



MINDEFENSA



**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA
DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
HOSPITAL MILITAR CENTRAL
GESTIÓN 2018**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C. abril de 2019

1. OBJETIVO.

Evaluar la Audiencia de Rendición de Cuentas, realizada por la Dirección General del Hospital Militar Central a la ciudadanía en general, en cumplimiento de la normatividad vigente.

2. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central teniendo en cuenta lo establecido por el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) No. 3654 de 2010, el cual orienta a consolidar una cultura de apertura a la información y transparencia entre el Estado y la Ciudadanía; proyectó y realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2018, este evento se llevó a cabo según lo dispuesto, el día 29 de marzo de 2019. Entendiéndose ésta actividad, como: *“La obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.”* (Documento CONPES).

El presente informe es el resultado de la evaluación de la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, identificando los aspectos relevantes del evento con el fin de emitir los posibles aspectos a mejorar.

Esta evaluación se realizó de acuerdo con los siguientes documentos como Guías orientadoras:

- Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. Decreto 124 de 2016.
- Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2. Documento emitido por el Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas; Comité compuesto por: Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.
- Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social. CONPES No. 3654 de 2010.
- Procedimiento Interno: Código: CA-CORE-PR-02. Rendición de Cuentas Versión 1. Actualizado al 21 de diciembre/2018.

3. ASPECTOS RELATIVOS A LA PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018.

Dentro de los aspectos de la Audiencia Pública, se toman tres momentos del evento: El Antes, Durante y el Después, dentro de ellos se tiene:

3.1 El “Antes”. Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas. De acuerdo con el Manual de Rendición de Cuentas la Estrategia se encuentra en el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, publicado en la página web institucional, en el enlace Transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 4.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas, cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar durante toda la vigencia 2019.

Para el desarrollo de la Audiencia se enviaron invitaciones personalizadas a 34 representantes de grupos de interés de acuerdo con la caracterización de usuarios del Hospital. Desde el 26 de febrero se realizó la publicación en la página web institucional la invitación al evento a realizarse el 29 de marzo de 2019, en el teatro Jorge Esguerra López a partir de las 8:00 am. Se hizo publicación en el Diario Oficial en las ediciones

Nos. 50.886 página 2 del 05 de marzo/19 y 50.900 página 10 del 19 de marzo/2019 de la convocatoria a la ciudadanía, donde se informa la oportunidad de participar a través de las redes sociales, Facebook y Twitter. Se realizaron divulgaciones internas a través de afiches, carteleras, correos internos Outlook, volantes mano a mano, mensajes de invitación grabados para la central telefonía PBX del Hospital y publicación en las pantallas de televisión.

Se elaboró y aprobó el Reglamento Rendición de Cuentas vigencia 2018, observando su registro en la página web institucional junto con el informe de gestión de la vigencia 2018, publicado en el sitio: [hospitalmilitar.gov.co/sites/default/files/comunicaciones públicas](http://hospitalmilitar.gov.co/sites/default/files/comunicaciones_publicas); determinándose en esta etapa que se dio cumplimiento en lo dispuesto por el procedimiento Rendición de Cuenta. CA-CORE-PR-02 Versión 1.

3.2. El “Durante” Desarrollo de la Rendición de Cuentas. El día 29 de marzo de 2019 las Directivas del Hospital dieron cumplimiento al evento de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018, asistiendo 15 personalidades comisionados de los grupos de interés, es decir un 44% de los grupos invitados. En total y según los registros de los listados de asistencia, concurrieron 128 personas al evento, el cual dio inicio a partir de las 7:45 am con el ingreso al Teatro Jorge Esguerra López y entrega del formato de preguntas a los asistentes. Se realizó la transmisión del evento en vivo vía streaming, con la utilización de lenguaje para personas con discapacidad auditiva.

