



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN CUENTAS DEL SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU DEL SEGUNDO SEMESTRE DE
2024

VIGILADO
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CHAPARRAL TOLIMA, DICIEMBRE DE 2024



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN CUENTAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

PERIODO OBJETO DEL INFORME: SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
DIA DE REALIZACION: 18 DE DICIEMBRE DE 2024
LUGAR: SALA DE CONFERENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA ESE
HORA DE REALIZACION: 3:15 PM
HORA DE TERMINACION: 5:22 PM
REGISTRO DE ASISTENCIA PRESENCIAL: 55 Personas

PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su función de evaluación independiente, se permite presentar en consecuencia, este informe sobre el desarrollo de la rendición de cuentas, y las observaciones más relevantes de la evaluación aplicada.

1.- Definición de las diferentes acciones publicitarias tendientes a garantizar la participación comunitaria en la rendición de cuentas del Sistema de Información al Usuario SIAU, del segundo semestre de 2024, se publico por la página WEB, en cartelera, redes sociales, invitación a: Doctora Edna Margarita Quiñonez Álvarez, Personera Municipal, Señor Jorge Carvajal Dirección Local de Salud Alcaldía Municipal de Chaparral Tolima, Asociación de Usuarios del Hospital San Juan Bautista ASOHOSJUBA, invitación enviadas por correo electrónico a: Nueva EPS - Chaparral, Nueva EPS, ASMET SALUD EPSS, EPS SANITAS, SALUD TOTAL Gerente Tolima, Pijaos salud Chaparral pijaossaludchaparral.com@hotmail.com , a las diferentes entidades y por la página WEB del Hospital el día 2 de diciembre de 2024, se publicó a disposición de toda la comunidad en general , por medio de oficio en físico a la Personera Municipal, Secretaria Local de Salud , a los integrantes de ASOHOSJUBA; promocionando también en el televisor del área de consulta externa de la institución, y publicada y fijada 1 invitación en la cartelera de la Alcaldía Municipal, cartelera de Nueva EPS, cartelera del Hospital y sede alterna, cartelera PIJAO salud, cartelera Secretaria de Salud Municipal, cartelera con debida anticipación información publicada desde el 5 de Diciembre de 2024 , como a su vez invitación compartida y publicada por medio del WhatsApp de los funcionarios y comunidad en general

2.- Elaboración previa del informe del segundo semestre 2024 – Sistema de información de Atención al Usuario (SIAU)

3. Organización logística para la realizar de la Rendición de Cuentas al Sistema de información Atención al Usuario (SIAU) del segundo semestre de 2024, Alistamiento: Sonido, video beam, computadores, internet, registro de asistencia presencial y de evaluación presencial

4.- Realización y evaluación de la Rendición de Cuentas del sistema de información de Atención al Usuario (SIAU) del segundo semestre de 2024.



EVIDENCIA DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA



DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SIAU



DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SIAU



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima



DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SIAU

VIGILADO **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios



DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SIAU



EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se desarrolló de acuerdo con la fecha programada y con la agenda:

- Presentación de la Agenda
- Apertura de la Rendición de Cuentas
- Himno Municipal La Sombrerera • Instalación de la Rendición de Cuentas
- Objetivo de la Rendición de Cuentas
- Reconocimiento ASOHOSJUBA
- Socializar seguimiento y Avances I Semestre -PPSS 2024
- Educación en Participación Social en Salud PSS
- Promoción de y fortalecimiento del Ejercicio de la participación Social en Salud “Alianza de Usuarios”
- Promoción de los Derechos y Deberes de los Usuarios
- Política de Humanización
- Línea de acción de la Política de Humanización
- Estrategia de Humanización Implementadas Durante el II Semestre 2024
- Informe de PQRSDf -II semestre vigencia 2024
- Encuesta de satisfacción
- Todo lo anterior con la finalidad de que la ciudadanía fortalezca su participación y control social en el marco de la transparencia y la confianza en la gestión pública
- Aplicación de encuestas a cargo de Control Interno
- Cierre de la Rendición de cuentas a cargo de Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos.

