

**INFORME DE EVALUACION
AUDICENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS - VIGENCIA 2025**

JOSÉ MANUEL QUINTERO MEDINA
Jefe de Oficina de Control Interno

Empresa Social del Estado
Hospital San José de Maicao
Maicao, La Guajira



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL INFORME
3. ALCANCE
4. METODOLOGÍA Y FICHA TÉCNICA
5. MARCO LEGAL
6. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA
7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR COMPONENTE
8. ANÁLISIS CUALITATIVO
9. ANALISIS PORCENTUAL EN GRAFICAS
10. CONCLUSIONES
11. RECOMENDACIONES
12. ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San José de Maicao, como Empresa Social del Estado del orden territorial, promueve la transparencia, la participación ciudadana y el control social en el marco de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015. En cumplimiento de las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la rendición de cuentas se define como un proceso continuo y bidireccional mediante el cual la administración pública informa, explica y evalúa su gestión frente a sus grupos de valor. Tras la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, la institución aplicó de manera presencial y virtual el formato de encuesta codificado como HSJM-FT-005. Este informe compila, analiza y evalúa los datos recopilados a través de dicho instrumento, transformando la percepción de los usuarios en insumos estadísticos medibles que permitan identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el relacionamiento Estado-Ciudadano.

2. OBJETIVO

Evaluar los niveles de satisfacción, percepción institucional, efectividad metodológica y calidad de la información provista durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025, mediante el análisis técnico de los datos registrados o recepcionados en el formato de encuesta HSJM-FT-005, con el fin de establecer acciones de mejora, correctivas y preventivas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San José de Maicao.

3. ALCANCE

El presente análisis técnico comprende la consolidación de los datos proporcionados por los ciudadanos y actores sociales que participaron en la evaluación del evento, con un tamaño de muestra procesado de hasta 36 registros individuales según el componente evaluado, correspondientes al cierre técnico del ejercicio de diálogo ciudadano – Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, la cual tuvo un aforo de 340 personas aproximadamente, dentro del escenario adecuado para tal fin en el parqueadero de la ESE Hospital San José de Maicao.

4. METODOLOGÍA

- El proceso de evaluación se rigió bajo los principios de objetividad, transparencia y calidad de la información. La recolección de los datos se realizó bajo el siguiente esquema:
 - *Diseño e impresión del formato de encuesta en medio físico.

*Se imprimieron y entregaron 100 formatos de encuesta, a igual número de asistentes de manera aleatoria, con tres docenas de lapiceros y planilleros para su respectivo diligenciamiento.

*Se recibieron 66 formatos de encuesta debidamente diligenciados.

- Instrumento: Formato de Encuesta Hospital San José de Maicao (Cod: HSJM-FT-005, Versión 01). Unidad de Análisis: Ciudadanía general, usuarios, entes de control social, grupos de interés y grupos de valor de la E.S.E.
- Variables Evaluadas: Canales de difusión, claridad temática, veracidad de resultados, oportunidad de respuestas, metodología del evento y trato del equipo humano.

5. MARCO LEGAL

- **Ley 1757 de 2015** (Estatuto de Participación Ciudadana) Artículo 48: Define la Rendición de Cuentas como el proceso obligatorio para informar y explicar los resultados de la gestión a los ciudadanos.
- **Ley 1474 de 2011** (Estatuto Anticorrupción): Establece los lineamientos para la atención al ciudadano y el deber de involucrar la participación social en el control de los recursos públicos.
- **Conpes 3785 de 2013**: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (**Ley 1712 de 2014**).

6. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA

6.1. APRESTAMIENTO

Esta etapa fue liderada por la Gerencia de la entidad, en articulación con la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia Científica y el Área Jurídica y de Contratación, así como las demás dependencias institucionales. En este proceso se definieron los mecanismos, temas y espacios para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025, el **día 20 de mayo de 2026 a las 4:00 P.M.** De igual manera, se adelantó la estructuración, consolidación y posterior publicación del Informe de Gestión correspondiente.

6.2. PREPARACIÓN

A. Análisis de los grupos de interés: En el marco de la convocatoria, se identificaron y vincularon diferentes grupos de interés mediante el envío de invitaciones directas, a través de oficios y correos electrónicos personalizados. Estas invitaciones fueron dirigidas a actores relevantes, entre los cuales se destacan: Gobernación de La Guajira, Entes de Control, Defensoría del Pueblo, Alcaldía Municipal de Maicao, Asociación de Usuarios, Presidentes J.A.C. del Municipio de Maicao, EPS e IPS.

B. Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas: Para la Jornada de Diálogo de Rendición de Cuentas, se decidió entregar cifras actualizadas en los siguientes temas: Estados financieros y ejecuciones presupuestales, cumplimiento de metas, impacto de la gestión, gestión Jurídica y contractual.

C. Recolección y Sistematización de Información: Se utilizó la información recopilada por las áreas asistenciales, administrativas y financieras, la cual fue consolidada en el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2025. A partir de esta, se elaboraron materiales de apoyo audiovisuales orientados a presentar a la ciudadanía los resultados y avances de la gestión en un lenguaje claro. El Informe de Gestión fue publicado en la página web institucional.

