

## **E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL PROCESO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS INFORME DE GESTION VIGENCIA 2018**

**SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ**  
**Asesor Oficina de Control Interno**

**Piedecuesta, Abril 02 de 2019**

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la Oficina de Control Interno de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA (HLP), efectuó el seguimiento y evaluación al proceso de convocatoria de la Audiencia Pública, elaboración y ejecución de la presentación del Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2018.

La rendición de cuentas a la comunidad es una práctica de interlocución entre el gobierno, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, efectuó el proceso de rendición de cuentas el día **29 de Marzo de 2019**, en el Auditorio de la sede principal de la ESE HLP, la cual tuvo una duración aproximada de dos (2) horas, contando con una asistencia de treinta (30) personas.

De igual forma, una vez finalizado el evento, se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno el diligenciamiento del formato de evaluación del proceso de rendición de cuentas por parte de la comunidad (encuesta medio tecnológica Tablet), insumo que sirvió de apoyo para la elaboración del presente informe y las recomendaciones a lugar.

## MARCO LEGAL

1. Ley 489 de 1998, en el Capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública, Artículo 33 se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.
2. Ley 872 de 2003, Artículo 5 literal d) y el Artículo 3 del Decreto 4110 de 2004, con el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema.
3. Circular Única 647 de 2007 en el título 7, protección al usuario y participación ciudadana, expedida por la Superintendencia nacional de salud Supersalud.
4. CONPES 3654 de 2010, por el Departamento Nacional de Planeación, política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

5. Artículo 109 de la Ley 1438 de 2011, las audiencias públicas en las Empresas Sociales del Estado, 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.
6. Ley 1474 de 2011, Artículo 74. Obligatoriedad de las entidades del estado en la publicación de los Planes de Acción para cada vigencia, así como la publicación de los respectivos Informes de Gestión.
7. Decreto 943 de 2014, por el cual se adopta la nueva versión del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de Rendición de Cuentas a través de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.
8. Artículo 48 al 57 de la Ley 1757 de 2015, en su título IV capítulo II, se determina la definición de audiencia pública, principios, obligatoriedad, manual expedido por la DAFP, entre otros temas, aplicados en las Empresas Sociales del Estado.
9. Circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, expedida por la Superintendencia nacional de salud Supersalud, en su numeral 1.2 instrucciones para la rendición de cuentas de ESE e IPS públicas.

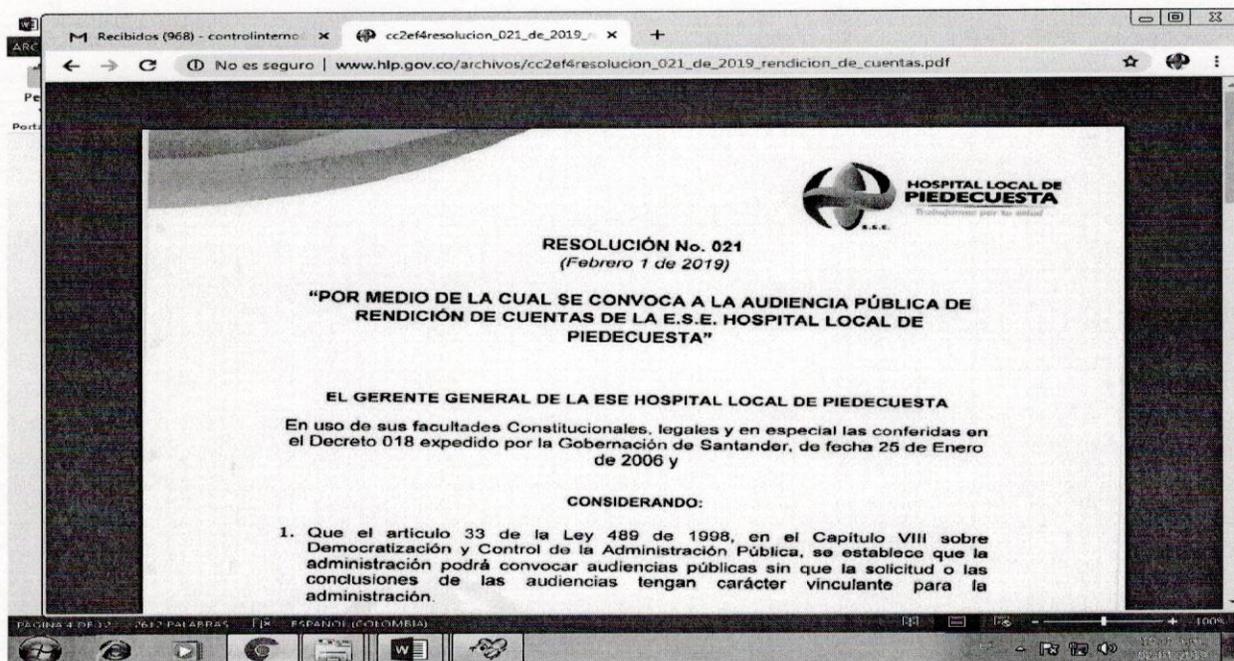
### CONVOCATORIA POR PARTE DE LA ESE HLP

