

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 1 de 28

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal es consciente de que para una entidad pública rendir cuentas a la comunidad es tanto un deber como un derecho, deber para la administración pública de dar a conocer la gestión y la transparencia en el manejo de los recursos del Estado y derecho los ciudadanos de participar, realizar control social a dichos recursos y a la prestación de un servicio de calidad a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad hacer efectivo el principio de la transparencia en la gestión pública y lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, generando credibilidad y confianza ciudadana.

Asimismo el hospital busca dar cumplimiento a toda la regulación especialmente la que contempla el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Superintendencia nacional de salud a través de la circular 008 de 2018, así como lo contemplado en el Artículo 33 de la Ley 489 de 1998 que establece que 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.

Finalmente cabe destacar que con el fin de contribuir y fortalecer el desarrollo de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, publicidad, transparencia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos y en el fomento de la interacción de la ciudadanía con la prestación del servicio en la entidad pública, en este caso servicios de salud, a través del presente informe se relaciona cada uno de los pasos realizados para la audiencia pública de rendición de cuentas y el proceso de evaluación con el fin de identificar aspectos por mejorar para ser tenidos en cuenta en futuros espacios de rendición de información a la comunidad sea a través de las audiencias públicas u otros que se consideren convenientes.

OBJETIVO

Realizar la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025 realizada por el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Valle del Cauca, en el marco de la normatividad aplicable vigente.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 2 de 28

GENERALIDADES DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE LA VIGENCIA 2025

- Lugar: se desarrolló en las instalaciones de la Casa de la Cultura Municipal María Encarnación Gracia
- Fecha: 19/06/2026
- Período a rendir vigencia fiscal del 01/01/2025 al 31/12/2025
- Representante legal: Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
- Grupo logístico de apoyo: líderes de proceso, asesores, personal vinculado por agremiación y planta global

NORMATIVIDAD

- Artículo 33 ley 489 de 1998, Artículo 12 ley 87 de 1993, Artículo 72 y 78 ley 1474 de 2011
- Documento Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
- Por lo anterior, en cumplimiento a la ley 87 de 1993, Artículo 12: “*Funciones de los Auditores internos.*” Literal i): “*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.*”, la oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, realizó la evaluación y seguimiento al proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2025.
- Ley 1712 de 2014, la cual establece los principios de la transparencia, acceso a la información y estrategias del Plan Anticorrupción.
- Decreto 1499 del 2017, el cual establece las políticas del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) incluida la participación ciudadana y la transparencia y acceso a la información pública, también enmarcado en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 3 de 28

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizó con un mes de anticipación; antes de la planeación de la audiencia pública de rendición de cuentas, se efectuó una reunión con los líderes de procesos para iniciar la construcción del correspondiente informe, publicación e invitación en la página web y otros medios que se relacionan en el presente informe. En dicha reunión de trabajo, se establecieron compromisos para el desarrollo adecuado de la audiencia pública de rendición de cuentas:



FUENTE:

<https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/rendicion-vig2025/>

Se realizaron reuniones con la gerencia para la revisar del avance de los compromisos y poder garantizar un adecuado desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 4 de 28

La invitación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, correspondiente a la Vigencia 2025, que como se indicó se realizó el día 19 de junio de 2026, se llevó a cabo por medio de:

- Invitaciones personalizadas: para líderes sociales, integrantes de la asociación de usuarios, integrantes Junta directiva, líderes de juntas de acción comunal, Representantes de las instituciones educativas, personería, funcionarios y contratistas del E.S.E., representantes de organizaciones públicas y privadas del municipio, entre otros.
- Aviso Público - Carteleras informativas
- Página Web
- Cuñas vía pública perifoneo
- Publicación en redes sociales

San Rafael HDzar... está en **Zarzal, Valle del Cauca, Co...**
12 de jun · 🌐

El Hospital Departamental San... más



El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal te invita a la Rendición de Cuentas, vigencia 2025

19 Junio

Lugar
Casa de la cultura María Encarnación García, diagonal al batallón

Hora
3:00 pm

¡Te esperamos!
www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co



San Rafael HDzar... está en **Zarzal, Valle del Cauca, Co...**
5 d · 🌐

¡Porque la salud también se construye con datos claros! Recuerda este 19 de Junio a las 3 de la tarde en la casa de la cultura María encarnación García.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 5 de 28


Super Noticias 24/7
18 de junio a las 21:58 · 🌐

ATENCIÓN **#ZARZAL...** Ver más




cuentas 25
Audiencia pública de rendición de cuentas
@hospitalsanrafaelzarzal

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal te invita a la Rendición de Cuentas, vigencia 2025


19 Junio


Lugar
Casa de la cultura
María Encarnación García,
diagonal al batallón


Hora
3:00 pm



¡Te esperamos!

WhatsApp


Comunicaciones San Rafael
Alberto, Alejandro, Alexis, Alvaro, Angela, Angélica, Anger, Angie, Angie, Antonio, Ashley, Aura, Aura, Brayan, Camila, Camilo, Carlos, Carlos, Carlos, Ca...



ayudar, acercar a la unidad de SIAU
8:58 a.m. ✓

RENDICIÓN DE 20 cuentas 25
Audiencia pública de rendición de cuentas
El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal te invita a la Rendición de Cuentas, vigencia 2025

19 Junio

Lugar
Casa de la cultura
María Encarnación García,
diagonal al batallón

Hora
3:00 pm

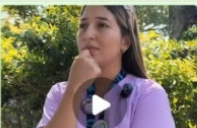
¡Te esperamos!