El certamen dio apertura con los actos protocolarios, se informó sobre el reglamento de la audiencia previamente publicado, se inició la presentación de la señora Mayor General Clara Esperanza Galvis Díaz. Directora General del Hospital, agradeciendo la participación en el evento tanto de las personas presentes, como a los conectados a través de los diferentes medios dispuestos, presentó el balance general de la gestión realizada en la vigencia 2018, para lo cual se referenció en 4 puntos: Plataforma Estratégica, Organigrama, Plan de Acción 2018 y el Desarrollo de cada uno de los objetivos estratégicos propuestos en cabeza de cada una de las Subdirecciones. En el primer punto se refirió a la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa- LA MEGA, constituida en su objetivo por un 90% en la satisfacción de los usuarios; la Visión, en la cual se continúa manteniendo el Hospital como una Reserva Estratégica de la Nación, prestando servicios integrales y de conocimiento especializados y la Misión, prestar servicios integrales especializados a los usuarios de las Fuerzas Militares y sus familias. Realizó la presentación del Organigrama de la Entidad, explicando cómo se encuentra conformado internamente el Hospital y cuáles son las funciones generales de cada una de las Subdirecciones. Informó cómo se encuentra conformada la Planta de Personal y la misionalidad del personal que participa en el objetivo prestar un servicio oportuno y humanizado, con oportunidad y atención segura. Como parte del cumplimiento del segundo objetivo: Lideres en educación y Centro de Investigación, en el cual se alcanzó un indicador de cumplimiento del 97.4%, el Hospital se encuentra reconocido debido a sus actividades y logros por COLCIENCIAS, trabajando arduamente para ser un Hospital Universitario. El tercer Objetivo que tiene que ver con la sostenibilidad Financiera, llegando al 95.74% en el indicador de gestión. Para el Cuarto Objetivo Estratégico propuesto, Optimizar la Capacidad Técnica y Tecnológica, reportó un 96% de cumplimiento. En el Quinto Objetivo, concerniente al Talento Humano, se estableció un 98.41% en el logro de la meta.

El Indicador de satisfacción del Usuario se ubicó en un 93%, obteniéndose un repunte con respecto a la vigencia 2017 en la cual se obtuvo un 89%. Los servicios que participaron en el logro del indicador, fueron: Cirugía, Urgencias, Consulta Externa, Laboratorio Clínico, Banco de Sangre, Radiología y Hospitalización.

La señora Mayor General, explicó los canales de participación ciudadana e informó sobre los aspectos jurídicos y de atención al usuario en el tema de las Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR, en los cuales se atendió un total de 5.779 PQR para la vigencia 2018; recordó e invitó a la comunidad para hacer uso de los diferentes canales en atención al usuario, agregó sobre el trabajo mancomunado con la Dirección General de Sanidad Militar, a través del Convenio para la prestación de servicios médicos y quirúrgicos, explicando el procedimiento y coordinación entre las Fuerzas Militares, en el proceso autorizador y el Hospital. Luego



explicó las estadísticas sobre el comportamiento en las atenciones en salud en cuanto a Urgencias, Hospitalizaciones y Consulta Externa; al igual que los índices demográficos por cada una de las Fuerzas en los tres servicios y las Patologías; la morbilidad atendida según la agrupación por causas, explicando cómo se gastan los recursos de acuerdo con la necesidad de los usuarios.

Terminó su intervención dando paso al señor Brigadier General Carlos Alberto Rincón, Subdirector Médico del Hospital, quien indicó que la Subdirección Médica, está compuesta por la Unidad Médico Hospitalaria y la Unidad Clínico Quirúrgica, presentando la capacidad de 11 Quirófanos para intervención de pacientes, la realización de 13.825 cirugías durante la vigencia 2018, explicando los procedimientos propios de la Unidad Quirúrgica, también informó sobre los egresos de pacientes en Hospitalización que se situó 17.375 egresos. El tiempo de ocupación de cama en 7 días y giro de cama entre 3 y 4 pacientes al mes, ocupación promedio del 86%. Explicó sobre las Clínicas de enfermedades prevalentes y su procedimiento, también informó de acuerdo con las patologías donde se optó por la creación de 4 clínicas: Enfermedades Cardiovasculares, Enfermedades Pulmonares, Diabetes y Anticoagulantes; para el 2019, se tendrá en cuenta la enfermedades reumatológicas. Realizó observaciones y recomendaciones sobre el cuidado y prevención por traumas operacionales; concernientes a caídas, accidentes en bicicletas, accidentes en motos. Ofreció información sobre el manejo de amputados y la estadística de 1.534 pacientes, con demanda por mantenimiento y cambios de prótesis, donde se destinaron importantes recursos económicos.