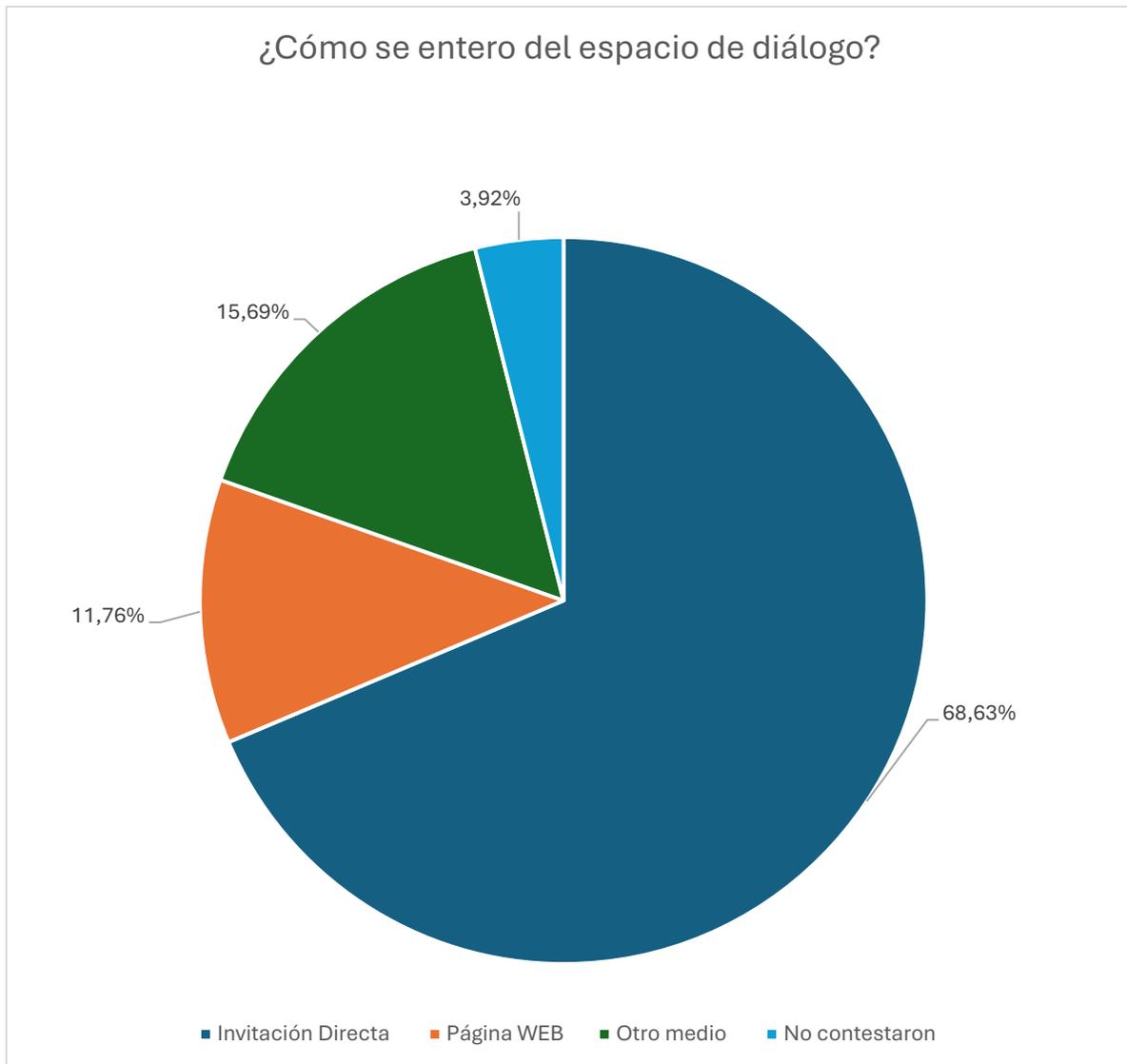
Para la evaluación de Rendición de Cuentas del Sistema de Información de Atención al Usuario SIAU del segundo semestre de 2024, de forma presencial arrojando el siguiente resultado: 93%, es decir 51 personas de las 55 según registro de asistencia presencial de rendición de cuentas del sistema de información al usuario SIAU del segundo semestre de 2024, los cuales respondieron al cuestionario, así:

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

www.hospitalsanjuanbautista.gov.co – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co
cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co - ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



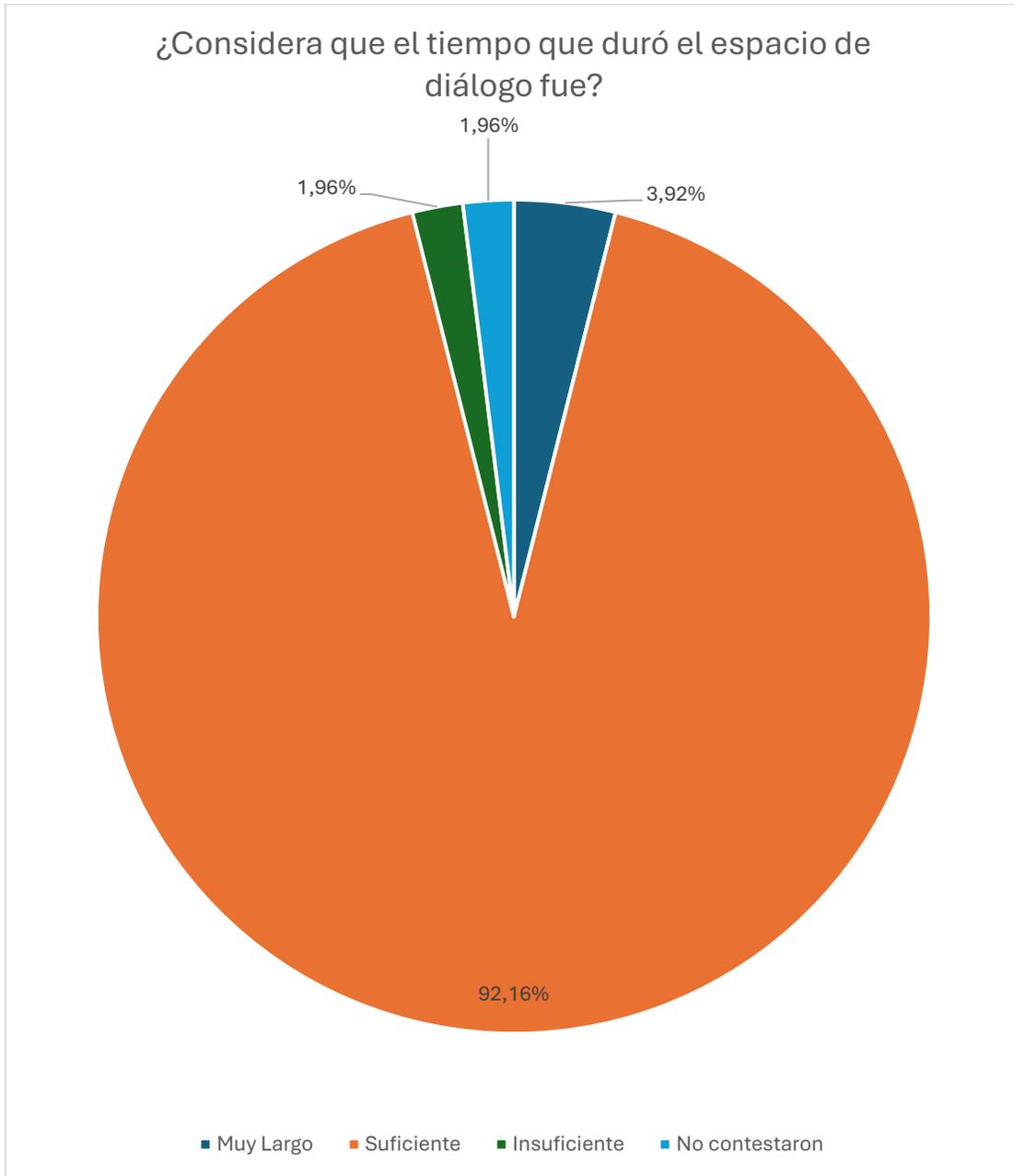
1. ¿Cómo se entero del espacio de diálogo?