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal invita a toda la comunidad a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2025, un espacio de transparencia, diálogo y participación ciudadana.

10:56 a.m. ✓

☀️ Muy buenos días compañeros, por favor compartir con sus familias y amigos. Los esperamos este 19 de Junio 2026 en la casa de la cultura María encarnación frente al batallón a las 3: 00 de la tarde.

10:59 a.m. ✓



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 6 de 28

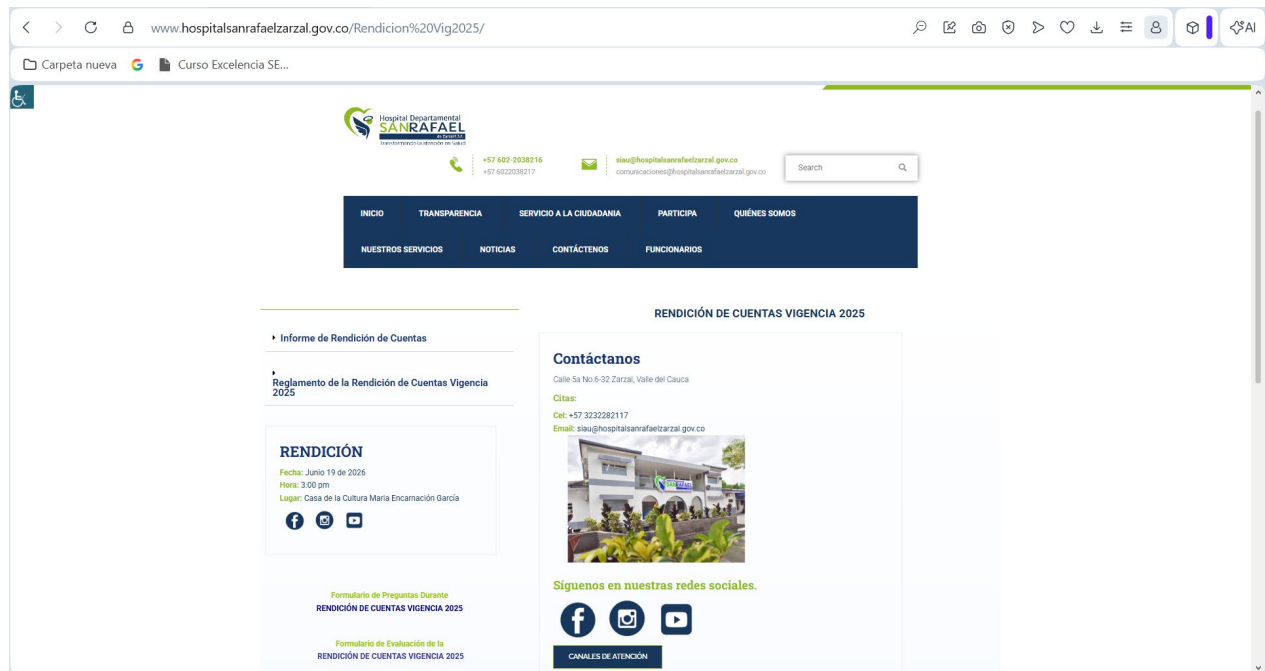
INSTAGRAM



PÁGINA WEB



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 7 de 28



LETREROS EN LUGARES PÚBLICOS





PERIFONEO



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 9 de 28

RENDICION DE CUENTAS

Se realizó la audiencia pública a E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de la Vigencia 2025 sobre el último periodo de gestión con la participación de organizaciones sociales y ciudadanos en general. Se elaboraron publicaciones a nivel interno y externo socializando la Rendición de Cuentas para la asistencia masiva de la ciudadanía, adicionalmente, se realizó una transmisión en vivo para acercar más a la comunidad. Se realizó publicación de toda la información exigida por la Supersalud y la normatividad pública a través del micrositio en la página web que se relaciona a continuación:

En el marco de exponer a toda la comunidad Zarzaleña y grupos de interés, a través de las Redes sociales Facebook live y la página Institucional, los diferentes resultados obtenidos de las ejecuciones y gestiones administrativas y financieras por parte de la institución durante la vigencia 2025, se realizó la difusión por redes sociales y por la página web:

Publicación página web:

<https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/rendicion-vig2025/>

Reglamento interno de la rendición de cuentas:

chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/wp-content/uploads/2026/04/CE-Reglamento-Rendicion-Cuentas-HDSRZ-2025.pdf>

Informe rendición de cuentas:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/wp-content/uploads/2026/04/INFORME-DE-GESTION-Rendicion-Cuentas-2025.pdf>

Invitación pública:

<https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/Rendicion%20Vig2025/>

Se realizaron reuniones de trabajo con los líderes de procesos, se formuló y se planeó el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas como cumplimiento de las normas que la rigen, así mismo, como compromiso de informar la Gestión a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta los procedimientos legalmente establecidos para que sean los ciudadanos quienes vigilen y evalúen el actuar responsable de los servidores públicos por medio de mecanismos como la transparencia y fiscalización y brindando así beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública conllevando así a establecer mayor credibilidad y confianza con la ciudadanía.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 10 de 28

Los objetivos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fueron:

- ✓ Fortalecer el sentido de lo público.
- ✓ Recuperar la legitimidad para las instituciones de salud del Estado.
- ✓ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- ✓ La finalidad es la de generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Con el fin de brindar espacios de participación ciudadana la E.S.E Hospital Departamental San Rafael, socializó la información previa a la Audiencia de Rendición de cuentas, habilitando canales de comunicación desde las cuales los ciudadanos realizaron el seguimiento y consulta de las actividades a realizar para generar una interacción real. Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (usuarios, entes territoriales, veedores) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, fomentando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