6.3. CONVOCATORIA

Se difundió la información a través de la página web y las redes sociales de la E.S.E. Hospital San José de Maicao. Adicionalmente fueron enviadas invitaciones directas por medio de oficios, WhatsApp y/o correos electrónicos personalizados a los grupos de interés.

6.4. EJECUCIÓN

La jornada de rendición de cuentas de la vigencia 2025 se desarrolló de manera presencial en un auditorio habilitado en el parqueadero de la nueva sede de la E.S.E. Hospital San José de Maicao y fue transmitida en vivo vía Streaming, a través de Facebook Live en todas las redes sociales de la institución. Se contó con la participación de usuarios, líderes comunales, delegados de EPS, grupos de interés, funcionarios de la Alcaldía, servidores y contratistas de la entidad. La audiencia fue liderada por el Agente Especial Interventor, Dr. LARRY JAVIER LAZA BARRIOS y presentada y moderada por la comunicadora social DIORKA MARTINEZ.

6.4.1. ORDEN DEL DÍA

1. Instalación del evento y bienvenida.
2. Oración
3. Entonación del Himno Nacional de Colombia y del Himno Departamento de La Guajira.
4. Proyección de videos institucionales.
5. Lectura del reglamento de la audiencia.
6. Presentación del Informe de Rendición de Cuentas - Vigencia 2025
7. Espacio de participación ciudadana (Respuesta a preguntas e inquietudes inscritas).
8. Cierre de la Audiencia.
9. Despedida.

6.4.2. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

1. Instalación del evento y bienvenida

La presentadora del evento da inicio al evento de rendición de cuentas, manifestando lo siguiente: “Muy buenos tardes a todos. La E.S.E. Hospital San José de Maicao les da la más

cordial bienvenida a esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025. ¡Tu voz cuenta, nuestra gestión responde!

Agradecemos la presencia de las autoridades, representantes de la comunidad, usuarios, veedurías ciudadanas y demás grupos de interés que hoy nos acompañan. Este espacio tiene como propósito fortalecer la transparencia, promover la participación ciudadana y socializar los resultados de nuestra gestión institucional, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la prestación de servicios de salud con calidad y humanización.”

2. Oración

Seguidamente se invitó a todos los presentes a disponerse para escuchar la oración, que estuvo a cargo del Padre **JORGE RODRÍGUEZ**; a quien se le concedió el uso de la palabra, solicitando ponerse de pie para poner en manos de Dios la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; a su vez bendijo a todos los asistentes y sus familias.

3. Entonación de los Himnos

Seguidamente se invitó a todos los presentes a ponerse de pie para entonar las notas marciales de los himnos nacional y del municipio de Maicao, respectivamente:

- Se escuchó y entonó el himno de la república de Colombia
- Se escuchó y entonó el himno del municipio de Maicao

4. Proyección de videos institucionales

Posteriormente se hizo la proyección de dos videos institucionales que evidencian el trabajo en equipo y la transformación que ha vivido nuestra institución durante las tres (3) últimas vigencias.

Inicialmente se presentó el video: “**Lo que Juntos Construimos 2022 - 2023 - 2024**”, en el cual se hizo un recuento de los principales avances, logros y esfuerzos realizados durante los años referenciados, derivado del compromiso, trabajo articulado y dedicación de todo el talento humano que hace parte de la gran familia ESE Hospital San José de Maicao.

Seguidamente se proyectó el video: “**Lo que Marcó un Antes y un Después 2024 - 2025: La Transformación Histórica**”, en el cual se evidenciaron los principales hitos, logros y cambios que han fortalecido la atención en salud y consolidado el crecimiento de nuestra institución.

5. Lectura del Reglamento de la Audiencia

Posteriormente la moderadora del evento le dio lectura a los elementos fundamentales del Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025, con el fin de socializar la metodología, las reglas de participación y el desarrollo de este espacio.

En cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana, la E.S.E. Hospital San José de Maicao realizó el evento de Audiencia Pública de Rendición de

Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, como un espacio de diálogo con la comunidad para socializar los resultados de la gestión administrativa, financiera y asistencial desarrollada durante el referido periodo.

El objetivo de la audiencia es presentar de manera clara, oportuna y comprensible los resultados de la gestión institucional, promover el control social y fortalecer la participación ciudadana como herramienta para el mejoramiento continuo de los servicios de salud. Este espacio se desarrolla bajo los principios de transparencia, participación, respeto, responsabilidad y diálogo constructivo entre la ciudadanía y la institución. Asimismo, para garantizar una jornada organizada, participativa e inclusiva, accesible y transparente; partiendo de la premisa, que las intervenciones deben ser claras, precisas y concretas; manteniendo siempre el respeto hacia todos y cada uno de los participantes. Se destaca, que en este evento no se permiten expresiones ofensivas o discriminatorias y la moderadora podrá intervenir en caso de incumplimiento. Finalmente se garantiza que la ciudadanía puede participar mediante intervenciones, preguntas previamente registradas, encuestas de percepción, canales virtuales y buzón de sugerencias habilitados por la institución para tal propósito.