Invitación Directa	35	68,63%
Página WEB	6	11,76%
Otro medio	8	15,69%
No contestaron	2	3,92%



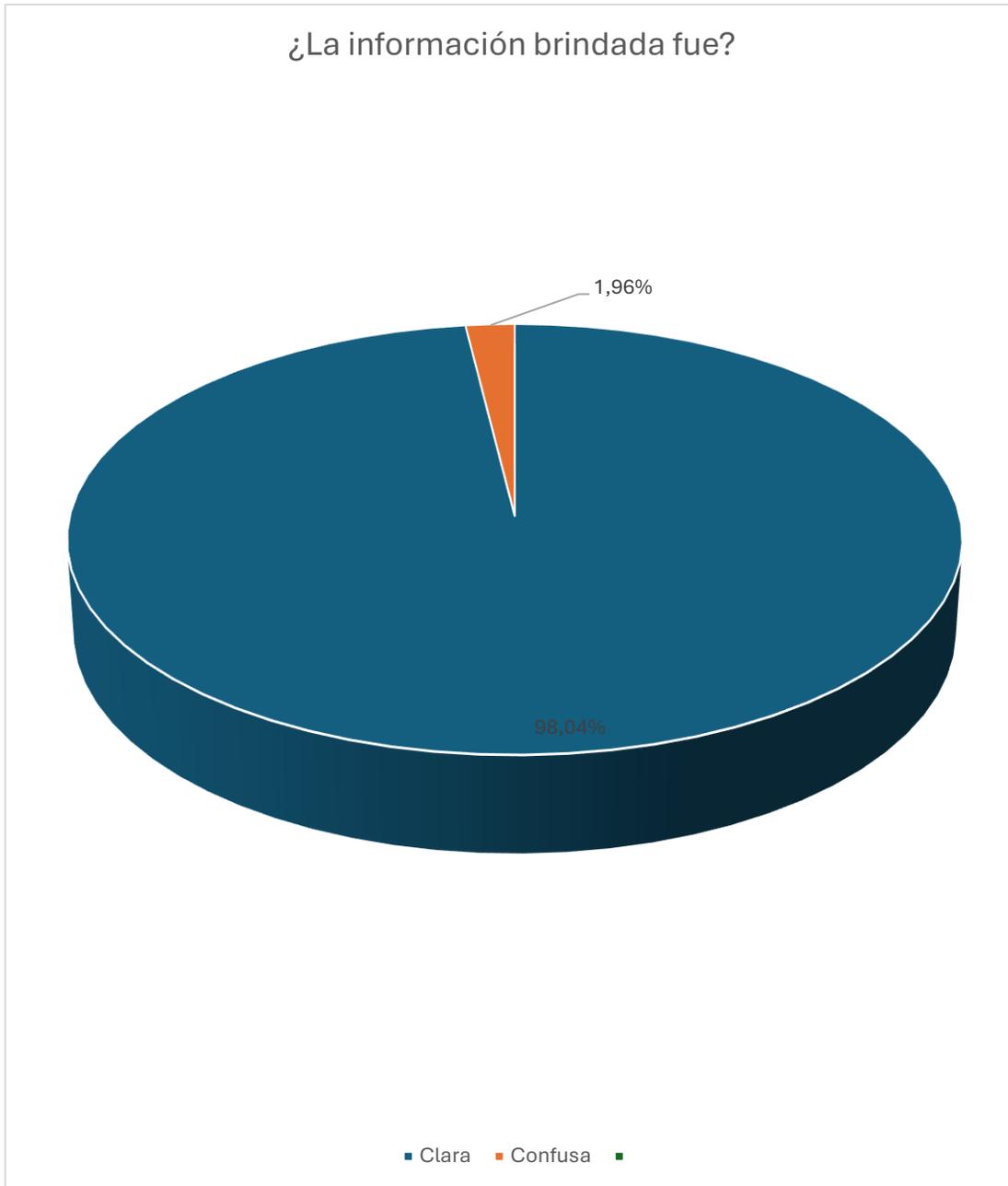
2. ¿Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue?