Por lo anterior, el día 19 de junio de 2026, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Vigencia 2025, en la casa de la cultura María Julián Andrés Correa Trujillo, quien brindó un saludo y da la apertura a la actividad, posteriormente la maestra de ceremonia, informa el orden del día:

Interpretación de los himnos

- Himno Nacional de la República de Colombia
- Himno del Valle del Cauca
- Himno del municipio de Zarzal

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 11 de 28

Instrucciones para participación ciudadana

- Las preguntas serán respondidas en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Instrucciones de seguridad

- Información sobre salidas de emergencia y ubicación de extintores.
- Indicaciones para evacuación en caso de sismo

Transmisión en vivo y redes sociales

- Recordatorio de transmisión por Facebook Live
- Invitación a compartir el enlace
- Redes sociales oficiales:
 - Facebook: HospitalSanRafaelZarzal
 - Instagram: @HospitalSanRafaelZarzal
 - Página web: www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

Y así mismo se da inicio a la exposición de la información la cual fue presentada a través de diapositivas ilustrativas, expuestas así:

DIAPOSITIVAS DEL INFORME DE GESTIÓN:



TRD: 22-04.01
PÁGINA: 12 de 28





37

★



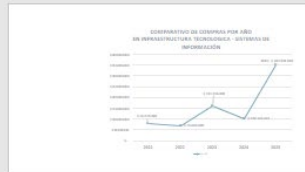
38



39



40



41



42

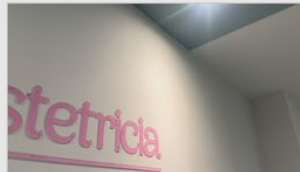


43



44

★



49

★



50

★



51

★



52

★



53



54

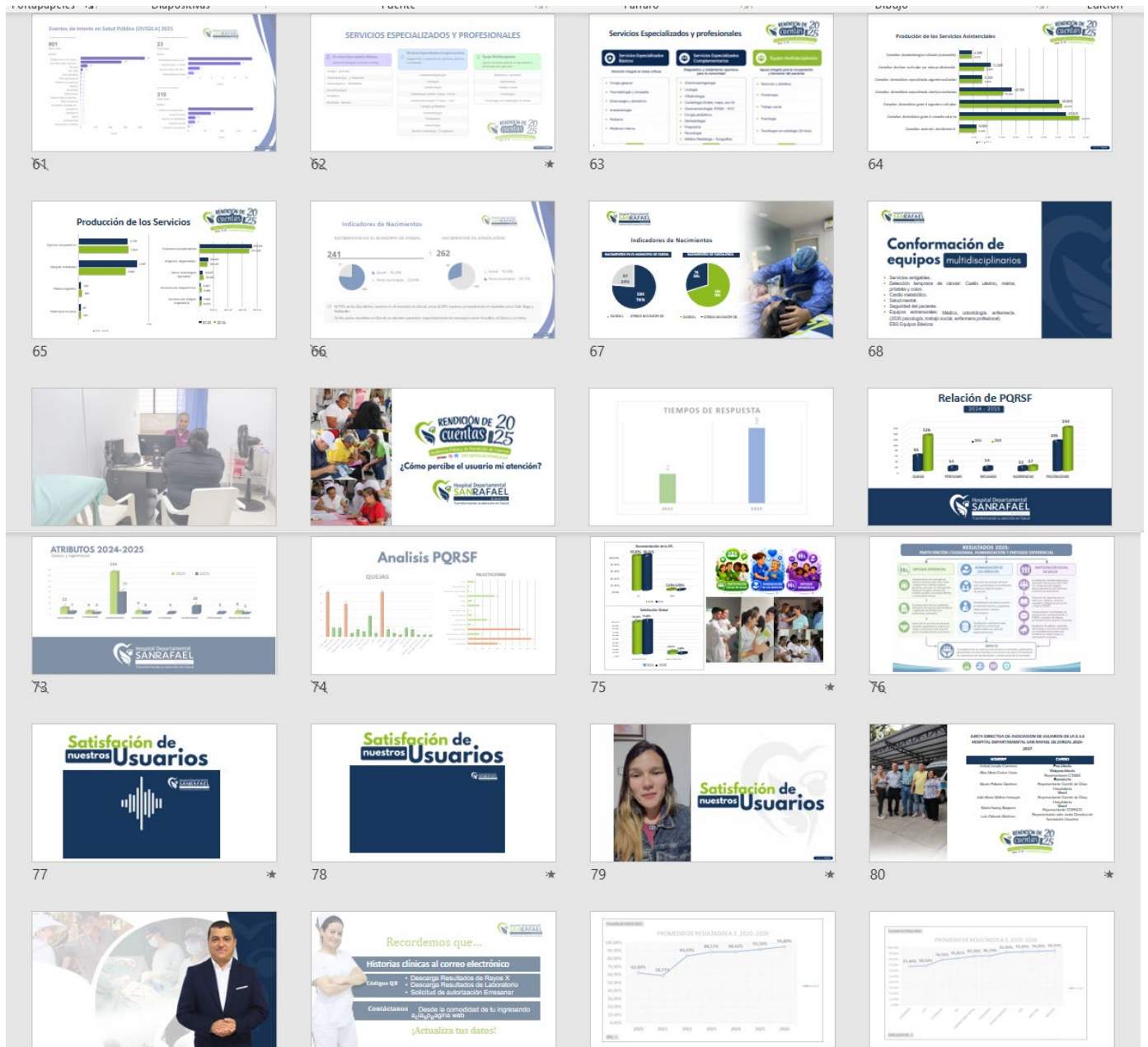


55



56





	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 15 de 28



En el desarrollo de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el señor Gerente del Hospital, hace un amplio recorrido de las gestiones realizadas desde el año 2020 a la fecha, así como también de un comparativo de gestión, financiero y demás entre las vigencias 2024 y 2025.