El señor Coronel (RA) Médico Guillermo Alfredo Vega Torres, Subdirector de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, presenta la conformación de la Subdirección a su cargo, informando que para la vigencia 2018, se logró contar con una capacidad instalada de: 87 Consultorios, 11 Salas de Procedimientos, 14 Puntos de Call Center, 11 Ventanillas de Atención, 76 Agendas Médicas y 12 Agendas de Apoyo Diagnóstico. Las citas asignadas en la vigencia fueron 477.192, incrementada con respecto a la vigencia anterior donde se asignaron 452.093. En el Servicio de Urgencias se realizaron atenciones de 102.435, mientras que en el 2017 fue de 83.484. En estudios de Radiología se prestaron 125.349. En Medicina Nuclear se realizó 2.955 estudios. En Laboratorio Clínico se realizaron 1'086.084 exámenes. Estudios de Patología 30.038. En el Banco de Sangre se hicieron 10.291 Hemocomponentes Transfundidos. En Nutrición 17.773 estudios. En Terapia Respiratoria se atendieron 122.412 consultas y en el Servicio de Farmacia, se dispensaron 871.786 formulas.

El señor Coronel Diego Fernando Sierra Suárez, Subdirector de Docencia e Investigación Científica, informa que se tienen suscritos 17 convenios docente asistenciales con diferentes instituciones educativas en salud con una duración de 10 años; los estudiantes en prácticas formativas con un total de 1.918 estudiantes en las áreas Postgrados, Pregrados, Tecnólogos y Técnicos; el indicador académico en el Programa Graduado Observador con 49 participantes nacionales e internacionales de Perú, México, Panamá, Brasil, Venezuela, España, Portugal y República Dominicana y la publicación de 63 artículos de investigación en revistas indexadas científicas. Se cuenta con la primera patente Sistema para Electro Estimulación para el crecimiento Óseo, otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio y el Dispositivo de Tinnitus un dispositivo en la especialidad de otorrinolaringología, el cual se encuentra en estado: "Bajo Examen de Fondo", para la consecución de la patente de la misma Superintendencia.

El Ingeniero José Miguel Cortés García, Subdirector de Finanzas, presentó la organización interna de la Subdirección, para ello explicó el curso de acción de las finanzas del Hospital, se reportó un ingreso anual de \$ 370.000 millones, compuesto por el resultado del 83% en el servicio de hospitalización, el 10% en los medicamentos dispensados, un 6% en los servicios de urgencias y consulta externa. Al finalizar la vigencia 2018 se constituyó una cartera por valor de \$ 166.090 millones, situación que se viene coordinando para el pago con la Dirección General de Sanidad Militar, explicó que los Ingresos presupuestales del Hospital se realizan a través de un convenio con la Dirección General de Salud Militar por la prestación de servicios especializados de tercer y cuarto nivel de atención, agregó que no se reciben recursos de la Nación, por la tarea que le fue asignada a ser autosostenible financieramente. Presentó los resultados financieros del

Hospital con \$ 38.714 millones en utilidad bruta y de \$ 8.211 millones en utilidad operacional; recalcó sobre los excedentes y su reinversión en mejor capacidad en atención y estructura del Hospital, de la misma manera que el traslado de esas eficiencias se refleja en la disminución de tarifas en ciertos servicios a la Dirección General de Sanidad Militar.

El señor Coronel Cesar Augusto Barrios Reina, Subdirector Administrativo, realizó la presentación de la organización interna de la Subdirección a su cargo e informó las actividades realizadas en: Instalación y puesta en marcha de elementos de hardware y software de seguridad para ingreso de personal en lobby del Hospital, mejoramiento del Sistema de Información (Radiología, Laboratorios), actualización de la dotación tecnológica (PC, Servidores, Canales, puntos de red), implementación de herramienta para la copia de datos y salvaguarda de la información de historia clínica, implementación de herramientas de seguridad a nivel de usuario para manejo de software con información asistencial y migración del gestor documental a versión web para facilitar el registro y manejo de documentos en el Hospital. Se efectuó un total de 414 procesos de contratación, por un valor de \$ 60.058 millones, desglosando y explicando los procesos realizados. La cifra total en inversión para la infraestructura fue de \$ 4.923 millones en diferentes Servicios y Áreas como: Mantenimiento y adecuación de la estructura, cubiertas, canalización para la recolección de aguas lluvias, ubicado en la zona de las escaleras eléctricas; diseños, adecuación y dotación del área de producción de alimentos; mantenimiento e impermeabilización de las cubiertas que comprende las edificaciones en el Hospital; modernización y puesta en funcionamiento de la segunda fase de la Central de Gases Medicinales; remodelación y modernización de baños públicos en las áreas de auditorio. En equipos la adquisición de máquinas de anestesia, ventiladores, monitores de signos vitales, equipos de rayos x, incubadoras, camas, Camillas, equipo de microscopia, tomógrafo óptico, lámparas cielíticas, microscopio quirúrgico para cirugía, equipo de FACO, Laser YAG, rodillo de lavandería, aires acondicionados y equipos de refrigeración, UPS, y equipo de esterilización para el lactario.