Muy Largo	2	3,92%
Suficiente	47	92,16%
Insuficiente	1	1,96%
No contestaron	1	1,96%



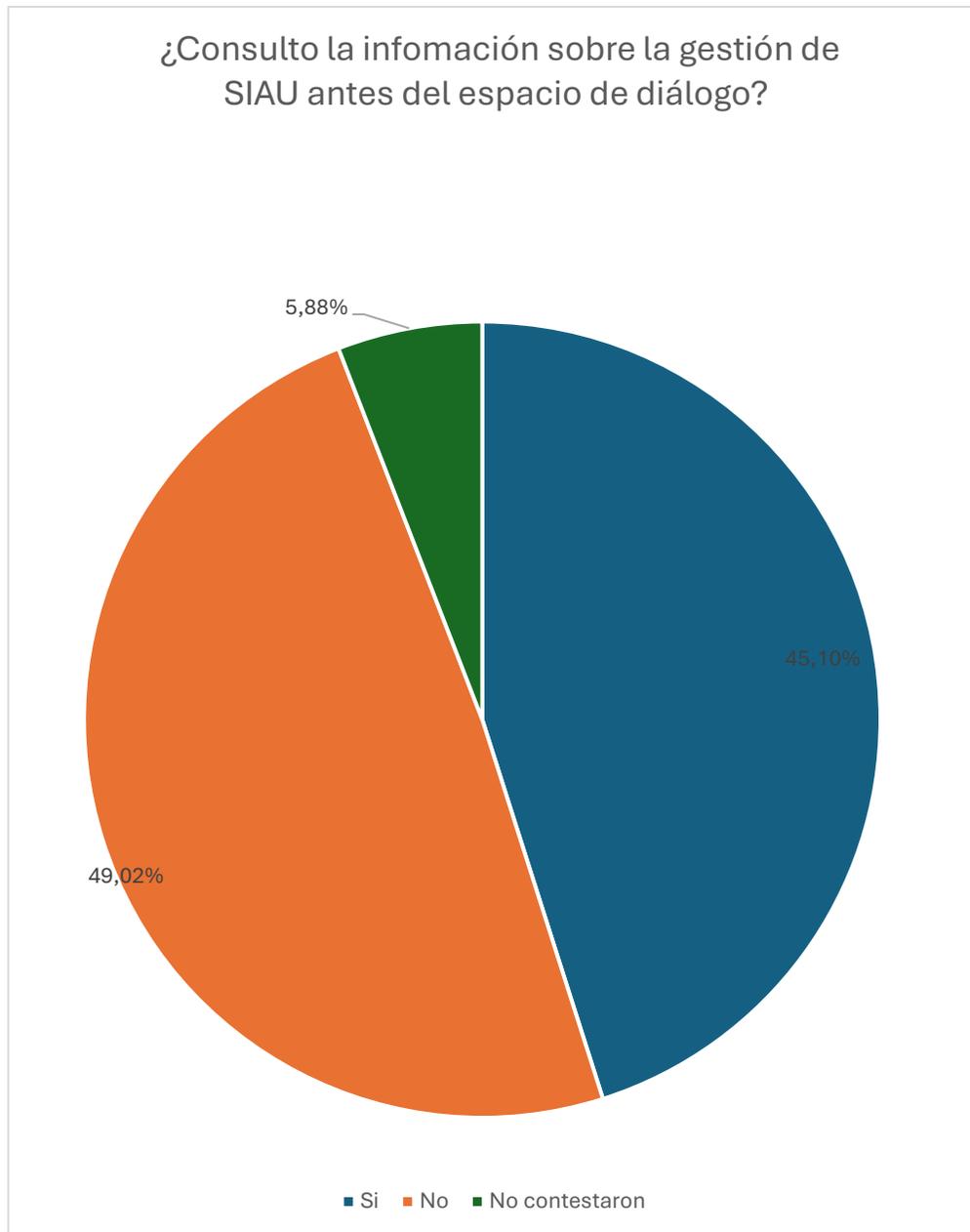
3. ¿La información brindada fue?



Clara	50	98,04%
Confusa	1	1,96%



4. ¿Consulta la información sobre la gestión e SIAU antes del espacio de diálogo?