Uno de los temas abordados por el señor Gerente, fue el referente a la facturación del año 2024 vs 2025, reportando las grandes dificultades de la vigencia en mención. De igual forma, se evidencia lo facturado versus lo recaudado, donde es claro que no se llega al mismo valor; siempre el recaudo está por debajo de la facturación efectuada. Siguiendo con su intervención, expuso también la evolución del recaudo por cada uno de las EAPB, el cual ha dificultado mucho la situación fiscal del Hospital.

Posteriormente se hizo mucho énfasis en la gestión de proyectos a lo largo de los últimos 10 años en la entidad, donde se reporta una inversión aproximada de 19,7 mil millones, a través de 23 proyectos financiados por el ministerio de salud, la Gobernación del Valle y con recursos propios del Hospital.

PROYECTO	TIPO	FINANCIACIÓN	MONTO DE INVERSIÓN
INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	INFRAESTRUCTURA	GOBERNACION	\$ 2.000.000.000
ADQUISICIÓN DE UNA AMBULANCIA DE TRANSPORTE ASISTENCIAL	TRANSPORTE ASISTENCIAL	GOBERNACION	\$ 345.650.230
ADQUISICIÓN DE UN EQUIPO PARA TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTATIZADO	DOTACIÓN	GOBERNACION	\$ 1.479.831.818

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 16 de 28

DOTACIÓN PARA EL SERVICIO DE GINECOBSTERIA	DOTACIÓN	GOBERNACION	\$ 752.026.382
ADECUACION MENOR DEL CENTRO DE SALUD LA PAILA	INFRAESTRUCTURA	NACIÓN	\$ 288.259.151
ADECUACION MENOR DEL PUESTO DE SALUD BARRIO BOLIVAR	INFRAESTRUCTURA	NACIÓN	\$ 241.581.102
ADQUISICIÓN DE AMBULANCIA PARA TRASLADO ASISTENCIAL MEDICALIZADO	TRANSPORTE ASISTENCIAL	NACIÓN	\$ 410.927.334
REPARACIÓN Y ENLUCIMIENTO EN EL AREA DE GINECOBSTERIA	INFRAESTRUCTURA	RECURSOS PROPIOS	\$ 466.566.853
REPARACIÓN Y ENLUCIMIENTO EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	INFRAESTRUCTURA	RECURSOS PROPIOS	\$ 359.033.741

Seguidamente se expuso por parte del Subgerente Administrativo y Financiero, el tema relacionado a la contratación de la vigencia 2025. Allí se relacionó la clase de los contratos, su valor y porcentaje a nivel de la contratación general.

CLASE	CANT	VALOR	PORCENTAJE
SINDICALES	10	\$ 15.452.869.074	33,1%
PIC DEPARTAMENTAL	1	\$ 10.848.626.068	23,2%
COMPRA Y SUMINISTRO	73	\$ 8.224.002.402	17,6%
OBRA	7	\$ 3.370.679.344	7,2%
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ASISTENCIALES	52	\$ 3.215.637.700	6,9%
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	333	\$ 2.306.250.999	4,9%
PRESTACION DE SERVICIOS	25	\$ 1.967.833.149	4,2%
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS	41	\$ 852.108.245	1,8%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 17 de 28

SEGUROS	1	\$ 311.412.010	0,7%
INTERVENTORIA	3	\$ 139.968.335	0,3%
TOTAL	546	\$ 46.689.387.326	100%

Posteriormente, se dirige a todos los asistentes, la Señora Subdirectora Científica del Hospital, quien aborda todos los temas relacionados a la producción generada por el Hospital durante la vigencia 2025.

Dentro de los temas más relevantes se tuvieron, cirugías realizadas, exámenes de laboratorio efectuados, consulta de medicina especializada, imágenes diagnósticas y total de citas odontológicas.

También realizó una importante exposición de todos los servicios ofertados por el Hospital, de como se ha ampliado este portafolio y los beneficios para la comunidad Zarzaleña y municipios circunvecinos.

Finalmente, se abordó por parte de la oficina del SIAU, todo lo referente a las PQRSF; aquí se evidencia que comparativamente la vigencia 2024 y la 2025, hubo un incremento de quejas, pero simultáneamente incrementaron las felicitaciones frente a la prestación de los servicios. El análisis refleja que las quejas van enmarcadas más que todo en lo que respecta a la humanización en la prestación del servicio, así como la oportunidad para acceder a citas.

De igual forma, se evidencia que las áreas que presentan mayor número de quejas son urgencias y citas, por lo anteriormente manifestado.

En este mismo sentido, las felicitaciones se han concentrado en el área de ginecología, Hospitalización, urgencias, cirugía y pediatría.

Por último, la trabajadora social del SIAU, expuso sobre las encuestas de satisfacción realizadas en los diferentes servicios, obteniendo un nivel importante de usuarios satisfechos.