Dentro de las estrategias adelantadas por la entidad para la convocatoria de la ciudadanía al proceso de rendición de cuentas se realizaron las siguientes:

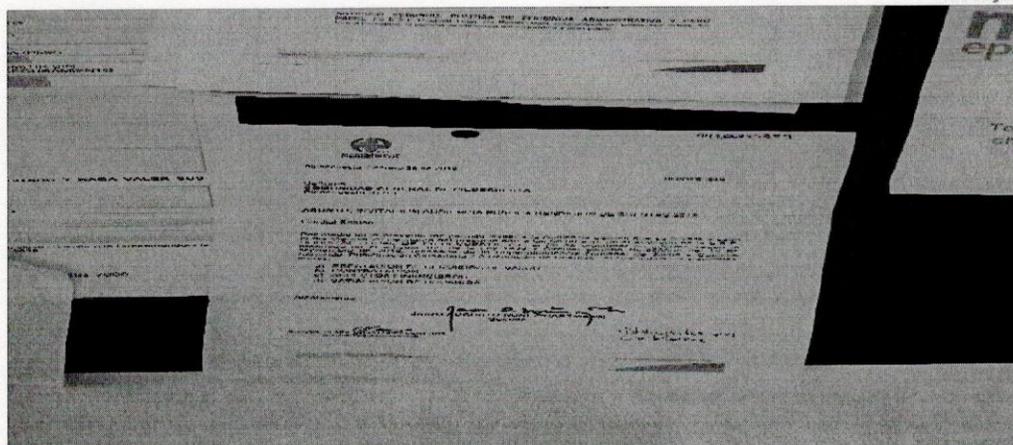
1. Se convoca a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. HLP, la cual fue publicada en el sitio web institucional, en el banner principal en la página de inicio.

Se estableció de manera clara las condiciones y procedimientos a seguir por parte de la ciudadanía para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, los ciudadanos podrán enviar sus preguntas a través de los correos institucionales [subdireccion@hlp.gov.co](mailto:subdireccion@hlp.gov.co), [controlinterno@hlp.gov.co](mailto:controlinterno@hlp.gov.co), [sistemas@hlp.gov.co](mailto:sistemas@hlp.gov.co),

2. Se realizó invitación por escrito a los organismos de control como la Contraloría General de Santander, Personería Municipal, Procuraduría Regional de Santander, Concejo Municipal de Piedecuesta, Alcaldía Municipal de Piedecuesta, entre otros.
3. Se realizó Invitación por escrito a la comunidad a través de la Asociación de Juntas de Acción Comunal – ASOJUNTAS.
4. Invitación por escrito al representante de la Asociación de usuarios de la E.S.E. HLP
5. Se realizó invitación a la comunidad a través del canal comunitario GUANE VISION
6. Invitación por escrito a todas las IPS y EPS´S que tienen vínculo del servicio con la E.S.E. HLP
7. Se expide acto administrativo número 021 de 2019, por el cual se convoca a la rendición de cuentas, a toda la ciudadanía Piedecuestana, antes de control, entre otros, para asistir al evento y participar de manera directa. Documento publicado en la página web de la ESE HLP, como se evidencia en la siguiente imagen.