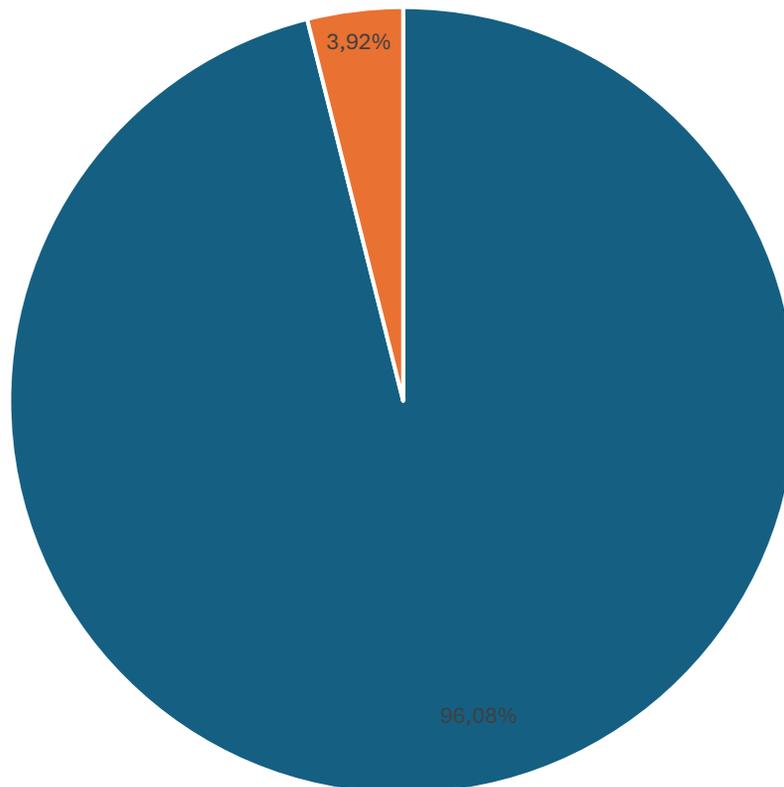


Si	23	45,10%
No	25	49,02%
No contestaron	3	5,88%



5. ¿La Jornada de diálogo dio a conocer los resultados de la gestión que realiza SIAU?

¿La Jornada de diálogo dio a conocer los resultados de la gestión que realiza SIAU?



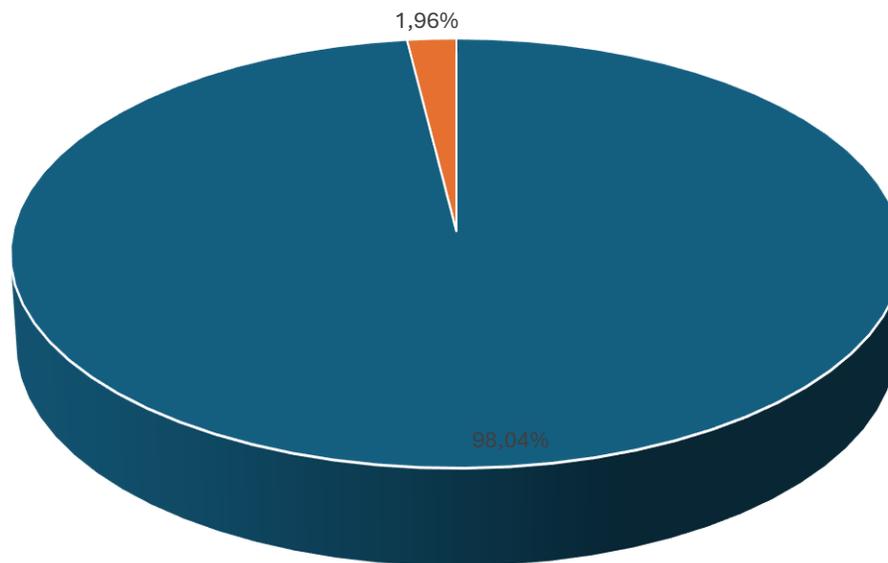
■ Si ■ No

Si	49	96,08%
No	2	3,92%



6. ¿Volvería a participar en otra actividad cómo esta?

¿Volvería a participa en ora actividad cómo esta?



■ Si ■ No

Si	50	98,04%
No	1	1,96%



RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU

Con respecto a las encuestas aplicadas en la rendición de cuentas del Sistema de Información de Atención al Usuario SIAU del segundo semestre de 2024, a las preguntas realizadas contestaron:

Con respecto a la primera pregunta el 68,63%% de los 51 encuestados contestaron que se enteraron de la rendición de cuentas de SIAU por invitación directa, el 11,76%, por la página WEB, el 15,69% por otro medio del espacio de dialogo como: Radio de mi gente, voz a voz, mensaje de WhatsApp, radio – funcionarios, la emisora, por WhatsApp, por mensaje - radio, Facebook, familiar y 3,92% no contestaron.

En cuanto a la segunda pregunta respondieron que el tiempo que duró el espacio de diálogo según los 51 encuestados fue: El 92,16% suficiente, el 3,92% muy largo, el 1,96% insuficiente y 1,96% no contestaron.

Con respeto a la tercera pregunta respondieron el 98,04% de los 51 encuestado respondió que la información suministrada fue clara y el 1,96% respondieron que fue confusa.

En cuanto a la cuarta pregunta, de los 51 encuestados, el 49,02% respondieron que no consultaron sobre la gestión de SIAU antes de la jornada de diálogo, el 45,10% respondieron que sí y el 5,88% no contestaron.

En cuanto a la quinta pregunta de los 51 encuestados, el 96,08% respondió que la jornada de dialogo dio a conocer los resultados de la gestión realizada por SIAU y el 3,92% respondió que no.

En cuanto a la sexta pregunta el 98,04% que si participarían en otra actividad como esta , el 1,96% respondieron no. Al porque respondieron:

- ✓ Es muy importante tener conocimiento de como funcionan los procedimientos en la entidad.
- ✓ Es de gran importancia conocer los servicios, procesos de atención al usuario y el apoyo Institucional.
- ✓ Se da cuenta de los derechos como usuarios.
- ✓ Porque me gusta los pasos que se manejan en SIAU, nos permite dar a conocer nuestra opinión.
- ✓ Porque se entera de cosas importantes.
- ✓ Porque me gusta asistir a estos eventos.
- ✓ Porque para mi ha sido muy buena atención.
- ✓ Es muy interesante.
- ✓ Porque es de mucha importancia para el usuario.
- ✓ Recibo mas información de la que conozco.
- ✓ Ya que dieron toda la información indicada.
- ✓ La información es muy importante y muy clara para educar a la comunidad.
- ✓ Porque nos aclaran muchas dudas y aprendemos derechos y deberes.
- ✓ Me gusta la información que dan.
- ✓ Pues todo fue claro falto comunidad debio haber ido empleados.