PREGUNTAS Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

Se publicaron los formatos de inscripción, preguntas y evaluación en el respectivo sitio web, antes de la realización del evento de rendición. Los formatos fueron los siguientes:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 18 de 28

Formulario Virtual (GoogleForms) de inscripción de preguntas antes de la rendición de cuentas

		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	
FORMULARIO DE PREGUNTAS, PROPUESTAS, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y TEMAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025			
El Hospital Departamental San Rafael E.S.E de Zarzal lo invita a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2025, este es un espacio que tiene como fin favorecer la comunicación entre la Institución, la asociación de usuarios, la comunidad en general y partes interesadas de la E.S.E. Es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar o se quiere ampliar información estén relacionados con los temas definidos de interés en la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas para la vigencia 2025.			
Fecha	DD	MM	AAAA
Nombre _____ email _____ Teléfono _____ Lugar Residencia _____ Realiza esta encuesta en representación de un Grupo/Organización social: Si __ No __ Nombre del Grupo/Organización en caso de responder SI: _____			
Temas de interés de las preguntas Calidad en la atención ☐ Organización de los procesos ☐ Servicios prestados (Médicos, Especialistas, Urgencias, Hospitalización, Cirugías, Areas Diagnosticas) ☐ Financieros ☐ Infraestructura física ☐ Proyectos ☐ Participación ciudadana ☐ Otros: _____			
Describe claramente su pregunta, propuesta, recomendación, observación o sugerencia _____ _____ _____			
Describe claramente su pregunta, propuesta, recomendación, observación o sugerencia (Opcional) _____ _____ _____			
La audiencia de rendición de cuentas se debe realizar: Virtual__ Presencial__ Cualquiera__			
Durante la audiencia pública de rendición de cuentas se dará respuesta a las mismas en forma general o particular según lo amerite.			
Gracias por participar			

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 20 de 28

Los ciudadanos y grupos de interés realizaron las siguientes preguntas, propuestas, recomendaciones, observaciones, sugerencias y temas de interés antes de la audiencia pública de rendición de cuentas:

Describa claramente su pregunta, propuesta, recomendación, observación o sugerencia
¿Qué acciones ha implementado el hospital durante el último año para mejorar la oportunidad y calidad de la atención a los usuarios, y cuáles han sido los resultados obtenidos?
Su calidad para la atención al usuario a mejorado mucho, mi única recomendación como mamá es que hayan mas cambiadores para los niños en los baños del hospital
Cómo van a asegurar que los adultos mayores puedan gestionar sus citas y otros servicios cuando no cuentan con un acudiente?
¿Qué acciones concretas realizó el hospital para disminuir los tiempos de espera en urgencias y consulta externa?
¿Cómo garantizan la atención prioritaria a adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas?
Que mecanismo o metodos tienen para mejorar la atencion a los usuarios
Tener uci y especialista
TIEMPOS DE ESPERA PARA PROCEDIMIENTOS Y CITAS
Les falta más comunicación entre los empleados de facturación eso lo ponen a uno en una pelotera capacitarlos y que hablen un mismo idioma
Buenos los servicios aunque nos faltan más especialistas
¿Qué acciones ha implementado el hospital durante el año 2025 para garantizar el acceso oportuno a la asignación de citas de las personas adultas mayores que presentan dificultades en el manejo de WhatsApp y otras herramientas tecnológicas?
¿Cómo se han invertido los recursos públicos durante la vigencia 2025, cuáles han sido los principales resultados obtenidos para los usuarios y cuáles son los retos y proyectos priorizados para 2026? Una sugerencia es: Presentar los resultados de 2025 mediante imágenes, videos cortos e infografías que muestren los cambios logrados durante el año.
¿Qué acciones, inversiones y estrategias ha implementado el hospital durante 2025 para mejorar la oportunidad, calidad y humanización de los servicios de salud, incluyendo la atención de urgencias, consulta especializada, disponibilidad de medicamentos y programas de promoción y prevención?
Mejorar la atención para orientar lo hacen muchas veces de forma grosera
Hay que sostener siempre la calidad humana para dar un buen servicio ya que la razón de ser de toda empresa ,negocio e instalación es el usuario. Y un usuario satisfecho suma , uno insatisfecho resta y lo más importante es el sentido de pertenencia de cada uno los funcionarios dentro,de la empresa para con la empresa o institución
PORQUÉ NO CONTESTAN LAS CITAS
Se demoran mucho en dar una cita
Mejoras el agendmaiento manejo de los servicios que ofrecen
¿Cómo se abordó el tema del mantenimiento preventivo y locativo de la infraestructura durante el 2025?
Se demoran mucho para poder solucionar la prestación de servicio
entendemos que el tema de salud en el país es complicado, que estrategias o soluciones tienen para garantizar los salarios a los empleados y cubierto los servicios con especialista
Que estrategias han buscado para contrarrestar la crisis financiera que vive el sector salud

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01 PÁGINA: 21 de 28

Una sugerencia es que no se proporcionen datos técnicos, ya que esto puede alejar a las personas; se requiere un lenguaje más ajustado a la población. También, que haya participación corta de preguntas al final del espacio para complementarlo.

¿Qué sucedió con la situación financiera del hospital en el 2025?

¿Qué inversiones realizaron para mejorar las instalaciones del hospital?

¿Qué áreas presentan mayores problemas de infraestructura y cuándo serán intervenidas?

Ya que el hospital está creciendo tanto, me gustaría saber cuáles son algunos de los proyectos a futuro y más con la crisis financiera que vive el sector

Tratar lo posible de tener especialistas y médicos para la atención de los usuarios de esta forma se garantiza la calidad de atención al usuario. usuario

sugiero muy formalmente mantener todos los especialistas acá en el hospital para que como usuarios no nos toque desplazarnos a otros lugares por temas económicos y tiempo

Me gustaría conocer sobre los proyectos que han realizado y cuáles se han pensado para agilizar la atención y agendamiento de citas

Después de analizar cada pregunta realizada se formularon las siguientes 11 preguntas generales que cubren el contenido de todas las enviadas que se contestaran por medio de un video publicado en la página web del hospital, las redes sociales y por email a las personas que realizaron las preguntas.

