redes sociales	18	40%
Telefonía móvil	7	16%
Correo Electrónico	4	8%
Otros	1	2%

6. ¿Como califica el ejercicio de la rendición publica de cuentas?

Excelente	31	69%
Bueno	14	31%

7. Que le gustaría que se presentara en las próximas audiencias públicas?

Seguimiento a actividades (no especifica)
Portafolio de servicios
Administración de los archivos.
Prevención en salud.
Trabajo realizado en riesgo cardiovascular

	NOMBRE INFORME		CÓDIGO 02D202 - F04
	TIPO DOCUMENTO FORMATO	ÁREA RESPONSABLE 02 GERENCIA	VERSIÓN 3.0
			FECHA DE VIGENCIA 30/12/2013

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del ejercicio de Rendición publica de cuentas a la ciudadanía, se expresa de manera confiable y transparente el cumplimiento de la misión, funciones, y objetivos institucionales, dentro de la ley y la Constitución Política.

Con la asistencia de 150 personas, la Rendición de Cuentas se constituyó en una forma ágil de informar a la ciudadanía, sobre la gestión desarrollada, y de coadyuvar al fortalecimiento de la cultura de lo público en la sociedad civil.

Los resultados arrojados por la encuesta, permiten determinar la amplia aceptación de la Audiencia Pública por los diferentes participantes, así mismo, el adecuado manejo dado a la Audiencia por parte de la ESE Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, dejando constancia que no se generaron compromisos de seguimiento a partir de la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2017.

Se resalta el gran nivel de responsabilidad y compromiso por parte de las Directivas y del personal del Instituto frente al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, quienes reconocieron la importancia de la activa participación de las organizaciones civiles para la consecución de sus fines.

Queda como compromiso de esta dependencia de Control Interno, que el procedimiento de rendición de cuentas a la ciudadanía, será documentado y adoptado por la entidad a fin de mejorar su interactividad con la comunidad.

Atentamente;



JUAN ALBERTO SALAZAR CARDONA

Asesor de Control Interno.