- ✓ Excelente presentación y claridad en la Rendición de Cuentas.
- ✓ Es muy importante tratar todos estos temas en debidas ocasiones para estar con información.
- ✓ Interesante, da mucha información que como comunidad requerimos.
- ✓ Infomación – Evidencia.
- ✓ Es un espacio de dialogo muy importante.
- ✓ Porque es importante conocer el rendimiento del hospital.
- ✓ Es información importante para mi y los demás.
- ✓ Por que es importante como va la información tanto de usuarios como la administración.
- ✓ Fue muy clara la información.
- ✓ Es importante conocer las mejoras que tiene la Institución para la prestación de servicios.
- ✓ Porque nos enteramos de muchas cosas que no sabemos.
- ✓ Me parecio bueno por la charla que dieron.
- ✓ Gran importancia para los usuarios.
- ✓ Es gran importancia para los usuarios.
- ✓ Por que me gusta estar actualizada con todo lo que tengo que ver con el Hospital.
- ✓ Por la importancia de estar actualizado en los temas hospitalarios.
- ✓ Para estar actualizado de lo que pasa con mi hospital.
- ✓ Es muy importante para conocer las gestiones y resultados de nuestro Hospital muy buena la atención de nuestros médicos.
- ✓ Me parecio muy clara la reunión los felitico.
- ✓ Tener la información actualizada.
- ✓ Por que es de gran importancia, conocer los logros alcanzados por el Hospital San Juan Bautista.
- ✓ Es de gran importancia conocer los logros alcanzados por el Hospital San Juan Bautista.
- ✓ Es una información muy importante la cual nos da conocimiento para saber los procedimientos de temas.
- ✓ Es importante estar informados, tener el conocimiento de la gestión que realizan.
- ✓ Por que es bonito saber como el Hospital ayuda a ciertos pacientes cuando lo necesita.
- ✓ Es bueno tener conocimiento Interno del Hospital.
- ✓ Me interesa el funcionamiento del Hospital.
- ✓ Dar claridad sobre los Fondos.
- ✓ Bueno saber de lo que se hacce mes a mes y como lo hacen
- ✓ Para estar informada

INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y CIUDADANÍA

Intervención de la señora Amanda Castro

La señora Amanda realizó su intervención destacando una problemática recurrente en los servicios del hospital: la inasistencia de usuarios a las citas previamente asignadas. Señaló que este incumplimiento no solo afecta la eficiencia del sistema de salud, sino que también priva a otros usuarios, quienes sí están dispuestos y necesitan acceder a dichas citas, de la oportunidad de ser atendidos. En su llamado, la señora Amanda instó al área de asignación



de citas a implementar un plan que permita gestionar de manera más efectiva estas situaciones. Propuso que, en tiempo real, se puedan suplir los vacíos generados por las inasistencias, asignando esos espacios a usuarios que se encuentren en lista de espera. Esta medida, según explicó, optimizaría el tiempo de los especialistas y los recursos del hospital, garantizando un mejor aprovechamiento de los servicios ofrecidos y una mayor satisfacción entre los usuarios.

Intervención de la señora Diodelina María Hernández

La señora Diodelina destacó dos aspectos fundamentales basados en su experiencia como usuaria de los servicios del hospital: La necesidad de mejorar la oportunidad en el acceso a citas especializadas y exámenes, y la importancia de contar con información clara y precisa sobre los costos de los servicios de salud, especialmente para los usuarios del régimen contributivo. Señaló que, aunque este grupo está habituado al pago de cuotas moderadoras, en ocasiones se enfrenta a costos adicionales por procedimientos o exámenes que no son debidamente comunicados, lo que puede generar inconvenientes y desinformación. La señora Diodelina subrayó que esta falta de claridad puede afectar la planificación financiera de los usuarios, especialmente cuando no están preparados para asumir estos gastos de forma inmediata. Por tal motivo, instó a las áreas de facturación y asignación de citas a fortalecer sus procesos de comunicación, adoptando un lenguaje claro y accesible que facilite la comprensión de los costos asociados a cada servicio. Asimismo, enfatizó que esta medida contribuiría no solo a una mejor satisfacción por parte de los usuarios.

Intervención de la señora Diva María Solano de Quintero

La señora Diva María Solano de Quintero, miembro de la Asociación de Usuarios, expresó su preocupación por la falta de uso de los buzones de sugerencias por parte de los usuarios. Destacó la importancia de estos espacios como canales esenciales para que los ciudadanos manifiesten inquietudes y quejas. Así mismo, hizo énfasis en la necesidad de capacitar y preparar al personal del hospital para garantizar una atención óptima y oportuna a los usuarios. De esta manera hizo referencia al servicio de urología, subrayando que este es un área que requiere mejoras tanto en la atención al usuario.

Intervención de la señora Magaly Diaz Torres.

