

INFORME DE EVALUACIÓN

DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE

RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2025



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

PAMPLONA, 19 DE JUNIO DE 2026

INTRODUCCIÓN

El área de Control Interno de Gestión desempeña un papel fundamental en el proceso de rendición de cuentas, en cumplimiento de su función de evaluación independiente y asesoría a la alta dirección. Su rol principal consiste en verificar que dicho proceso se haya desarrollado conforme a la normativa vigente, en especial lo establecido por la Función Pública y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Así mismo, tiene la responsabilidad de evaluar la planeación, ejecución y seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas, garantizando que se promuevan la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la gestión institucional.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas constituye un mecanismo fundamental de transparencia, participación ciudadana y control social, mediante el cual las entidades públicas informan, explican y dan a conocer los avances, logros y desafíos relacionados con la gestión institucional. Este espacio fortalece la relación entre la administración y la ciudadanía, permitiendo que la comunidad evidencie cómo se han ejecutado los recursos, se han cumplido los objetivos estratégicos y se ha dado respuesta a las necesidades de los grupos de interés.

En este contexto, la ESE Hospital San Juan de Dios, llevó a cabo su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 el día 27 de mayo del 2026, la cual fue transmitida en vivo a través de los canales institucionales. Esta transmisión permitió ampliar el alcance del evento, facilitando la participación remota de usuarios, trabajadores, entes de control y ciudadanía en general, quienes pudieron conocer de primera mano los resultados obtenidos durante el período evaluado.

El presente informe de evaluación de rendición de cuentas se enmarca dentro de los lineamientos del modelo de gestión pública vigente y responde al compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y la generación de valor público.

GENERALIDADES

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un espacio de interlocución con la ciudadanía en general, que permite la discusión de aspectos relacionados con la formulación, ejecución y/o evaluación de planes, políticas, programas y/o proyectos a cargo de las entidades públicas, propiciando un espacio de reflexión sobre los resultados de la Gestión Administrativa dentro de un periodo de tiempo determinado.



OBJETIVO GENERAL

Garantizar que los interlocutores como entidades públicas, asociaciones, gremios, veedurías, asociaciones de usuarios, universidades, medios de comunicación y ciudadanía en general, conozcan con anticipación la manera como pueden participar del ejercicio de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025, asegurando, de esta manera que su participación se encuentra respaldada por un procedimiento efectiva y transparente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dar a conocer la gestión realizada por la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona durante el periodo comprendido entre el primero de enero al treinta y uno de diciembre del año 2025.
- Fomentar y facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la Entidad.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Construir un espacio de interlocución directa entre la alta dirección y servidores públicos en general de a la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y la ciudadanía.



MARCO NORMATIVO

Las Audiencias Públicas tienen su origen en el siguiente marco legal:

- Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP: "Establece los lineamientos y orientaciones para que las entidades públicas desarrollen ejercicios de rendición de cuentas de manera permanente, promoviendo la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana y el diálogo con los grupos de valor."
- Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, Capítulo II, numeral 1.2: "Establece que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y demás entidades vigiladas deben promover y fortalecer la participación ciudadana y el control social en salud, garantizando espacios para que los usuarios intervengan en la gestión y evaluación de los servicios de salud."
- Artículo 33 de la Ley 489 de 1998: "Establece la posibilidad de realizar audiencias públicas como mecanismo de participación ciudadana, permitiendo discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y proyectos de las entidades públicas."
- Artículo 109 de la Ley 1438 de 2011: "Dispone que las Empresas Sociales del Estado, las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas deben realizar audiencias públicas de rendición de cuentas por lo menos una vez al año, involucrando a la ciudadanía en la evaluación y seguimiento de su gestión."
- Decreto 1499 de 2017: "Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG e incorpora la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, promoviendo la interacción entre las entidades estatales y la ciudadanía para fortalecer la transparencia, la confianza y el control social."



CRONOGRAMA

En la imagen que se presenta a continuación, se puede observar el cronograma establecido para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas, el cual fue cumplido en su totalidad conforme a las fechas programadas. Dicho cronograma fue publicado en la página web de la entidad de manera oportuna e incluida en el Plan de transparencia y ética pública – PTEP, de la entidad como componente número 4 de acuerdo a la norma, con el fin de que toda la comunidad pudiera acceder a esta información de manera oportuna y transparente.