Para el tema de Talento Humano explicó que la planta global efectiva en la vigencia 2018, estuvo integrada por 1.196 cargos, así: 24 de Carrera Administrativa, 303 en provisionalidad, 766 de libre nombramiento y remoción, 21 de libre nombramiento y remoción del nivel directivo y 82 trabajadores oficiales. Por otra parte, el personal vinculado a través de contrato fue de 1.009 personas. Con respecto al proceso de apertura de la convocatoria para proveer cargos de carrera administrativa en el Hospital, explicó que la convocatoria se realiza para proveer 304 cargos, 39 Profesionales, 17 Técnicos y 248 asistenciales.

La señora Mayor General Clara Galvis, agradeció las intervenciones y explicó los compromisos del y con el Hospital Militar frente a los usuarios; nuestros aliados son la Dirección General de Sanidad Militar, los proveedores y el personal. Luego se dio paso a las intervenciones de los usuarios conectados a través de los diferentes medios no presenciales y de acuerdo con el reglamento, se seleccionaron 9 preguntas para dar respuesta en la misma audiencia, los temas abordados fueron: Programación de Cirugías, Mejoras en la Atención durante 2018, La auto sostenibilidad financiera del Hospital, Los principales logros de la vigencia 2018, La oportunidad de las mejoras en las consultas, Mejoramiento en el nivel académico de los estudiantes. Las eficiencias de la Subdirección Financiera. Cómo la Subdirección de Servicios Ambulatorios aportó a la Misión y Visión del Hospital y los puntos autorizados. De lo anterior la administración dio respuesta a las inquietudes de la comunidad.

Se recibió tres formatos adicionales con inquietudes que serán respondidas a través de los correos registrados.

La señora Mayor General Directora General, agradeció a los asistentes a través de todos los medios y dio por finalizado el evento, siendo las 11:00 horas.

3.3. El "Después". En concordancia con lo dispuesto por la Circular Externa No. 08 del 14 de septiembre/18 de la Superintendencia de Salud; se observó el cumplimiento de los requisitos enmarcados en Capítulo

Segundo. Participación Ciudadana. Numerales 1.1 Publicación de Actos de Conformación y Funcionamiento, 1.2 Rendición de Cuentas; de la misma manera se observó el levantamiento del Acta de la Audiencia, obligada en el numeral 1.2.4, con los aspectos desarrollados en la Audiencia.

De los tres formatos recibidos en el evento con inquietudes de los asistentes, se dieron las respuestas a través de los correos registrados y enviados los días 15 y 16 de abril/19.

4. CONSULTA PREVIA SOBRE LOS TEMAS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA:

Se observó en la página web del Hospital la aplicación de la Encuesta de Participación que estuvo disponible en la página web del Hospital entre el 22 de febrero y el 22 de marzo de 2019, en la que se consultó a la ciudadanía, ¿En cuál de las temáticas le gustaría que se profundizara la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas? Con el siguiente resultado:

Temática	Participación votos	Porcentaje %
Prestación de servicios de salud	20	47
Gestión en docencia e investigación científica	4	9
Gestión de contratación	6	14
Satisfacción de usuarios	10	23
Gestión Financiera	2	5
Ejecución de proyectos de inversión	1	2
Total Participación en votos	43	100

5. RESULTADO DE LA ENCUESTA SOBRE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A continuación se presenta el resultado de la participación a través de una encuesta aplicada para evaluar el evento de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2018, brindada a la ciudadanía en general por las Directivas del Hospital. La entrega del formato de la evaluación se realizó a cada uno de los participantes al ingresar, con un total de asistencia de 128 personas, de las cuales una persona la diligenció, con la aclaración que se invitó al público en general para su diligenciamiento voluntario.