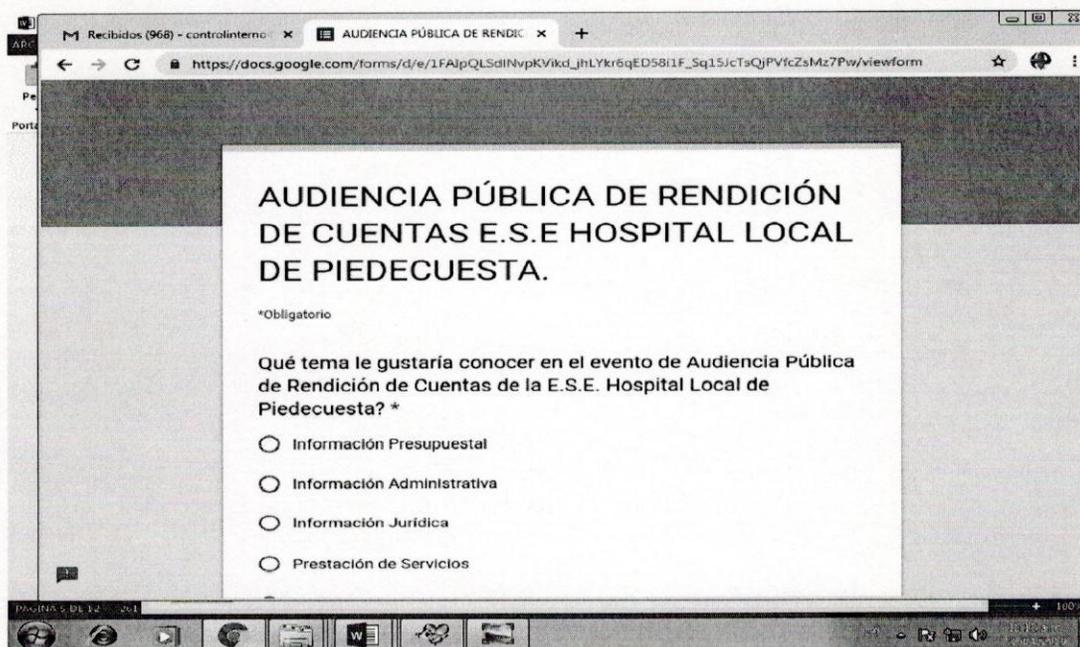


8. Se realiza invitación en las carteleras de información de los servicios de asignación de citas, urgencias y consulta externa de la ESE HLP, como se evidencia en la fotografía.



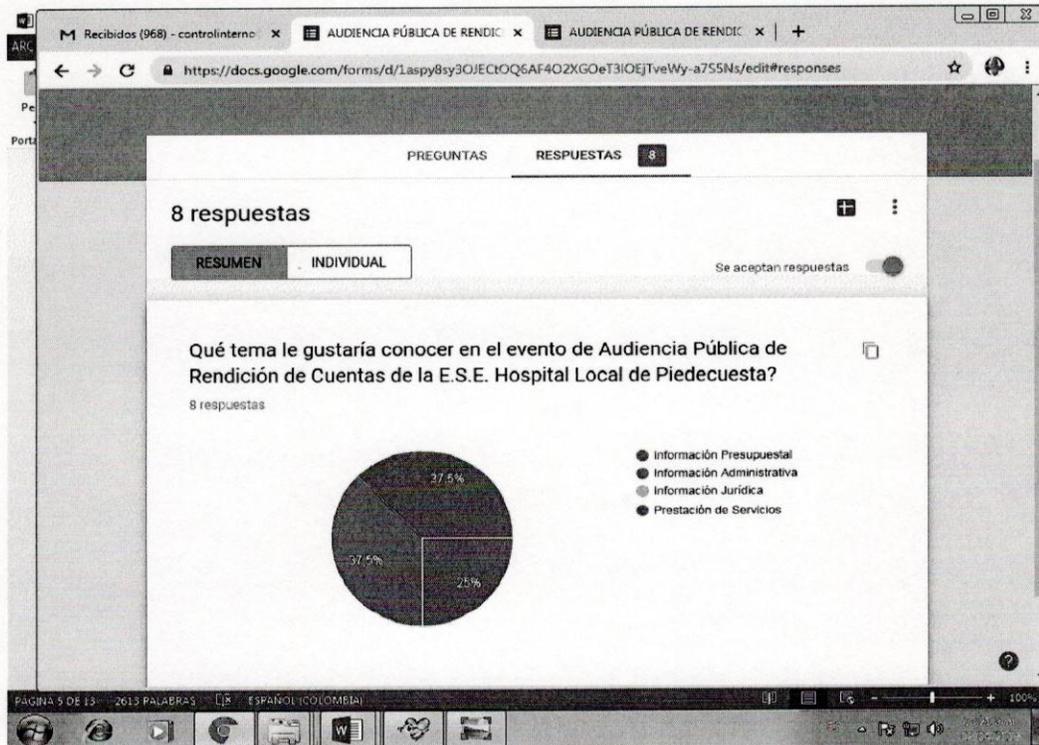
9. Invitación a través sitio web de la ESE Hospital Local de Piedecuesta.  
¿Qué tema le gustaría conocer en el evento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018?