La señora Magaly presentó un caso relacionado con el servicio de fonoaudiología, manifestando su inconformidad frente a un inconveniente en el proceso de facturación y el acceso a las citas correspondientes. Explicó que, tras recibir orientación del profesional, procedió a facturar unas terapias para sus gemelos. Sin embargo, después de tres meses, no había logrado obtener las citas necesarias para iniciar el tratamiento. Desde el área de Atención al Usuario, se brindó una respuesta inmediata asignándole la primera consulta requerida, como un paso inicial para solucionar su caso. Adicionalmente, se le informó que la situación sería escalada para un análisis más detallado por parte de las áreas de asignación de citas y facturación, con el objetivo de ofrecerle una respuesta integral y despejar cualquier inquietud sobre el servicio prestado. La intervención de la señora Magaly resaltó la importancia de fortalecer los protocolos internos y los mecanismos de atención al usuario, para garantizar que casos similares se gestionen de manera más ágil y efectiva en el futuro, asegurando así una experiencia más satisfactoria para los pacientes.



Intervención del señor Ferley Cardona

El señor Ferley Cardona, presidente de la Asociación de Usuarios, destacó la interacción y el trabajo articulado que se ha consolidado entre la Oficina de Atención al Usuario y la Asociación de Usuarios. En su intervención, resaltó los esfuerzos conjuntos realizados para garantizar los derechos de los pacientes, especialmente en su relación con las Entidades Promotoras de Salud (EPS), que en muchas ocasiones se convierten en una barrera para el acceso efectivo a los servicios de salud. El señor Cardona señaló que esta labor ha implicado, en diversos casos, la necesidad de recurrir a acciones de tutela como mecanismo para salvaguardar los derechos fundamentales de los usuarios, enfrentando así las demoras, negativas y trabas administrativas impuestas por las EPS. Este trabajo ha permitido no solo la defensa activa de los pacientes, sino también la sensibilización sobre la importancia de exigir un sistema de salud más eficiente y equitativo.

Intervención de la señora Alba Marín

La señora Alba Marín expuso las dificultades que ha enfrentado para acceder a los servicios del hospital, debido a su limitada capacidad visual y la falta de habilidad para leer los códigos de autorización generados por su EPS. Esta situación ha complicado la gestión de sus citas, aumentando su nivel de frustración y afectando su experiencia como usuaria. Adicionalmente, señaló que, en ocasiones, ha recibido información errónea por parte del personal de orientación, lo que la ha llevado a dirigirse a la segunda sede del hospital, cuando en realidad sus servicios estaban programados en la primera sede. Este tipo de errores ha generado inconvenientes y demoras innecesarias en su atención. Desde el área de Atención al Usuario, se le brindó un enlace de apoyo para facilitar su proceso y garantizarle un acompañamiento adecuado en la gestión de sus citas y trámites relacionados con los servicios de salud, buscando mejorar su experiencia y asegurar que reciba la atención requerida de manera efectiva.

Intervención de Don Isidro Lara,

Don Isidro Lara realizó su intervención reflexionando sobre las condiciones en las que opera el Hospital San Juan Bautista, destacando que, a pesar de las limitaciones y los recursos escasos con los que trabaja, la institución ha logrado mantener un compromiso firme con la atención a la ciudadanía. Subrayó cómo el hospital enfrenta retos significativos debido a las barreras impuestas por las Entidades Promotoras de Salud (E.P.S), las cuales, en su papel como administradoras de los planes de beneficios, a menudo restringen el acceso oportuno y adecuado a los servicios de salud. En este contexto, Don Isidro Lara reconoció el esfuerzo y la dedicación del hospital para superar estas dificultades, asegurando la prestación de servicios de calidad y priorizando el bienestar de los usuarios. Resaltó también la importancia de la labor que realiza el personal del hospital, quienes, con recursos limitados, han demostrado una capacidad notable para atender las necesidades de la comunidad, a menudo enfrentando y mitigando los obstáculos generados por las E.P.S. Su intervención enfatizó el valor de este trabajo continuo en favor de la ciudadanía y el impacto positivo que tiene en la percepción y confianza de los usuarios hacia la institución.

Compromisos Posterior a la intervención de los usuarios y ciudadanía, la Coordinadora de SIAU se compromete a solicitar una cita de forma inmediata para la usuaria – acudiente del



caso expuesto por Magaly Diaz Torres 3158861005 que requiere cita de TERAPIAS DE LENGUAJE, de los menores SAMUEL ALEJANDRO GOMEZ DIAZ – ID 1104711823 y JUAN VALENTINO GOMEZ DIAZ -ID 1104711824 para ello se le solicita nombre, identificación y contacto. así satisfacer nuestros usuarios razón de ser de la Institución, de esta forma realizar la escala y debida trazabilidad al área de Coordinación facturación y citas, en un tiempo no superior a 15 días hábiles.

Como también a la usuaria participante Diodelina Hernández en calidad de acudiente que requiere cita de control por GASTROENTOROLOGIA Y OFTAMOLOGIA para su esposo Arnulfo Quiñones – CC 5880196.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA PUBLICACIÓN DE LA INVITACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS



El 2 de diciembre de 2024, con 2 me gustan y 8 veces compartido, el 4 de diciembre de 2024, con 3 me gustan y una vez compartido, el 9 de diciembre de 2024, con 4 me gustan y un comentario, el 11 de diciembre de 2024, con 4 me gustan, 1 vez compartido con 154 visualizaciones, el 12 de diciembre de 2024, con 2 me gustas, el 18 de diciembre de 2024, dos me gusta, el 17 de diciembre 2024, con 3 me gusta y una vez compartido, publicada la invitación en el Facebook del hospital.



Hospital San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

Rendición de Cuentas

El Hospital San Juan Bautista E.S.E
El Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAU)

Extiende cordial invitación:
A toda la Ciudadanía
A participar de la
Rendición de Cuentas
correspondiente a la vigencia 2024.