PREGUNTA SUGERIDA AGRUPADA
¿Qué acciones ha implementado el hospital durante el año 2025 para garantizar el acceso oportuno a la asignación de citas de las personas adultas mayores que presentan dificultades en el manejo de WhatsApp y otras herramientas tecnológicas?
¿Cómo garantizan la atención prioritaria a adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas?
¿Qué acciones y estrategias ha implementado el hospital durante 2025 para mejorar la oportunidad, calidad y atención humanizada en los servicios de salud, incluyendo la atención de urgencias, consulta especializada, disponibilidad de medicamentos y programas de promoción y prevención?
¿Qué acciones concretas realizó el hospital para disminuir los tiempos de espera en urgencias y consulta externa?
¿Cómo se abordó el tema del mantenimiento preventivo y locativo de la infraestructura durante el 2025?
¿Qué áreas presentan mayores problemas de infraestructura y cuándo serán intervenidas?
¿Cómo se han invertido los recursos públicos durante la vigencia 2025, cuáles han sido los principales resultados obtenidos para los usuarios?
Como ha sido la situación financiera del Hospital y como se ha manejado la crisis financiera de la Salud para garantizar los salarios a los empleados y la atención de los servicios con especialistas
Como se va a mejorar agendamiento de citas de forma rápida por los diferentes canales (presencial y WhatsApp) y disminuir los tiempos de espera para las citas con el médico.
Cuales los proyectos ejecutados en el 2025 y cuales a futuro

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 22 de 28

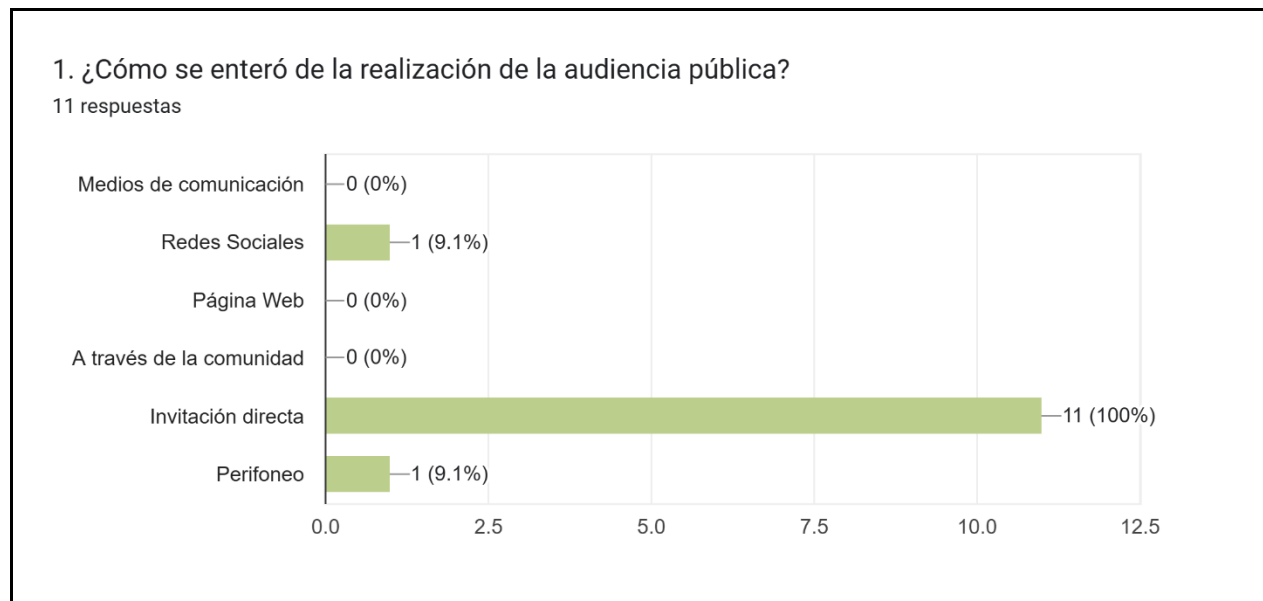
Que especialidades se tienen y cuales se proyectan tener, cuanto por especialidad, disponibilidad en la semana y por día

EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Una vez culminada la audiencia de rendición de cuentas se solicitó a la audiencia diligenciar la evaluación de la rendición de cuentas (formulario GoogleForms) en la página Web del Hospital.

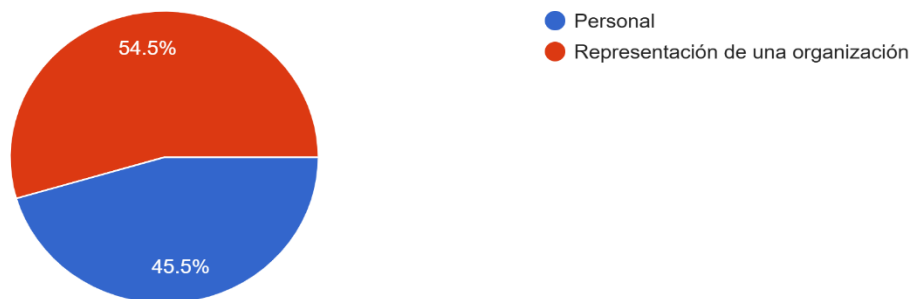
Formato que contiene ocho preguntas que buscan establecer la importancia del tema, valorar la metodología utilizada, el desarrollo de la misma, identificar el medio de comunicación por el cual se enteró de la audiencia, la utilidad como medio de comunicación y de control ciudadano y si consideran pertinente dar continuidad a la rendición de cuentas.