Se realiza una encuesta de única pregunta con respuesta de selección múltiple publicada en la página web, como se observa en la imagen.



Se evidencia que la encuesta fue diligenciada por 8 personas, donde los resultados son los siguientes:

- Información Presupuestal: 25%
- Información Administrativa: 37.5%
- Prestación de servicios: 37.5%



## DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

### 1. ORGANIZACIÓN DEL EVENTO:

Para la elaboración de la respectiva presentación del Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2018 y presentación de ésta a la comunidad en audiencia pública, la E.S.E. HLP convocó el Comité técnico para tratar los temas de Rendición de Cuentas, el cual fue conformado por las siguientes áreas: Gerencia, Subdirección Administrativa, profesional universitario áreas Operativa y administrativa, auxiliar Administrativo, el apoyo de la oficina de mejoramiento continuo, el asesor de gerencia, el asesor jurídico y como invitado a los integrantes de la oficina de Control Interno.

Se solicitó por parte de la alta dirección el respectivo informe a cada área de la entidad. Una vez se obtuvo respuesta se consolidó la información y se elaboró la presentación expuesta por el Doctor Jairo Augusto Nuñez Hartmann, la cual se encuentra publicada en la página web desde el mismo instante de su elaboración.

Se elaboró el formato del listado de asistencia a la Audiencia Pública, el formato de inscripción de preguntas por parte de la comunidad, la encuesta publicada en el sitio web y la encuesta a realizar una vez finalizado el evento, con el fin de evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el proceso de rendición de cuentas.

## **2. REALIZACIÓN DEL EVENTO:**

Se contó con la participación de 30 personas en el proceso de rendición de cuentas, contando con la asistencia de grupo directivo de la entidad, funcionarios de la administración municipal, representantes de la Asociación de Usuarios, representantes de la Veeduría Ciudadana y Comunidad en General.

(Listado de asistencia adjunto al presente informe)

Se dio apertura al evento por parte del responsable de la oficina de control interno Dr. SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ, de acuerdo a lo programado el día viernes **29 de marzo de 2019**, a las 8:00 pm en el Auditorio de la ESE HLP, el cual hace lectura y expone la orden del día y las normas en materia del proceso de rendición, luego de los actos protocolarios y la izada de los himnos de Colombia de Santander y de Piedecuesta, se da paso al punto tres para la intervención del señor Gerente Dr. JAIRO AUGUSTONUÑEZ HARTMANN. Como moderador de la audiencia fue asignado el Dr. SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ, quien explicó a la ciudadanía el procedimiento a realizar durante el desarrollo del evento a través de la lectura de la orden del día.

Una vez finalizada la presentación del Doctor JAIRO AUGUSTONUÑEZ HARTMANN, Gerente de la entidad, se dio lectura y respuesta a las preguntas formuladas con anterioridad mediante la publicación en la página web de la entidad hospitalaria, igualmente se dio la oportunidad de la participación en la audiencia de las organizaciones sociales, el desarrollo de preguntas y respuestas, efectuando al cierre del evento la evaluación de la audiencia por parte de la Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP, a través de la respectiva encuesta, la cual forma parte integral del presente informe y se adjunta sus respuesta y tabulación.

