



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 AL USUARIO SIAU DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CHAPARRAL TOLIMA, AGOSTO 2022

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

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



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

PERIODO OBJETO DEL INFORME:	PRIMER SEMESTRE DE 2022
DIA DE REALIZACION:	17 DE AGOSTO DE 2022
LUGAR:	SALA DE CONFERENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA ESE
HORA DE REALIZACION:	3:15 PM
HORA DE TERMINACION:	5:30 PM
REGISTRO DE ASISTENCIA PRESENCIAL:	52 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 primer semestre de 2022: página web, carteras, redes sociales, invitación a: Doctora Edna Margarita Quñoñez Alvalez, Personera Municipal, Señora Eucaris Arcila Martínez Dirección Local de Salud Alcaldía Municipal de Chaparral Tolima, Asociación de Usuarios del Hospital San Juan Bautista ASOHOSJUBA, invitación enviadas por correo electrónico a: ECOOPSOS EPSS- Gaby G." <gguarnizo@ecoopsos.com.co>, ECOOPSOS EPSS - Martha Ines Romero <maromero@ecoopsos.com.co>, Nueva EPS - Chaparral <promotorintegralnuevaepschapa@gmail.com>, Nueva EPS Edna Azucena Ordoñez <edna.ordonez@nuevaeps.com.co>, ASMETS SALUD EPSS <edilma.arce@asmetsalud.org.co>, Gerente Tolima <gerente.tolima@asmetsalud.org.co>, Eliana Castro <eliana.castro@pijaossalud.com.co>, Pijaossaludchaparral Com pijaossaludchaparral.com@hotmail.com.

2.- Elaboración previa del informe del Primer semestre 2022 – Sistema de información Atención al Usuario (SIAU)

3. Organización logística para la realizar de la “Rendición de Cuentas del sistema de información al usuario SIAU del primer semestre de 2022”, 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 al usuario SIAU del primer semestre de 2022.



DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



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

- Saludo
- Presentación de la Agenda
- Apertura de la Rendición de Cuentas
- Himno Departamental - bunde Tolimense
- Himno Municipal – La sombrera
- Instalación de la Rendición de Cuentas
- Objetivo de la Rendición de Cuentas
- Socializar seguimiento y Avances I Semestre -PPSS 2022
- 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 Primer Semestre 2022

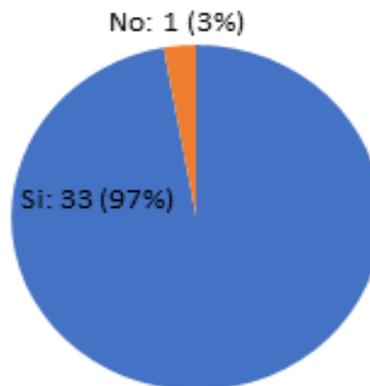


- Informe de PQRSDF -I semestre vigencia 2022
- Encuesta de satisfacción
- Convocatoria y conformación de Alianza/Asociación de Usuarios
- Todo lo anterior con la finalidad de que la ciudadanía fortalezca su participación y control social en el marco de a transparencia y la confianza en la gestión pública
- Espacio abierto - intervención de los asistentes y ciudadanía en general
- Aplicación de encuestas a cargo de Control Interno
- Propositiones y varios
- Compromisos y responsables para quien corresponda
- Cierre de la Rendición de cuentas a cargo de Jennifer Bibiana Rodríguez C

Según registro de asistencia 52 personas participación de la Rendición de Cuentas del sistema de información al usuario SIAU del primer semestre de 2022.

Para la evaluación de Rendición de Cuentas del sistema de información al usuario SIAU del primer semestre de 2022, de forma presencial arrojando el siguiente resultado: El 65%, es decir 34 personas de las 52 según registro de asistencia presencial de rendición de cuentas del sistema de información al usuario SIAU del primer semestre de 2022, los cuales respondieron al cuestionario, así:

1. ¿La rendición de cuentas dio a conocer los resultados de sistema de Información Atención al Usuario (SIAU) del Hospital San Juan Bautista ESE?:



Si	33	97%
No	1	3%

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

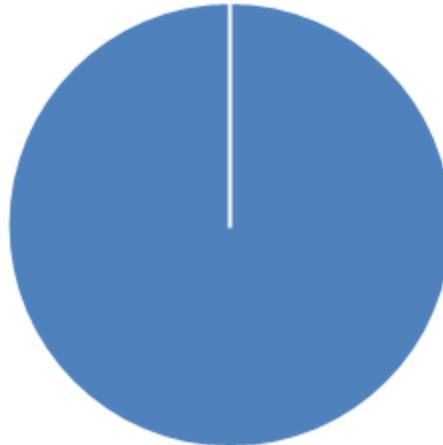
Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

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



2. El lenguaje utilizado en la rendición de cuentas fue:

Claro: 34 (100%)



Claro	34	100%
Confuso	0	0%

3. ¿Considera que de esta manera cumplimos con el propósito de rendición de cuentas?

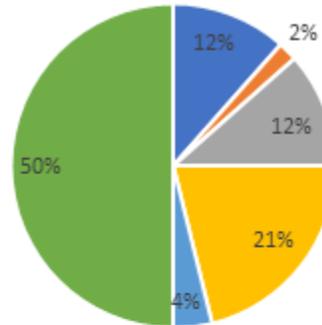
No: 2 (6%)



Si	32	94%
No	2	6%



4. ¿Cómo se enteró de la realización de la rendición de cuentas?



- a. Por aviso público
- b. Boletín
- c. A través de la comunidad
- d. Prensa u otros medios de comunicación
- e. Página web
- f. Invitación directa

a. Por aviso público	6	12%
b. Boletín	1	2%
c. A través de la comunidad	6	12%
d. Prensa u otros medios de comunicación	11	21%
e. Página web	2	4%
f. Invitación directa	26	50%

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 al usuario SIAU del primer semestre de 2022, a las preguntas realizadas contestaron:

Con respecto a la primera pregunta el 97% de los 34 encuestados contestaron que si se dio a conocer los resultados y el 3% de los 34 contestaron que no se dio a conocer los resultados del sistema de Información Atención al Usuario (SIAU) del Hospital San Juan Bautista ESE



En cuanto a la segunda pregunta respondieron que el lenguaje utilizado según los 34 encuestados fue: El 100% claro.

Con respecto a la tercera pregunta el 94% de los 34 encuestado respondió que de esta manera se cumplió con el propósito de rendición de cuentas y el 2% de los 34 encuestados respondientes que no se cumplió con el propósito de rendición de cuentas.

En cuanto a la cuarta pregunta, cómo se enteró de la realización de la rendición de cuentas, de los 34 encuestados respondieron: El 12% por aviso, 2% boletín, el 6% a través de la comunidad, el 11% prensa u otros medios de comunicación, el 2% página web, el 50% invitación directa.

INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y CIUDADANÍA

Intervinieron las siguientes personas presentes en el auditorio del Hospital:

Espacio abierto - intervención de los asistentes y ciudadanía en general: Tomo la palabra el señor Luis Medina miembro de la Asociación de Usuarios del Hospital "ASOHOSJUBA", quien pregunta al doctor Jennifer Bibiana Rodríguez. ¿qué si era verdad que se iba hacer comodato con la facturación y SIAU? De lo cual la doctora Jennifer contesto que por SIAU ella sabía que no, en cuanto a la facturación que la Gerente Sara Maritza Campos Angarita; en cabeza de la institución forma posterior le responderá al especto.

Posteriormente la señora Marisol Ortiz miembro de la Asociación de Usuarios del Hospital "ASOHOSJUBA", quien pregunta a la doctora Jennifer Bibiana Rodríguez, porque el hospital no vigila y hace seguimiento al Call Center para que la atención sea de calidad y amable, es dispendioso sacar una cita por este medio ahora resulta que no se permite sacar dos citas de personas con apellidos diferentes en una sola llamada, a la cual la doctora Jennifer responde que se recibe la sugerencia y se tendrá en cuenta, ella manifiesta que en el caso de ella, le colabora a mucha gente del campo hacer el proceso, y pues no validándose económicamente de esto.

Para finalizar la señor Olga Liliana Méndez, usuaria que manifiesta la dificultad que se presenta en la solicitud de citas, por medio del Call Center, ahora no permiten si no solicitar y una 1 sola cita, esto implica más desgaste, aparte de la demora de lograr comunicación por este medio: A lo cual se le da respuesta, manifestado el comportamiento de conductas de personas que buscan un beneficio económico, aprovechando la falta de conocimiento de algunas personas para acceder a una cita, en aras de minimizar esto, dentro de las políticas del Call Center tienen, no agendar más de 2 citas a personas con documento diferente en una misma llamada.



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INVITACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS



Hospital San Juan Bautista E.S.E ...

8 ago. • 🌐

El [Hospital San Juan Bautista E.S.E](#), extiende cordial invitación para participar de la rendición de cuentas primer semestr... Ver más

Rendición de Cuentas del Sistema de Información al Usuario

El Hospital San Juan Bautista E.S.E
Extiende cordial invitación para participar de la rendición de cuentas primer semestre 2022 del Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU). Este **Miércoles 17 de Agosto**; conocé y participa de todos los avances de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).

Lugar : Auditorio Hospital San Juan Bautista
Fecha : 17 de Agosto de 2022
Hora : 3: 00 pm

SIAU
#LaParticipaciónCiudadanaNo;Une

La Salud de los Grandes Nos Une



6 veces compartido

Publicada el 8 de agosto de 2022, en la página web www.hospitalsanjuanbautista.gov.co, y el 8 de agosto de 2022 en el Facebook del hospital, con 2 me gusta y 6 veces compartido.

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

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



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

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

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



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

La Salud de los Grandes Nos Une



Rendición Pública de Cuentas Primer Semestre 2022 - Sistema de Información Atención al Usuario (SIAU).



RECOMENDACIONES GENERALES

La Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones para la próxima realización de la Rendición de cuentas del sistema de información al usuario SIAU.

Tener en cuenta la surgencia dada por un encuestado.

1. Dar respuesta por parte de la Gerencia a la pregunta del señor Luis Medina miembro de la Asociación de usuarios.
2. Le encargamos que pongan un ventilador de aire acondicionado para el auditoria ya que los ventiladores no alcanzan para el salón dar una frescura y el calor es impresionante.

Cordialmente,

RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

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