La encuesta fue diseñada para evaluar aspectos como: Conferencistas, los medios por los cuales se enteró de la Audiencia y el nivel de satisfacción del evento. Calificando de la siguiente manera:

A la pregunta ¿Es usuario del Subsistema de salud de las FM? Contestó: Si.

¿Por qué medio se enteró de la realización de la Audiencia Pública? Contestó: Volantes.

Modulo Conferencistas: A la calificación de 1 a 5, sobre los conferencistas y los temas tratados

1. Interés e importancia de los temas expuestos?
2. Contenido, estructura y desarrollo del tema?
3. Claridad en la exposición del tema?
4. Respuestas a las inquietudes y preguntas?
5. Ayudas didácticas y audiovisuales?

La calificación general fue de 4 (Muy Bueno).

Y el Nivel de Satisfacción del evento fue calificado por el asistente como: ALTO.



6. EVALUACION RENDICIÓN DE CUENTAS 2018 OFICINA DE CONTROL INTERNO.

En la evaluación se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

6.1 Planeación. Verificadas las actividades del procedimiento interno, Rendición de Cuenta CA-CORE-PR-02 Versión 1, que dispone contar con registros tales como Actas y listas de asistencias a las diferentes actividades que se programan para la planeación del evento y la conformación de la estrategia, estas no se evidenciaron. Por los demás aspectos, se dio cumplimiento a lo programado en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta 2018.

6.2 Información. En cuanto a este componente, se observó calidad y lenguaje claro de la información a rendir en la audiencia, los resultados de la gestión, la explicación de los indicadores de la gestión alcanzados y las estadísticas presentadas, de igual manera la información entregada a través de publicaciones en la web del Hospital; el Informe de Gestión 2018 fue publicado con antelación de acuerdo con la normatividad; se utilizó el lenguaje para personas con discapacidad auditiva y ayudas visuales.

6.3 Diálogo. La interacción entre los usuarios, la comunidad en general y el Hospital, se observó a través de las oportunidades de participación en el marco de la Audiencia, que se mantuvo disponible para la comunidad en general.

6.4 Incentivos. Se realizó a través de las invitaciones a participar del evento, de la misma manera en la escogencia de los temas a tratar enfocado a los usuarios y comunidad en general.

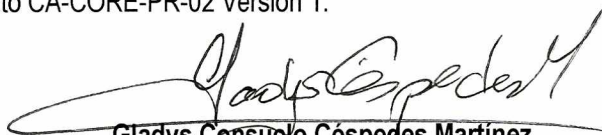
6.5 Evaluación. La Oficina de Control Interno, ejerció el rol de evaluación y seguimiento, al verificar la formulación y cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas, la presentación de la información y su contenido sobre la gestión realizada y el diálogo brindado en espacios de participación ciudadana. De igual manera se observó que las recomendaciones dadas en el anterior ejercicio fueron tenidas en cuenta.

7. RECOMENDACIONES PARA LAS FUTURAS AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Contar y mantener los registros que contienen las actas de reunión donde se definió la Estrategia y la designación de roles en el procedimiento y desarrollo de la Rendición de Cuenta; dando cumplimiento al Procedimiento CA-CORE-PR-02 Versión 1.

2. Incentivar la participación de los usuarios en la evaluación general del evento; para mejorar la realización de las próximas audiencias de rendición de cuentas.

3. Dar cumplimiento por parte del Área de Atención al Usuario en la aplicación del instrumento para la evaluación de la Audiencia, asegurando en alto porcentaje de los presentes su diligenciamiento, esto con el fin de loga próximas Audiencias el diligenciamiento del formato se realice dicha evaluación del evento; lo anterior con el fin de lograr una evaluación con amplia participación en concordancia con lo dispuesto en la actividad 14 del procedimiento CA-CORE-PR-02 Versión 1.


Gladys Consuelo Céspedes Martínez
 Jefe Oficina de Control Interno
 Hospital Militar Central

Elaboró:
 OPS. Administrador de Empresas Alfredo A Jiménez A
 Oficina de Control Interno