## **3. AGENDA DESARROLLADA EN LA AUDIENCIA:**

Una vez iniciado el evento, se procedió por parte del moderador a explicar el procedimiento a seguir y el tiempo de intervención de los asistentes. El orden del día desarrollado fue el siguiente:

- A. Bienvenida.
- B. Himnos de Colombia
- C. Himno de Santander
- D. Himno de Piedecuesta.
- E. Intervención del Doctor JAIRO AUGUSTONUÑEZ HARTMANN, Gerente de la E.S.E.  
HLP Apertura de la Audiencia.
- F. Preguntas de la Audiencia por parte de los asistentes.
- G. Evaluación de la Audiencia.
- H. Clausura de la Audiencia.

#### **4. METODOLOGÍA DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS POR LA COMUNIDAD:**

Se elaboró un formato en el cual los ciudadanos pudieron plasmar sus inquietudes de tal forma, que las preguntas se clasificaron de acuerdo al proceso y/o servicio correspondiente y se entregaron a los funcionarios competentes de acuerdo a cada solicitud, y con ello poder dar respuesta a cada una. Durante el desarrollo de la audiencia se explicó a la ciudadanía el procedimiento a seguir, así:

Quien formula la pregunta tendrá 1 minuto para el derecho a réplica, deberá hacerlo en la medida del respeto con el funcionario y el público asistente.

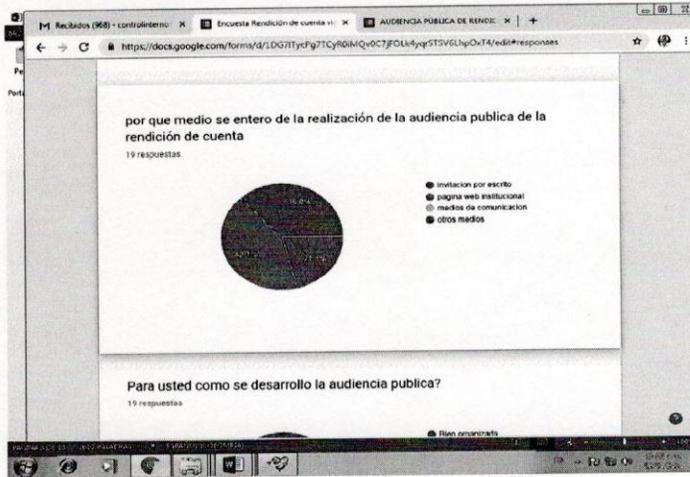
No exceder el tiempo límite, para garantizar el derecho de oportunidad a los demás asistentes.

Deberá ser claro y preciso en su réplica, para evitar tratar temas diferentes al de la Rendición de Cuentas 2018.

#### **EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018**

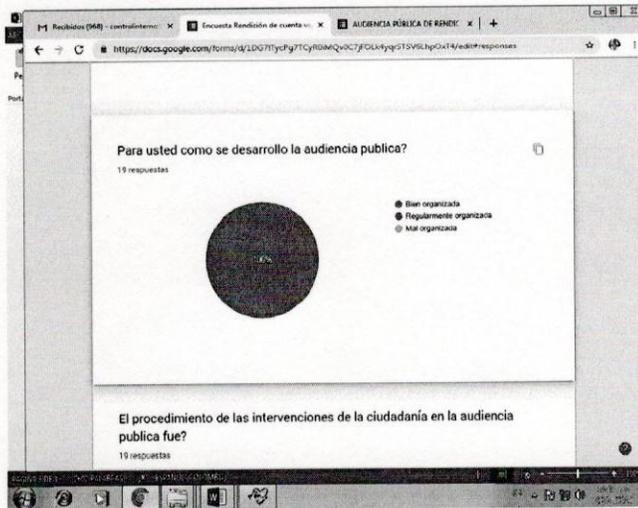
Para el desarrollo de la evaluación del proceso de rendición de cuentas, la Oficina de Control Interno elaboró un formato de encuesta con 6 preguntas y la posibilidad de plasmar observaciones o sugerencias por parte de la comunidad, de la cual se explicó el procedimiento a seguir y el objeto de ésta al finalizar la presentación de la audiencia, arrojando los siguientes resultados, de los cuales 13 asistentes diligenciaron la encuesta, así:

- ¿Porque medio de comunicación se enteró usted de la rendición de cuentas?



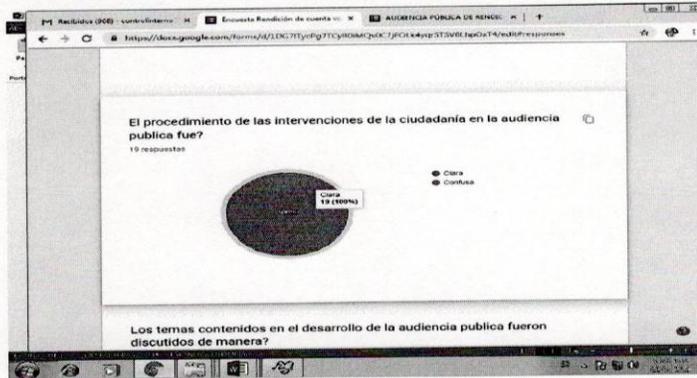
Página web de la ESE HLP: 42.1%
Otros medios: 36.8%
Invitación por escrito: 21.1%

- ¿Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera?



Bien organizada: 100%
Regularmente organizada: 0%
Mal organizada: 0%

- La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública fue?



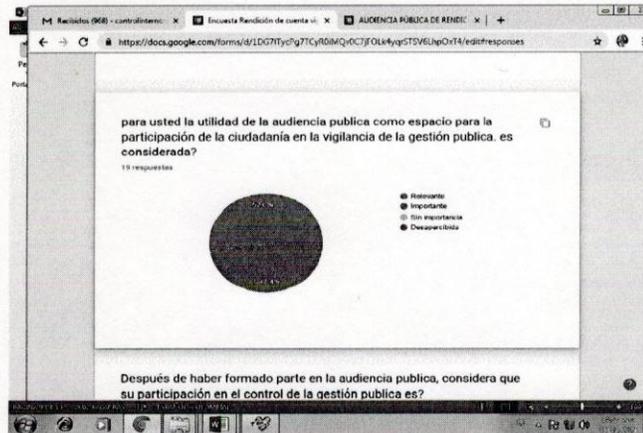
Clara: 100%
Confusa: 0%

- Los temas contenidos en el desarrollo de la audiencia pública fue discutido de manera?



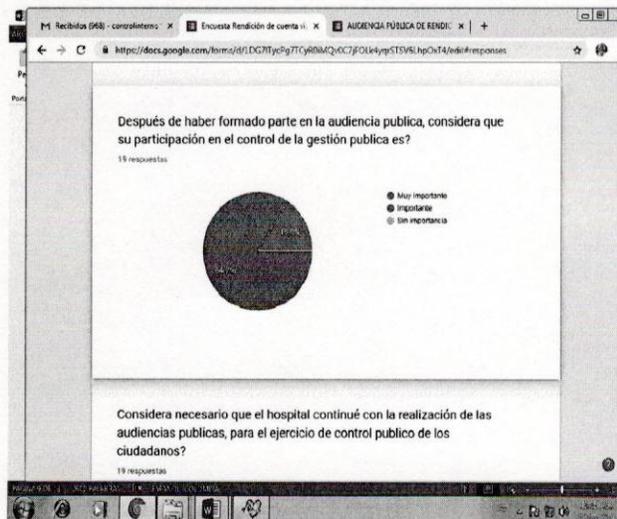
Profunda: 100%
Medianamente profunda: 0%
Superficial: 0%

- para usted... la utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública. es considerada?



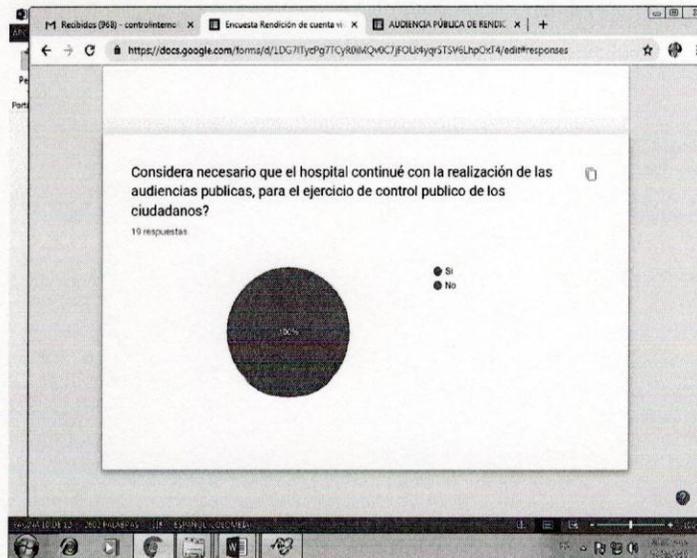
relevante: 47.4%
Muy importantes: 52.6%
Sin importancia: 0%
desapercibida: 0%

- Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es?