La encuesta fue diligenciada por 11 personas con la siguiente información:



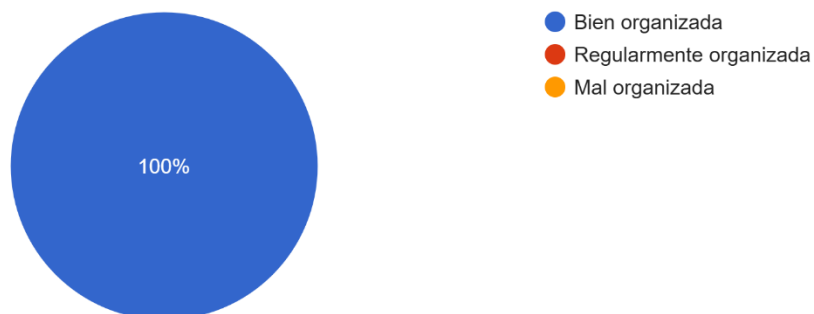
Actúa en forma personal o en representación de una organización

11 respuestas



2. Cree usted que la audiencia pública se desarrollo de manera:

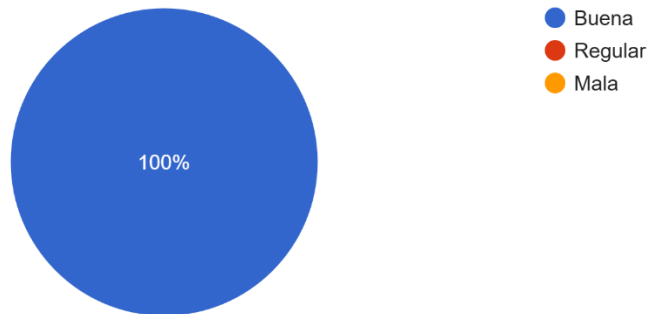
11 respuestas



Se puede observar entonces que el Desarrollo de la Audiencia, tuvo una muy buena calificación en cuanto a su organización. Este alto porcentaje ratifica la aceptación de los participantes frente al evento.

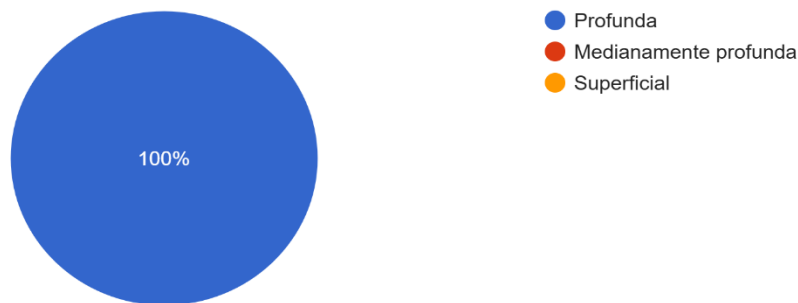
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 24 de 28

3. La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública fue:
11 respuestas



Se evidencia una buena calificación frente al procedimiento de las intervenciones durante la audiencia.

4. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:
11 respuestas



En cuanto a la claridad de los temas expuestos en la Audiencia Pública, para esta vigencia 2025 se puede evidenciar que tuvo muy buena aceptación por parte de los asistentes. Siempre se ha tratado por parte de la entidad que los temas sean lo suficientemente sencillos para que la comunidad entienda todo lo manifestado.

Es bueno continuar trabajando sobre un lenguaje cómodo hacia la comunidad para las futuras rendiciones, a fin de que todo sea totalmente comprensible.

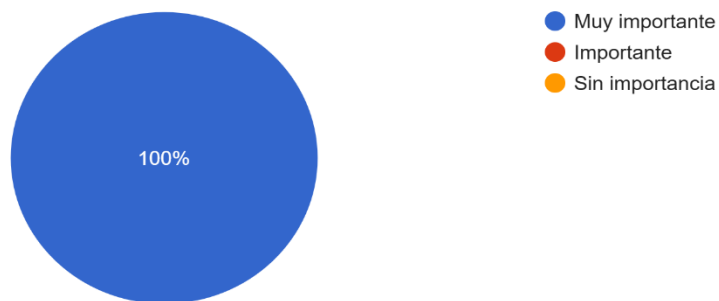
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 25 de 28

5. La utilidad de la audiencia publica como espacio para la participación de la ciudadanía es:
11 respuestas



La utilidad del proceso de rendición de cuentas, es calificada como de mucha utilidad para el presente caso. Su alto porcentaje demuestra que la comunidad requiere de espacios de participación ciudadana.

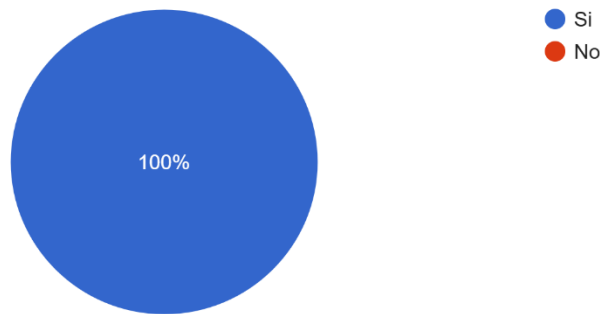
6. Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:
11 respuestas



La participación de la comunidad se evidencia de suma importancia, ya que al estar en estos espacios, permite ampliar el conocimiento sobre la realidad y funcionamiento de la entidad y así ejercer un control más objetivo.

7. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión pública?

11 respuestas



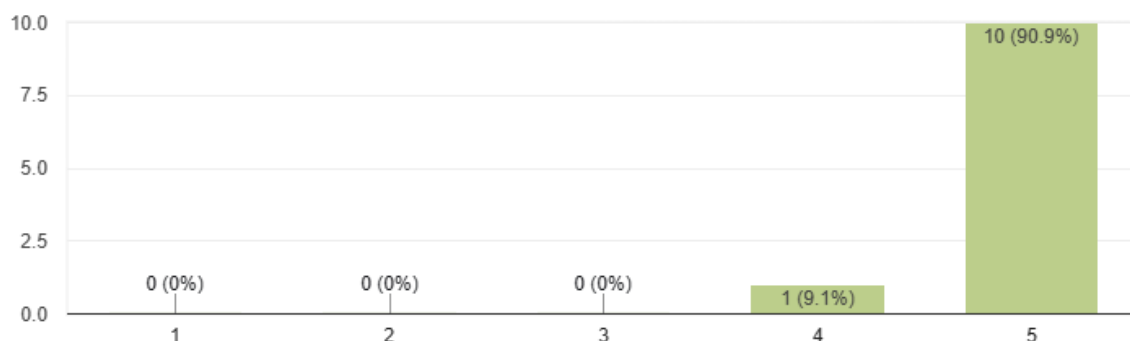
Los resultados obtenidos, demuestran que la comunidad requiere continuar con estos espacios, e incitan a profundizar el tema de retroalimentación del hospital con las personas que utilizan los servicios. Es importante entonces, continuar con las audiencias públicas de cada vigencia, así como abrir otros espacios que nutran a la comunidad, de información periódica y constante sobre las actividades de la institución.

8. Después de haber participado en la presente audiencia pública de Rendición de Cuentas, como considera que fue la gestión en el Hospital en el año 2024.

 Copiar gráfico

Califique de 1 a 5, donde 1 es una gestión deficiente y 5 es una gestión eficiente

11 respuestas



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 27 de 28

Los resultados obtenidos, demuestran que la comunidad requiere continuar con estos espacios, e incitan a profundizar el tema de retroalimentación del hospital con las personas que utilizan los servicios. Es importante entonces, continuar con las audiencias públicas de cada vigencia, así como abrir otros espacios que nutran a la comunidad, de información periódica y constante sobre las actividades de la institución.

Nota: Se hace una aclaración en este punto, ya que la encuesta tuvo un error de digitación en cuanto a la vigencia, se digitó 2024 cuando se es sabido que es la vigencia 2025.

CONCLUSIONES

Una vez efectuada la audiencia de rendición pública de cuentas, la oficina de Control Interno emite las siguientes conclusiones y recomendaciones sobre el proceso ejecutado:

- Se dio cumplimiento a lo establecido en el CONPES 3654 de 2010 y en la circular 008 de 2018 de la Supersalud.
- Se cumplió con el objetivo propuesto de informar y disponer espacios para dialogar con la ciudadanía sobre la Gestión de la Institución durante la vigencia de 2025.
- Se contó con una nutrida participación de la comunidad, los grupos de interés, los funcionarios de la institución, la Asociación de Usuarios, Veeduría Ciudadana entre otros. Lo anterior refleja una buena estrategia de comunicación e invitación del evento.
- La información expuesta a los asistentes, fue amplia y clara para entender la realidad de la entidad.

RECOMENDACIONES

Frente al proceso de rendición de cuentas, es pertinente emitir diversas recomendaciones en aras del mejoramiento continuo para futuros eventos de esta índole:

- ✓ En temas logísticos, se recomienda verificar todos los elementos que se van a utilizar para tal fin, como por ejemplo, el sonido que hace parte esencial de la comunicación de la información, presentó diversas fallas que impiden una fluidez continua y clara de lo que se pretende informar.
- ✓ En cuanto al orden del día, debió establecerse de mejor forma, es decir, plantearse de una manera más clara y detallada para seguir punto a punto el desarrollo de la organización.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 21/09/2020
		TRD: 22-04.01
		PÁGINA: 28 de 28

- ✓ Frente a las preguntas de los asistentes, se hace necesario entregar de manera física en medio del evento, formatos que permitan formular interrogantes que surjan a medida que se desarrolla la audiencia; el esperar a que todos participen de manera virtual, resulta un poco complejo y se puede desaprovechar la nutrida asistencia.
- ✓ En el mismo sentido de las preguntas, también es pertinente recomendar la necesidad de entregar formatos de evaluación de la audiencia, ya que, si se analiza la asistencia, fueron 192 personas presentes, de las cuales solo se obtuvieron 11 formularios virtuales realizados, lo que equivale a un 5,72% de los participantes. Es pertinente entonces tener en cuenta para futuras audiencias, la logística frente a estos ítems.
- ✓ Publicar el video con las respuestas a las preguntas formuladas por medio de formulario virtual.
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la estrategia de comunicación permanente para motivar o movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas y buscar estrategias para que la ciudadanía asista a este tipo de actividades que se realizan aumentando la asistencia a tan importante evento de control social en salud.

La Oficina de Control Interno estará siempre dispuesta a resolver cualquier inquietud y colaborar en lo que sea requerida.

CARLOS MAURICIO LLANOS REYES
Asesor de Control Interno