SIAU 2024

Lugar : Auditorio Hospital San Juan Bautista
Fecha : Miércoles 18 de Diciembre de 2024
Hora : 3: 00 p.m

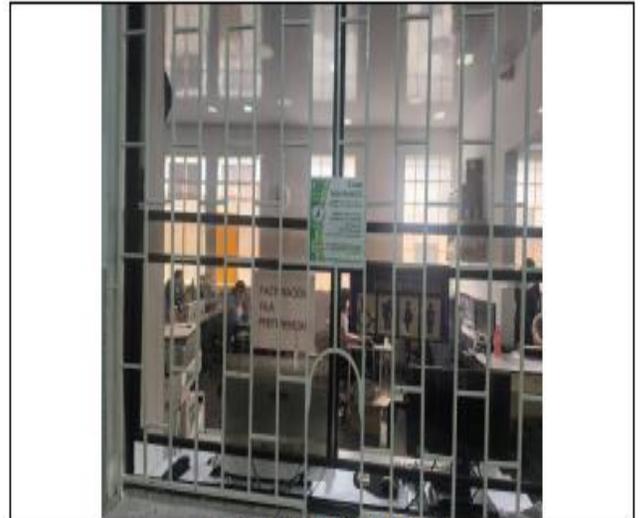
#LaParticipaciónCiudadanaEnElTerritorio



VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios



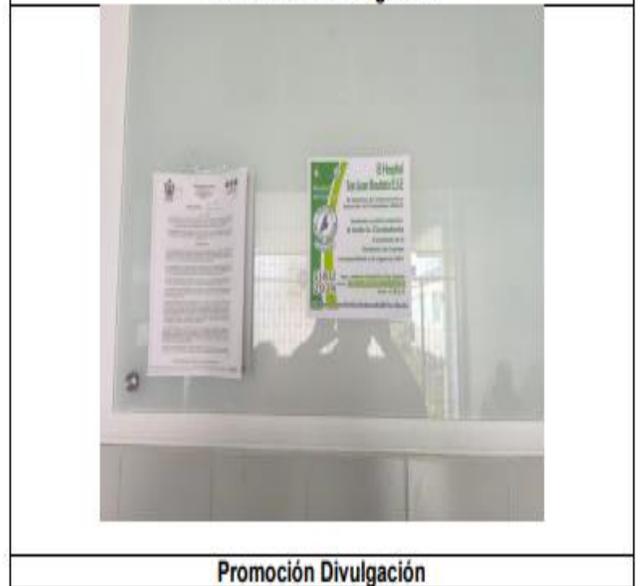
Promoción Y Divulgación



Promoción Y Divulgación



Promoción Divulgación



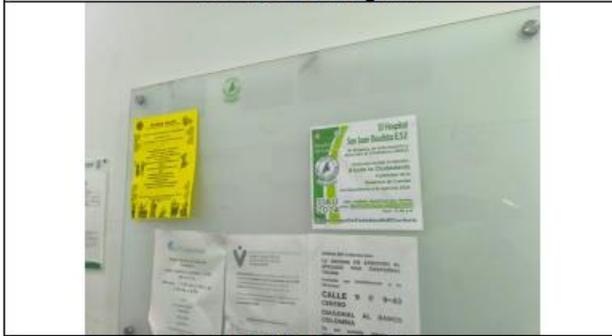
Promoción Divulgación



Promoción Y Divulgación



Promoción Y Divulgación

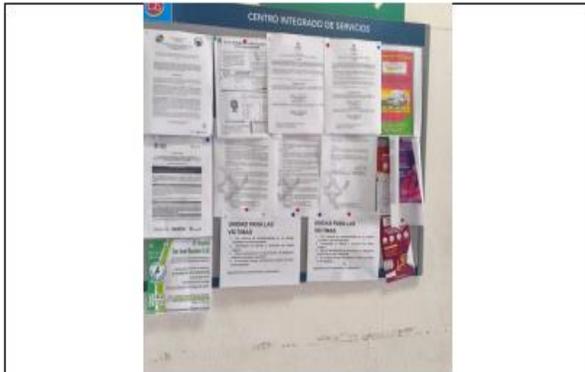


Promoción Divulgación



Promoción Divulgación

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios



Promoción Y Divulgación



Promoción Y Divulgación



Promoción Divulgación





Hospital San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima



Promoción Y Divulgación

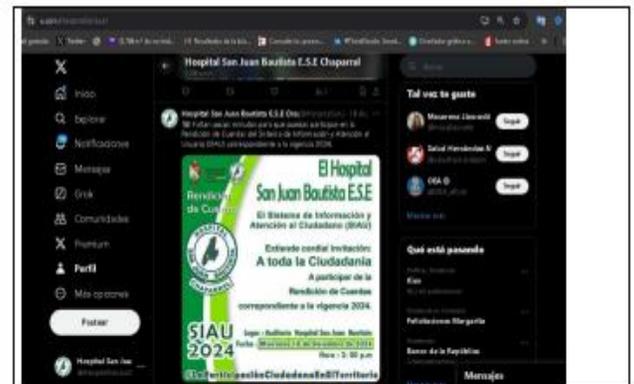


Promoción Divulgación



Promoción Y Divulgación hospital

VIGILADO
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios



Promoción Y Divulgación



Promoción Y Divulgación



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS





**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima



VIGILADO
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

RECOMENDACIONES GENERALES

La Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones

- Dar cumplimiento por parte de la Coordinación de SIAU a los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas.

Cordialmente,


RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno