

MEMORIAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Vigencia 2010

Fecha: 15 de Julio de 2011

Lugar: Auditorio El Taburete
E.S.E. Hospital Departamental Santa Sofía de Caldas
Manizales – Caldas

Hora: 2 a 5 p.m.



Santa Sofía
E.S.E.

1. INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES UNA AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

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 cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.



Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005



Santa Sofía
E.S.E.

2. ANTES DE LA AUDIENCIA

ANTES DE LA AUDIENCIA

CONFORMACIÓN DE GRUPO DE APOYO

El 30 de mayo de 2011 se definió el grupo de apoyo para la rendición de cuentas, presidido por la Gerencia e integrado por representantes de distintas áreas del Hospital, con el fin de planear las tareas y actividades, información base y aspectos logísticos.

CONVOCATORIA ([Ver invitación](#))

A través de diferentes medios de comunicación (internet, radio, televisión) se invitó a toda la ciudadanía para asistir a la audiencia pública de rendición de cuentas. Adicionalmente, se envió comunicación escrita a las Asociaciones de Usuarios de Hospitales y EPS que tienen relación con la Institución.

ANTES DE LA AUDIENCIA

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Con un mes de anterioridad a la fecha de realización de la audiencia, se publicó en la página Web institucional la presentación del informe de la rendición de cuentas a la ciudadanía, así como el reglamento aprobado mediante Resolución interna número 060 de 2011 ([Descargar Resolución](#)).
- Para la elaboración del informe se siguieron los contenidos establecidos en la Guía para la Rendición de Cuentas de la Escuela Superior de Administración Pública y se diseñó y aplicó encuesta para establecer temas de interés y conocer expectativas de la comunidad frente a la rendición de cuentas ([Descargar resultados de la encuesta](#)).

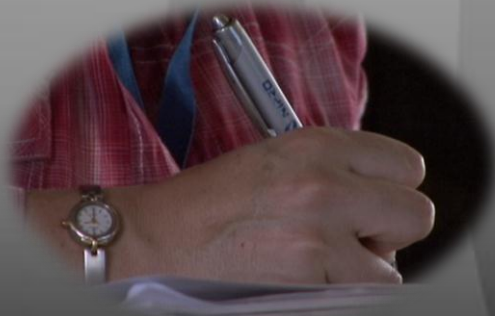


ANTES DE LA AUDIENCIA

INSCRIPCIÓN DE ASISTENTES Y PREGUNTAS

Se pusieron a disposición de toda la comunidad diversos medios para la inscripción de las personas interesadas en asistir a la audiencia: correo electrónico, línea telefónica o personalmente.

Igualmente, previo a la audiencia, la ciudadanía debía inscribir a través de los buzones de sugerencias de la Institución o por correo electrónico las preguntas relacionadas con el contenido incluido en el informe de rendición de cuentas.



Se recibió 1 pregunta en las fechas estipuladas en la convocatoria.



Santa Sofía
E.S.E.

3. DURANTE LA AUDIENCIA

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA



ASISTENTES

- Durante la audiencia pública de rendición se contó con la asistencia de 83 personas.

APERTURA DE LA AUDIENCIA

- La moderadora de la audiencia dio la bienvenida a los asistentes, informó sobre el procedimiento para la formulación de preguntas y presentó el orden del día:

1. Bienvenida a los participantes.
2. Entonación del himno nacional.
3. Entonación del himno del Departamento de Caldas.
4. Informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
5. Intervenciones de usuarios o ciudadanos.
6. Conclusiones.
7. Cierre.



Santa Sofía
E.S.E.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

GRUPO DE SEGUIMIENTO

- Antes de iniciar la presentación del informe, se conformó el grupo de seguimiento a la rendición de cuentas, encabezado por el Presidente de la Asociación de Usuarios del Hospital y dos asistentes (Descargue el [acta de constitución del grupo](#) y el [certificado de veeduría y conformidad del proceso](#)).

EXPOSICIÓN DEL INFORME

- El Gerente de la E.S.E. Hospital Departamental Santa Sofía de Caldas dio inicio a su intervención, presentando los siguientes temas:



DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

TEMAS PRESENTADOS DURANTE LA AUDIENCIA

- Plataforma estratégica.
- Capacidad instalada.
- Aseguramiento en Caldas.
- Impacto de los servicios.
- Plan de acción de la Institución.
- Contratación.
- Gestión financiera.
- Acciones para el fortalecimiento institucional.
- Capacitación y Talento Humano.
- Vinculación meritocrática de gerentes públicos.
- Responsabilidad social empresarial.
- Atención al Usuario.
- Contingencia para la crisis.



Santa Sofía
E.S.E.

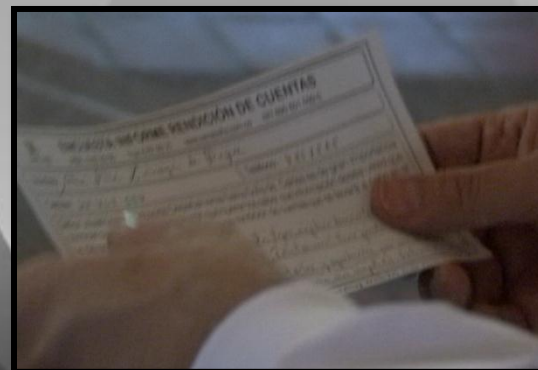
DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS DE LA CIUDADANÍA

Los asistentes formularon por escrito las preguntas que surgieron durante la exposición del informe.

En el transcurso de la audiencia se recibieron 7 preguntas y manifestaciones de satisfacción y felicitación frente a los servicios prestados por el Hospital, además de la recibida antes de la audiencia, para un total de 8 manifestaciones resueltas en un 100% por el Gerente de la Institución.

De este modo, no quedaron inquietudes de la ciudadanía pendientes por contestar.



PREGUNTAS REALIZADAS EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN

1. ¿Por qué no hay contrato con Caprecom?
2. ¿Por qué a veces nos niegan el servicio a los usuarios de la Nueva EPS?
3. ¿Quién controla en esta entidad los regímenes contributivos?
4. Información sobre qué programas hay para cuidar el medio ambiente.
5. Información sobre recaudo de cartera. Qué se ha realizado como gestión para recuperarla? (2 personas realizaron la misma pregunta).
6. ¿Qué se ha hecho para la responsabilidad social empresarial?
7. Felicitaciones.

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN

1. ¿Por qué no hay contrato con Caprecom?

Esta es una entidad que ha incumplido reiterativamente su obligación legal de reconocer el pago por los servicios prestados. Al día de hoy tiene una demanda en la que la deuda asciende a 4.180 millones de pesos y se han negado una y otra vez a los pagos, razón por la cual, ni Caprecom solicitó contrato, ni el Hospital está en condiciones de prestarles servicios hasta tanto sea cancelada la deuda.



[Volver](#)



Santa Sofía
E.S.E.

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN

2. ¿Por qué a veces nos niegan el servicio a los usuarios de la Nueva EPS?

Con la Nueva EPS hay un contrato en el que ellos definen qué servicios se incluyen: básicamente Cardiología y urgencias de alta complejidad, de modo que muchas de las consultas o de las solicitudes de los usuarios deben ser atendidas en otras entidades por la red prestadora que tiene la Nueva EPS, no porque no haya disposición por parte del Hospital Santa Sofía. Nosotros, todo lo que la Nueva EPS autoriza, lo ejecutamos, siempre que tengamos disponibilidad de los servicios.



Santa Sofía
E.S.E

[Volver](#)

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN

3. ¿Quién controla en esta entidad los regímenes contributivos?

El régimen contributivo está regulado por la Ley y lo debe controlar la Superintendencia Nacional de Salud – el Hospital, de todo el contributivo, le presta servicios a las EPS que así lo han requerido. En Manizales, algunas tienen integración vertical o tienen una red prestadora por capitación y por eso solo solicitan servicios al Hospital cuando esa red está copada, de modo que el control básicamente es el que tenga el Gobierno y el del propio usuario que puede, a motu proprio, retirarse de una EPS si ve que no le prestan los servicios que requiere, una vez pasadas las semanas mínimas de estar en el sistema, plazo que en el año actual se redujo a 52 semanas en el contributivo.

Régimen	Número de Afiliados o Personas	Porcentaje
Régimen Subsidiado	469.024	48%
Régimen Contributivo	375.139	38%
Población Pobre No Afiliada certificada a DNP con base en SISBEN II y SISBEN III	63.187	6%
Total Población Proyección DANE 2011 (*)	980.281	

* Proyección 2011 (Abril 2011)
Fuente: Subdirección de Aseguramiento - Dirección Territorial de Salud de Caldas

[Volver](#)



Santa Sofía
E.S.E.

PREGUNTAS REALIZADAS EN LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN

4. Información sobre qué programas hay para cuidar el medio ambiente.
5. Información sobre recaudo de cartera. Qué se ha realizado como gestión para recuperarla? (2 personas realizaron la misma pregunta).
6. ¿Qué se ha hecho para la responsabilidad social empresarial?

La respuesta a las preguntas 4, 5 y 6 están disponibles en [la presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía y en el video de responsabilidad social y empresarial.](#)

7. Felicitaciones

Manifestaciones de felicitación por la gestión realizada por el Hospital.

[Volver](#)

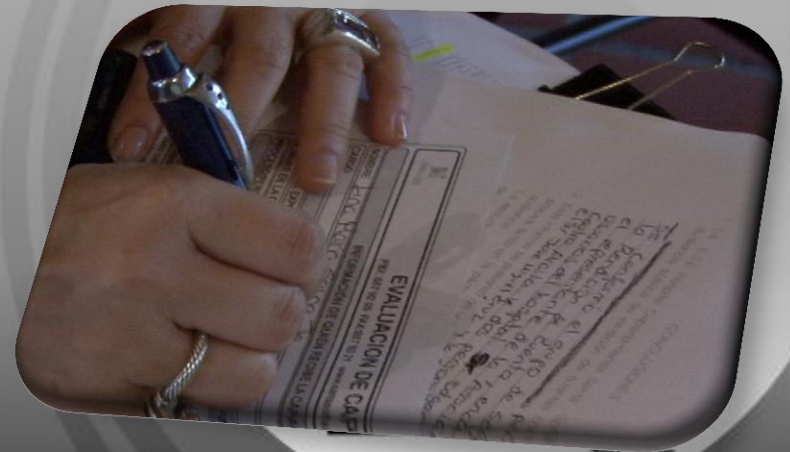
3. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

CIERRE Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

Una vez resueltas las inquietudes de los participantes, se dio lugar al cierre de la audiencia, mediante la lectura por parte de la moderadora de las conclusiones generadas por el Equipo Evaluador del Hospital ([Descargue el documento](#)).

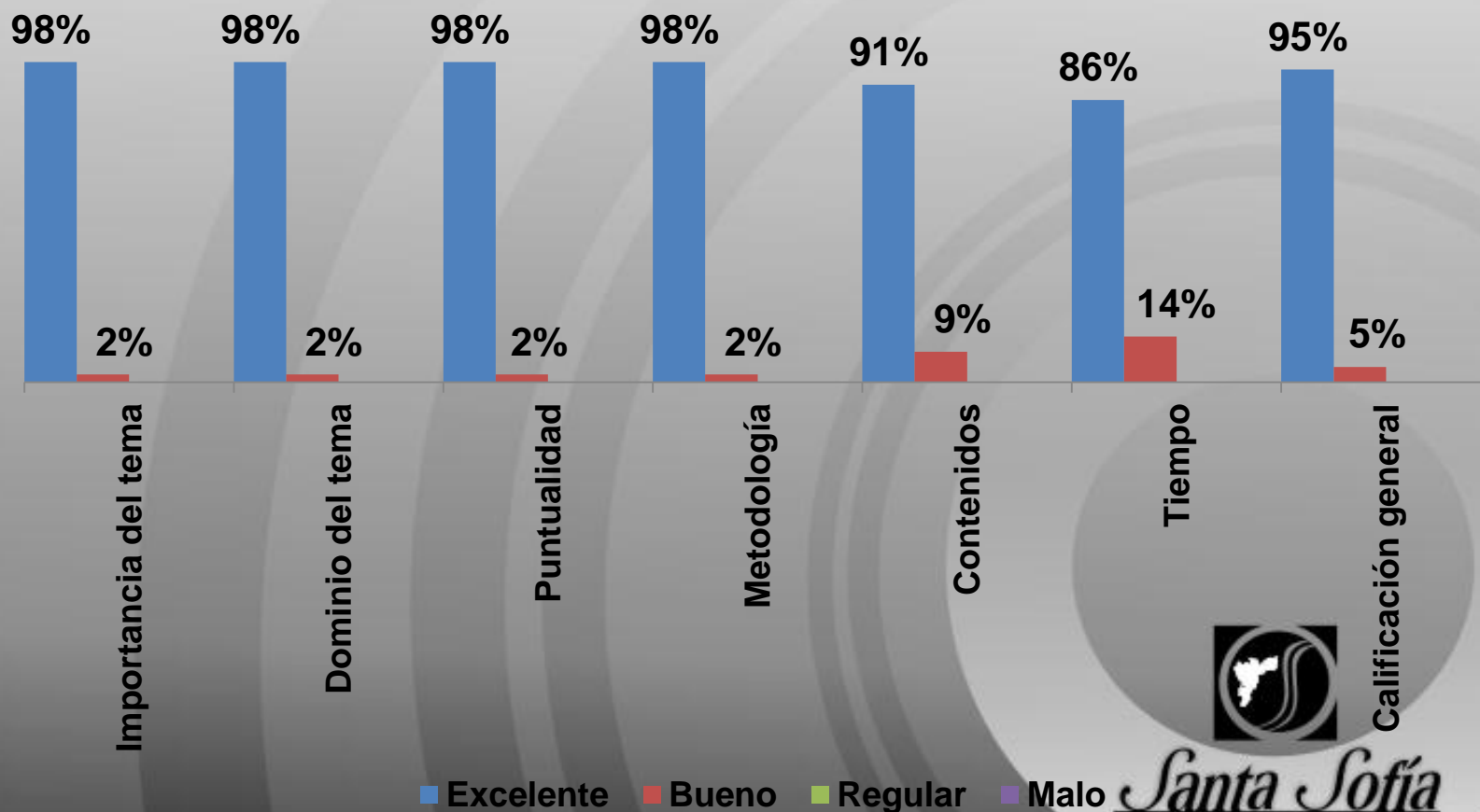
Se entregó a cada asistente un formato de encuesta para evaluar los siguientes aspectos de la audiencia pública de rendición ([Ver resultados en Gráfico 1](#)):

- Importancia del tema tratado.
- Dominio del tema por parte del expositor.
- Puntualidad.
- Metodología.
- Contenidos.
- Tiempo.



EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

Gráfico 1. Resultados de evaluación de la audiencia



Santa Sofía
E.S.E.

EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

De los 83 asistentes, 43 personas diligenciaron e hicieron entrega de la encuesta sobre la evaluación del evento.

- Frente a la importancia y el dominio del tema, la puntualidad y la metodología, el 98% lo evaluaron como excelente y el 2% como bueno.
- El 91% de los evaluados percibieron el contenido como excelente y el 9% como bueno.
- El 86% calificó la duración del evento como excelente y el 14% como bueno.
- En general, el proceso de rendición fue evaluado como excelente en un 95% y bueno en un 5%.
- Se destaca dentro de la evaluación que las variables de regular y malo no fueron contestadas por los asistentes.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La audiencia pública se consolida como una herramienta importante que evidencia el compromiso y la responsabilidad social empresarial de la Institución con la comunidad, siendo así un medio que genera confianza y transparencia.
- La audiencia pública representa un espacio adecuado de acercamiento para interactuar con la ciudadanía y responder de manera puntual y concisa sus inquietudes sobre la gestión de la Entidad.
- Se reconoce la importancia de la metodología utilizada y el interés del Hospital por el crecimiento propio y regional.



Santa Sofía
E.S.E.