6. Presentación del Informe de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025

Inmediatamente se le dio paso a la presentación del Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, a cargo del Agente Especial Interventor, doctor **LARRY JAVIER LAZA BARRIOS**, quien expuso de manera clara y precisa los resultados de la gestión institucional contenidos en el mencionado informe, del cual se anexa el enlace correspondiente.

7. Espacio de participación ciudadana

Seguidamente se abre el espacio de participación de la ciudadanía o de los grupos de interés, en el cual se dio respuesta a las preguntas, inquietudes, observaciones, recomendaciones y sugerencias realizadas por los miembros de la comunidad. Estas fueron previamente registradas a través de los diferentes canales habilitados por la institución para tal fin, como página web, correo electrónico, redes sociales y medios físicos o presenciales.

Es oportuno resaltar, que este espacio también se presentaron cuatro preguntas previamente grabadas por miembros de la comunidad, las cuales fueron respondidas por el señor Agente Especial Interventor en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2025. Asimismo, se habilitó un espacio para la formulación de tres preguntas presenciales por parte de los asistentes al evento, con el fin de fortalecer el diálogo y la participación ciudadana; a quienes se les absolvieron sus interrogantes. Durante el desarrollo de la audiencia referenciada, se dieron garantías de un espacio organizado, asequible, ecuánime, participativo e inclusivo en el que se les brindó acceso oportuno, comodidad, atención y se les concedió el uso de la palabra a los participantes conforme al orden establecido por la moderadora.

Cada intervención tuvo un tiempo máximo de 3 a 5 minutos, las cuales deberían estar relacionadas con las derivaciones de la gestión institucional presentada durante la audiencia.

Se destaca, además, que las intervenciones se dieron en el marco de los principios legales, con garantías hacia todos los participantes, donde se expusieron con claridad y respeto todas sus inquietudes, en la que el señor Agente Especial Interventor en representación de la ESE le dio respuesta a las preguntas formuladas durante este espacio; sin embargo, aquellas que requieran un análisis técnico más detallado serán respondidas posteriormente a través del correo electrónico o mediante los canales oficiales de comunicación institucional.

8. Cierre de la audiencia

Al llegar al final de esta audiencia, la presentadora resalta la importancia de estos espacios como mecanismos de transparencia, diálogo y construcción colectiva. Reafirmando el compromiso, el fortalecimiento institucional, la mejora continua y la atención integral a nuestros usuarios.

9. Despedida

Una vez agotado el orden del día, la presentadora y moderadora del evento, expresa los más profundos agradecimientos a todos los presentes por su asistencia y participación, al igual que a todos los cibernautas que se conectaron en vivo a través de las plataformas digitales de la institución, a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025. Por último, los exhorta a continuar ejerciendo su derecho a la información pública, su deber de ejercer el control social y a seguir acompañando los procesos y disfrutando del portafolio de servicios de salud de nuestra institución. Les deseamos una feliz noche. Concluyó.

6.4.3. EVALUACIÓN

Se dio paso a la aplicación de la encuesta de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025, diseñada por la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital San José de Maicao. Se aplicó un formato compuesto por 7 preguntas, el cual fue diligenciado en medio físico por 66 encuestados de 350 personas aproximadamente que asistieron presencialmente a la audiencia. Es importante precisar que virtualmente no fue posible la aplicación de la encuesta, no obstante, a que este dependencia gestionó la generación del QR correspondiente en la Oficina de Sistemas de esta institución y el mismo fue remitido a la Oficina de Comunicaciones y Marketing para lo pertinente.

6.4.4. PERFIL DE LOS PARTICIPANTES Y CARACTERIZACIÓN DE LA AUDIENCIA:

La audiencia mantuvo un modelo híbrido dominante presencial y de manera remota, con una significativa presencia de funcionarios de diferentes instituciones públicas y privadas, un sector sustancial de usuarios externos; al igual, que muchos líderes comunales, líderes sociales, funcionarios y contratistas de la ESE.

7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RESULTADOS POR COMPONENTE

A continuación se anexa el modelo o formato de encuesta utilizado para ejecutar esta actividad y se tabulan los resultados del instrumento aplicado a los participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, acompañados del respectivo análisis técnico de la Oficina de Control Interno.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICA O

FORMATO DE ENCUESTA

VERSION: 01

COD: HSJM-FT-005

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS 2025

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025?
A. Invitación Directa _____
B. Publicación en la Web _____
C. Redes Sociales _____
D. Otro _____
2. ¿Considera que los temas expuestos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fueron tratados de forma?
A. Deficiente _____
B. Regular _____
C. Buena _____
D. Excelente _____
3. ¿Considera que los resultados presentados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte de la ESE fueron?
A. Deficiente _____
B. Regular _____
C. Buena _____
D. Excelente _____
4. ¿Como considera las inquietudes que presentaron dentro de los términos estipulados en el evento recibieron una respuesta?
A. Deficiente _____
B. Regular _____
C. Buena _____
D. Excelente _____
5. ¿Considera que la metodología de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se desarrolló de manera?
A. Deficiente _____
B. Regular _____
C. Buena _____
D. Excelente _____
6. ¿Cómo califica el trato del equipo de trabajo que manejó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?
A. Deficiente _____
B. Regular _____
C. Buena _____
D. Excelente _____
7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE SALUD PRESTADO EN EL HOSPITAL SAN JOSE DE MAICA O

7.1. EVALUACIÓN DEL COMPONENTE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

PREGUNTA: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025?

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Invitación Directa	34	51,52 %
B. Publicación en la Web	13	19,70 %
C. Redes Sociales	8	12,12 %
D. Otro	11	16,67 %
Total	66	100,00 %

- **Análisis de Gestión:** Los resultados evidencian que la estrategia de invitación directa fue el principal mecanismo de convocatoria utilizado por la E.S.E., representando el 51,52% de las respuestas obtenidas, lo que demuestra la efectividad del contacto personalizado y el compromiso del equipo institucional en la promoción de la participación ciudadana. Por otra parte, la publicación en la página web aportó el 19,70% de las respuestas, mientras que las redes sociales alcanzaron el 12,12%, evidenciando la necesidad de fortalecer estos canales digitales para ampliar su alcance e impacto. Finalmente, la opción "Otro" registró el 16,67%, indicando que existen medios alternativos de difusión que también contribuyen al acceso de la comunidad a la información institucional. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias presenciales y, de manera paralela, optimizar los medios digitales para lograr una mayor cobertura y participación de los usuarios.

7.2. EVALUACIÓN DEL COMPONENTE CALIDAD DE EXPOSICIÓN E INFORMACIÓN

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LOS TEMAS EXPUESTOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS FUERON TRATADOS DE FORMA?

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Deficiente	1	1,52 %
B. Regular	1	1,52 %
C. Buena	24	36,36 %
D. Excelente	40	60,61 %
TOTAL VALIDADOS	66	100 %

- **Análisis de Gestión.** Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de los participantes sobre la manera en que fueron abordados los temas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La opción Excelente registró el mayor porcentaje de aceptación con un 60,61 %, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción respecto a la claridad, pertinencia y calidad de la información presentada. De igual manera, el 36,36 % de los encuestados calificó la exposición como Buena, reflejando una valoración positiva del ejercicio de rendición de cuentas desarrollado por la entidad. Por su parte, solo el 1,52 % consideró que el tratamiento de los temas fue Regular y otro 1,52 % lo calificó como Deficiente, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y participación ciudadana para garantizar una mayor comprensión de los contenidos y mantener procesos de mejora continua en estos espacios institucionales.

7.3. VALIDACIÓN DE LEGITIMIDAD Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS POR PARTE DE LA ESE FUERON?

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. A. Deficiente	0	0,00 %
B. B. Regular	1	1,52 %
C. C. Buena	23	34,85 %
D. D. Excelente	42	63,64 %
TOTAL VALIDADOS	66	100 %

- **Análisis de Gestión:** Los resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte de los participantes frente a la información presentada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La calificación de Excelente obtuvo el 63,64 % de las respuestas, evidenciando un elevado nivel de confianza y credibilidad en la gestión expuesta por la E.S.E. De igual manera, el 34,85 % de los asistentes consideró que los resultados fueron Buenos, reafirmando una valoración favorable del ejercicio institucional. Por otra parte, solo el 1,52 % calificó la información como Regular, mientras que no se registraron valoraciones en la categoría Deficiente (0,00 %). Estos resultados demuestran el reconocimiento de la ciudadanía hacia la transparencia y calidad de la información suministrada, sin dejar de lado la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de comunicación para facilitar una mayor comprensión y apropiación de los resultados de gestión presentados.

7.4. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE INTERACCIÓN Y DIÁLOGO CIUDADANO

PREGUNTA: ¿CÓMO CONSIDERA LAS INQUIETUDES QUE PRESENTARON DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTIPULADOS EN EL EVENTO RECIBIERON UNA RESPUESTA?

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Deficiente	0	0,00 %
B. Regular	0	0,00 %
C. Buena	26	39,39 %
D. Excelente	40	60,61 %
TOTAL VALIDADOS	66	100 %

Análisis de Gestión: Los resultados evidencian una valoración muy positiva respecto a la respuesta brindada a las inquietudes presentadas por los asistentes durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La categoría Excelente obtuvo el 60,61 % de las respuestas, lo que demuestra que la mayoría de los participantes consideró que sus preguntas e inquietudes fueron atendidas de manera oportuna, clara y dentro de los términos establecidos para el desarrollo del evento. Asimismo, el 39,39 % calificó este proceso como Bueno, reforzando la percepción favorable sobre la capacidad de respuesta de la E.S.E. Cabe destacar que no se registraron valoraciones en las categorías Regular y Deficiente, lo que refleja un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los mecanismos de atención e interacción implementados. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo estos espacios participativos y ampliar las estrategias de comunicación para mantener y mejorar los estándares de atención alcanzados.

7.5. EVALUACIÓN ESTRUCTURAL Y METODOLÓGICA DEL EVENTO

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LA METODOLOGÍA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SE DESARROLLÓ DE MANERA?

OPCIÓN DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Deficiente	0	0,00 %
B. Regular	0	0,00 %
C. Buena	26	39,39 %
D. Excelente	40	60,61 %
TOTAL VALIDADOS	66	100 %

- **Análisis de Gestión:** Los resultados evidencian una percepción altamente favorable respecto a la metodología empleada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La categoría Excelente obtuvo el 60,61 % de las respuestas, lo que indica que la mayoría de los participantes consideró que el desarrollo del evento fue adecuado, organizado y facilitó la comprensión de los temas abordados. De igual manera, el 39,39 % calificó la metodología como Buena, reflejando una valoración positiva sobre la estructura y dinámica implementadas por la E.S.E. Es importante resaltar que no se registraron valoraciones en las categorías Regular ni Deficiente, lo que demuestra un alto nivel de aceptación y satisfacción por parte de los asistentes. Estos resultados invitan a mantener las estrategias metodológicas utilizadas, incorporando acciones de mejora continua que permitan fortalecer aún más la participación ciudadana y la interacción con los diferentes grupos de interés.

7.6. EVALUACIÓN DEL ATRIBUTO HUMANIZACIÓN Y TRATO AL USUARIO

PREGUNTA: ¿CÓMO CALIFICA EL TRATO DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE MANEJÓ LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

OPCIÓN DE RES PUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Deficiente	0	0,00 %
B. Regular	2	3,03 %
C. Buena	31	46,97 %
D. Excelente	33	50,00 %
TOTAL VALIDADOS	66	100 %

- **Análisis de Gestión:** Los resultados reflejan una valoración altamente positiva sobre el trato brindado por el equipo de trabajo encargado del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La categoría Excelente obtuvo el 50,00 % de las respuestas, mientras que el 46,97 % de los participantes calificó la atención recibida como Buena, evidenciando la amabilidad, disposición y compromiso del personal durante el evento. Por otra parte, un 3,03 % consideró el trato como Regular, y no se registraron valoraciones en la categoría Deficiente, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción entre los asistentes. Estos resultados constituyen un reconocimiento al desempeño del equipo organizador y, al mismo tiempo, representan una oportunidad para continuar fortaleciendo las competencias relacionadas con la atención al usuario, con el propósito de garantizar experiencias cada vez más satisfactorias en futuros espacios de participación ciudadana.

7.7. ANÁLISIS CUALITATIVO (SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS)

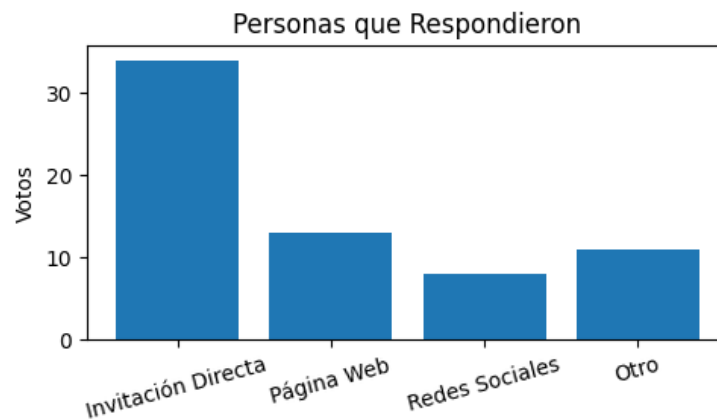
En la sección abierta del formato de encuesta HSJM-FT-005, los ciudadanos y grupos de interés plasmaron las necesidades más prioritarias frente a la prestación de los servicios médicos. Clasificadas por frecuencia de aparición, se consolidan los siguientes ejes de solicitud ciudadana:

1. **Descentralización y Cobertura:** Exigencia explícita de fortalecer los servicios de salud y brigadas en la zona rural dispersa del municipio y agilizar el acceso de la población vulnerable.
2. **Fortalecimiento del Talento Humano en Territorio:** Solicitud formal orientada a capacitar y desplegar nuevos promotores de salud para el aseguramiento preventivo en las comunidades.
3. **Política de Humanización del Servicio de Salud:** Demanda reiterada de intervenir en el mejoramiento del trato por parte de los profesionales médicos hacia los pacientes en los diferentes servicios asistenciales.
4. **Reconocimiento:** Registro de felicitaciones expresas por la gestión y el buen trabajo adelantado por la actual administración del hospital.

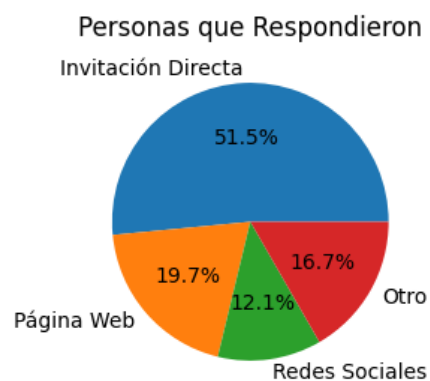
8. ANÁLISIS PORCENTUAL EN GRAFICAS

8.1. ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025?

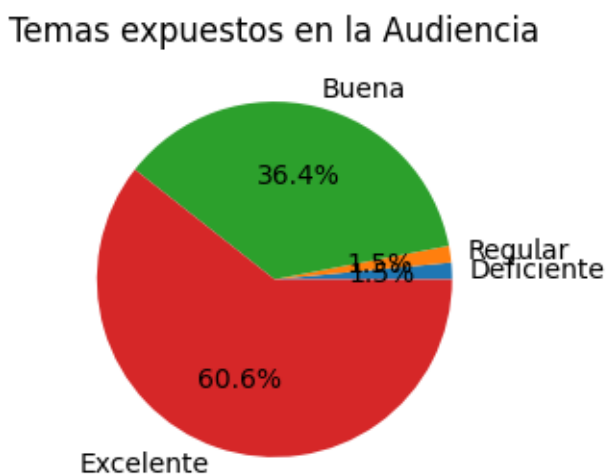
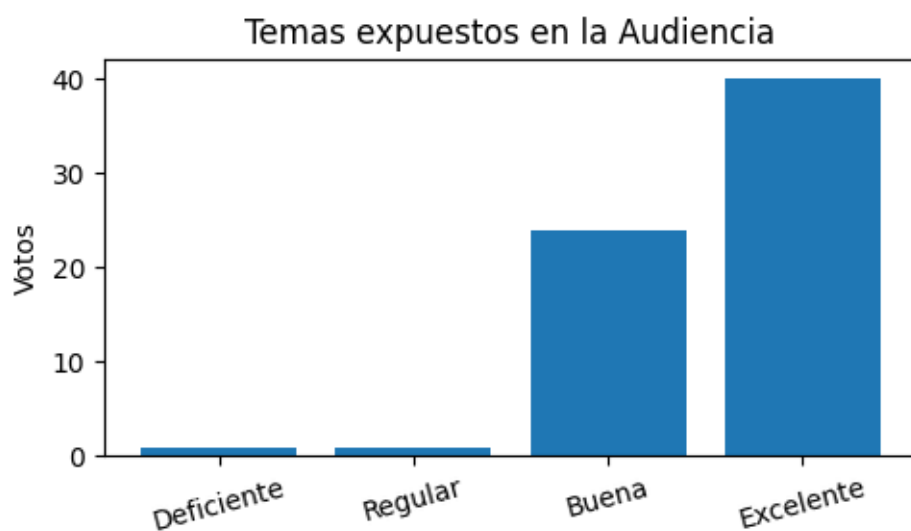
A) GRÁFICO DE BARRAS



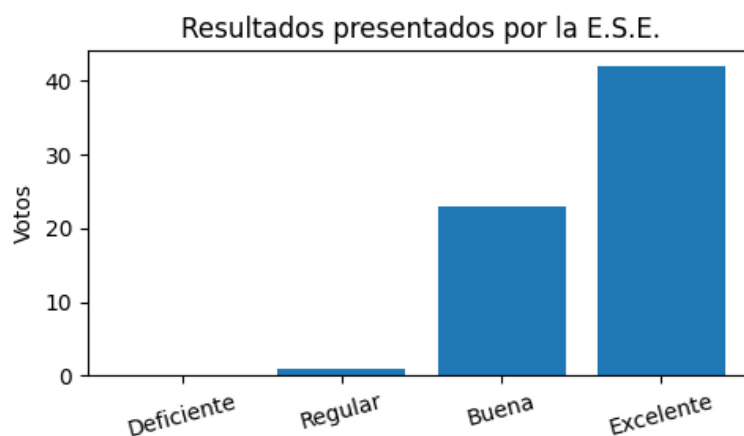
B) GRÁFICO CIRCULAR



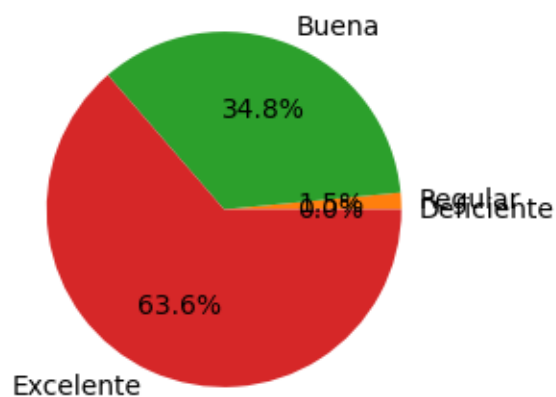
8.2. ¿CONSIDERA QUE LOS TEMAS EXPUESTOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS FUERON TRATADOS DE FORMA?



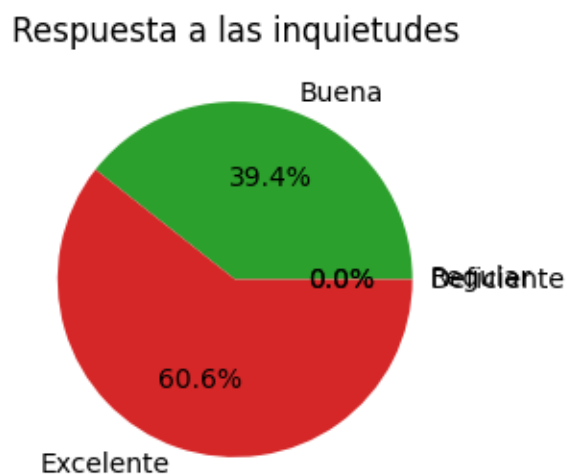
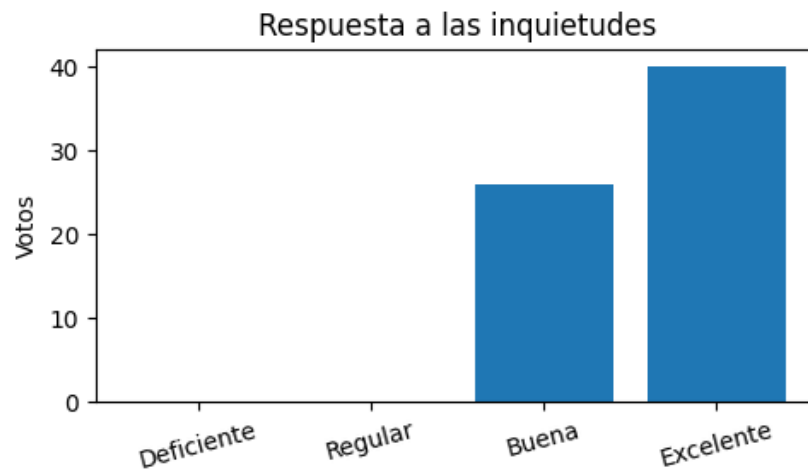
8.3. ¿CONSIDERA QUE LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS POR PARTE DE LA ESE FUERON?



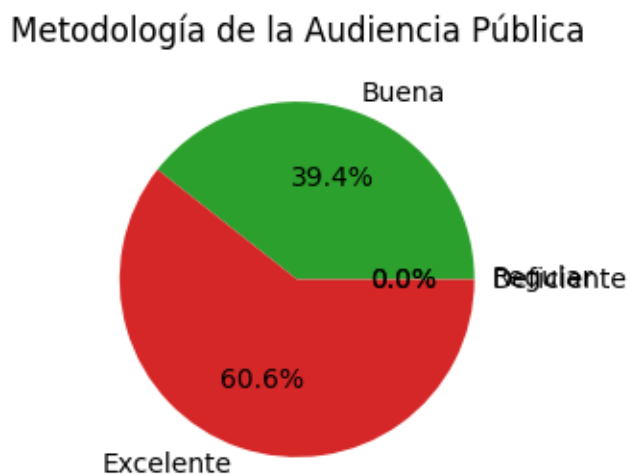
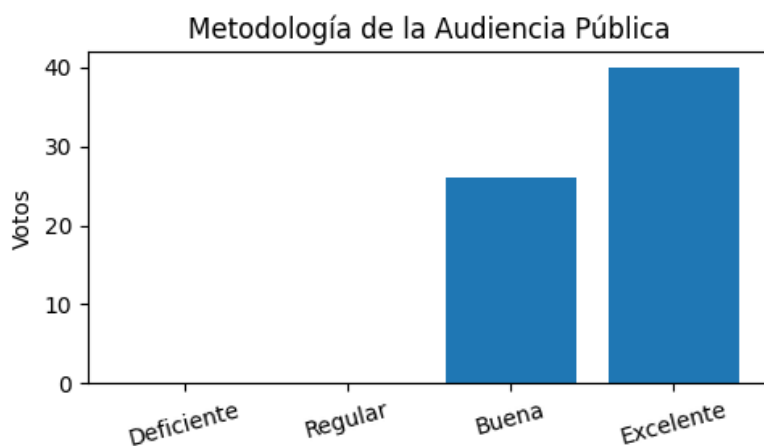
Resultados presentados por la E.S.E.



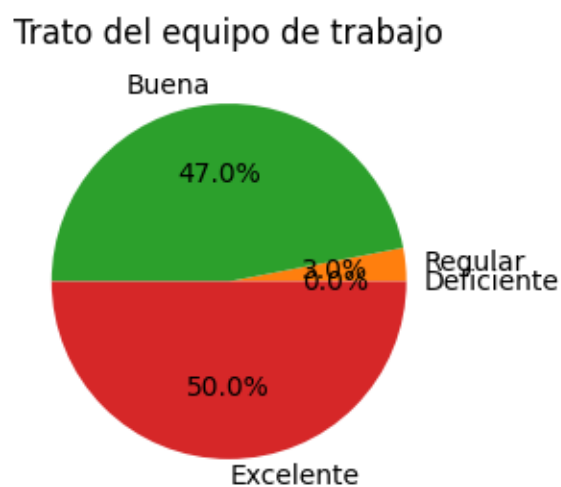
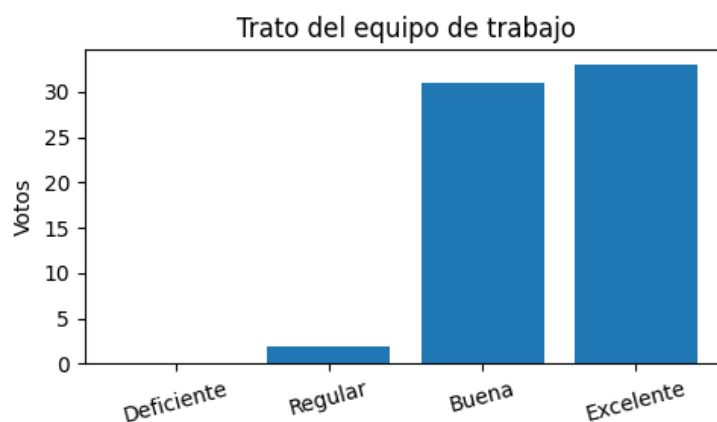
8.4. ¿CÓMO CONSIDERA LAS INQUIETUDES QUE PRESENTARON DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTIPULADOS EN EL EVENTO RECIBIERON UNA RESPUESTA?