Muy importante: 84.2%
Importante: 15.8%
Sin importancia: 0%

- Considera necesario continuar con la realización de las audiencias públicas para el control de la gestión pública?



Si: 100%
No: 0%

## OBSERVACIONES GENERALES DE LOS ASISTENTES

Intervención de una ciudadana:

¿Cómo hacemos los de las veredas para sacar citas médicas? El gerente da las indicaciones de que los ciudadanos de zona rural tienen una línea telefónica especialmente para solicitar las citas **6650446 opción o extensión 120** durante el horario de 7:00 a.m. - 9:00 a.m. para Medicina General y de 1:00 p.m. - 2:00 p.m. para Citas odontológicas. Argumenta que la población es muy grande y que a veces no se hace uso adecuado del teléfono, por que llaman las personas de la zona urbana.

Interviene la representante de los usuarios ante la junta directiva: Felicita al Dr. Jairo por su excelente labor, durante este periodo y resalta que se han mejorado considerablemente los servicios de salud que actualmente presta la ESE HLP, como la implementación de la farmacia en la rioja, entre otros servicios, que indudablemente ayudan a los usuarios.

## Evidencia y registro Fotográfico de la audiencia pública de rendición de cuentas 2018



### RECOMENDACIONES REALIZADAS POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Es importante tener en cuenta que para la divulgación de la Rendición de Cuentas, el sitio web es efectivo, pero se recomienda utilizar otros medios como es la invitación directa, aviso público, prensa y otros medios de comunicación, mientras se concientiza a la misma ciudadanía de la importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación TIC, de la misma manera fortalecer la convocatoria por las redes sociales de la entidad como mínimo un mes de anticipación.

Así mismo efectuar la convocatoria con por lo menos con 30 días de anticipación de conformidad con los lineamientos establecidos por la circular 000008 del 14 de septiembre de 2018, Supersalud.

En la rendición de cuentas debe haber una relación entre el plan de gestión y los temas obligatorios a tratar en esta son: las metas del plan de gobierno bajo responsabilidad de la entidad y acciones para el fortalecimiento institucional de igual forma se debe presentar información de interés para la ciudadanía como son relación de contratación, estados de demandas en curso y demás temas de interés de la comunidad.

Fortalecer al personal de la entidad en la capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuales son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación.

Hacer público el plan de gestión anual (Ley 1474 de 2011) a través del sitio web, volantes, cartillas, carteleras, en eventos públicos o reuniones, antes de la audiencia pública porque si la ciudadanía conoce el plan de acción institucional desde su formulación, podrá participar con mayor interés y análisis en las audiencias.

Continuar con la publicación periódica de información sobre avances de gestión considerando el cumplimiento de metas y servicios y las dificultades y acciones de mejora.

Después de la audiencia pública debe continuar el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía con el fin de retroalimentar la gestión institucional y mejorar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.

El informe de Gestión debe ser publicado con anterioridad al evento a través del sitio web y las redes sociales, permitiendo que la comunidad lo conozca y participe en la Audiencia con sus inquietudes.

#### **EVIDENCIAS DEL INFORME DE EVALUACIÓN:**

- Recibidos de las cartas de invitación realizadas a la comunidad y organismos de control.
- Encuestas realizadas a la comunidad "Temas a tratar".
- Encuesta de evaluación realizada a los asistentes.
- Lista de Asistencia a la Rendición de Cuentas.
- Presentación Gestión vigencia 2018.
- Registro Fotográfico Rendición de Cuentas vigencia 2018.
- Publicación aviso convocatoria en la página web de la entidad.

Documentos que reposan (cuidado y custodia) en el archivo de gestión de la gerencia



**SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ**  
Oficina de Control Interno