8.5. ¿CONSIDERA QUE LA METODOLOGÍA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SE DESARROLLÓ DE MANERA?



8.6. ¿CÓMO CALIFICA EL TRATO DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE MANEJÓ LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS?



9. CONCLUSIONES DEL EJERCICIO DE PERCEPCIÓN

- El proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2025 demuestra una adecuada apropiación legal y administrativa, logrando niveles de confianza ciudadana superiores al 60% en la veracidad de la información y transparencia de la gestión expuesta.
- Los canales de comunicación institucionales muestran una alta dependencia de la gestión presencial e invitación directa (51.5%), existiendo un amplio margen de mejora para optimizar la penetración de las plataformas digitales oficiales de la E.S.E. evidenciándose, además, que no se cumplió con el deber normativo de utilizar un medio masivo de amplia circulación y reconocimiento a nivel local y departamental
- Se evidencia una acumulación sistemática de calificaciones en el rango Buena (39.4%) y Excelente (60.6%) en el componente metodológico y en cuanto al trato del equipo humano se obtiene un resultado Regular (3.8%). Esto demuestra que, si bien la información técnica es confiable y veraz, las formas operativas de interacción de algunos miembros del equipo de la ESE con la ciudadanía, requieren mayor calidez, empatía y dinamismo.

10. RECOMENDACIONES

- **Invitación formal personalizada por medio físico y/o digital a las autoridades civiles y militares del orden Municipal y Departamental:** Para este ejercicio se sugiere el uso de servicio de mensajería y medios digitales a fin de extenderles invitaciones formales al señor alcalde y al señor gobernador con sus respectivos secretarios de salud; así mismo, a las mesas directivas del Concejo Municipal y de la Asamblea Departamental; de igual manera, a los comandantes de las estaciones de policía y del ejército nacional del orden local.
- **Gestión eficaz del tiempo:** Se sugiere optimizar el tiempo mediante la puntualidad en la apertura y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, garantizando el estricto cumplimiento del cronograma establecido.
- **Uso de medios de comunicación e información de amplia circulación y reconocimiento a nivel local y regional para la convocatoria:** Para este ejercicio se sugiere el uso de medios de comunicación e información de amplia circulación y reconocimiento a nivel local y regional, atendiendo lo preceptuado en las normas de orden legal antes relacionadas, con el firme propósito de llegar a más personas y tener amplia difusión tanto de la convocatoria, como de los resultados de la Audiencia Pública en comento; garantizando con ello, el acceso a la información pública y fomentar la participación y el control social de la ciudadanía o de los grupos de interés
- **Estrategia Digital Transversal:** Se sugiere diseñar un plan de marketing institucional enfocado en las cuentas oficiales de redes sociales de la E.S.E., para robustecer la

convocatoria del próximo ciclo de diálogo social, apuntando a superar el porcentaje de efectividad actual.

- **Capacitación Obligatoria en Humanización y Acogida:** sugerimos implementar un ciclo formativo intensivo en servicio al ciudadano y comunicación asertiva para todo el equipo logístico y de servidores públicos que lideren los procesos de interacción con los grupos de interés.
- **Inclusión de Solicitudes Ciudadanas en el Plan de Acción:** Se sugiere trasladar formalmente a la Oficina de Atención al Usuario, la Oficina de Planeación y la Oficina de Calidad, las sugerencias presentadas por la comunidad, priorizando la proyección de cronogramas asistenciales para la zona rural, la incorporación de nuevos promotores de salud y el monitoreo al trato digno en la consulta médica.

11. ANEXOS

11.1. PANTALLAZOS DE CONVOCATORIA A LA AUDIENCIA PUBLICA RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2025



11.2. ENLACES A LAS PUBLICACIONES DIFUNDIDAS EN EL PORTAL WEB Y REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

[HTTPS://ESESANJOSEDEMAICAO.GOV.CO/4-4-PLANES-INSTITUCIONALES-Y-DE-ACCION/CHROME-](https://esesanjoosedemaicao.gov.co/4-4-PLANES-INSTITUCIONALES-Y-DE-ACCION/CHROME-)

<https://esesanjosedemaicao.gov.co/wp-content/uploads/2026/05/PLAN-DE-MEJORA-CUATRIMESTRAL-DE-QUEJAS.pdf>

<https://esesanjosedemaicao.gov.co/wp-content/uploads/2026/05/256-I-TRIMESTRE-2026-1.pdf>

<HTTPS://ESESANJOSEDEMAICAO.GOV.CO/6-5-RENDICION-DE-CUENTAS/>

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jose Manuel Quintero Medina', with a stylized flourish at the end.

JOSE MANUEL QUINTERO MEDINA
Jefe de Oficina de Control Interno