PANTALLAZO DE PUBLICACIÓN PAGINA WEB:



CRONOGRAMA ESTABLECIDO:

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
			Fecha de inicio	Fecha de finalización	
4,1	Designar responsable de liderar estrategia de rendición de cuentas	Líder rendición de cuentas	Gerencia	05/02/2026	13/02/2026
4,1	Designar responsable de liderar estrategia de rendición de cuentas	Líder rendición de cuentas	Gerencia	5/02/2026	16/02/2026
4,2	Conformar equipo que apoye proceso de rendición de cuentas	Equipo rendición de cuentas	Gerencia Líder rendición de cuentas	5/02/2026	16/02/2026
4,3	Creación de la imagen de rendición de cuentas	Diseño y aprobación	comunicadores (Eduar y Andrea)	16/02/2026	27/02/2026
4,4	Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad (Incluye autodiagnóstico)	Informe estado rendición de cuentas	Líder y equipo rendición de cuentas	5/02/2026	16/02/2026





4,5	Identificar actores y grupos de interés en la rendición de cuentas	Documento identificación de actores y grupos de interés	Líder y equipo rendición de cuentas	27/01/2026	16/02/2026
4,6	Consultar a los grupos de interés temas para rendición de cuentas	Documento temas para rendición de cuentas	Líder y equipo rendición de cuentas	27/02/2026	25/03/2026
4,7	Definir temas prioritarios para la rendición de cuentas y responsables	Temas prioritarios identificados	Gerencia Líder y equipo rendición de cuentas	27/02/2026	5/03/2026
4,8	Sensibilización interna y externa sobre rendición de cuentas y Llevar a cabo acciones de dialogo con la ciudadanía.	Listados de asistencia y/o evidencias procesos sensibilización	Talento Humano	13/04/2026	22/04/2026
4,9	Elaborar y publicar informe de rendición de cuentas	Informe rendición de cuentas	Gerencia Equipo de apoyo	17/03/2026	27/03/2026
4,10	Convocar actores y grupos de interés a participar en la rendición de cuentas	Convocatoria rendición de cuentas	Gerencia Subdirección Administrativa	4/05/2026	26/05/2026
4,11	Realizar Audiencia pública de rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Gerencia	27/05/2026	27/05/2026
4,12	Evaluación externa del proceso de rendición de cuentas	Evaluación externa	Líder rendición de cuentas	10/06/2026	10/06/2026
4,13	Retroalimentación interna del proceso de rendición de cuentas	Evaluación interna	Jefe Control Interno Equipo rendición de cuentas	10/06/2026	10/06/2026
4,14	evaluación de resultados de la rendición de cuentas y su evaluación con actores y grupos de interés	Informe evaluación	Jefe de Control Interno	27/06/2026	27/06/2026
4,15	Formular y ejecutar acciones de mejora para el proceso de rendición de cuentas	Plan de Mejoramiento	Líder y equipo rendición de cuentas	27/06/2026	15/07/2026

Con base en lo anterior, se verificó que el cronograma establecido fue cumplido en su totalidad. Asimismo, se evidenció que cada uno de los ítems programados fue abordado y desarrollado durante las reuniones de rendición de cuentas realizadas por la entidad, de las cuales reposan las respectivas actas como soporte de su ejecución.

CONVOCATORIA Y DIVULGACIÓN

Con el propósito de incentivar la participación ciudadana en la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona llevó a cabo la convocatoria y divulgación correspondiente a través de los siguientes medios:

INVITACIÓN DIRECTA

En la siguiente imagen podemos ver, la invitación que se envió y dio a conocer por todos los medios de comunicación del hospital, en la que se invita a toda la comunidad a conocer en detalle la gestión y los resultados de la vigencia 2025.





2025
Rendición de CUENTAS

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA
DR. LUIS DANIEL VERJEL SANCHEZ

INVITA A CONOCER
EN DETALLE LAS ACCIONES,
LA GESTIÓN Y LOS RESULTADOS
DE LA VIGENCIA 2025

CONÉCTATE
FACEBOOK + YOUTUBE + INSTAGRAM
@esehospitalpamplona

EN VIVO
Conéctate

MIÉRCOLES
27
DE MAYO

9:00
A.M.

www.hsdp.gov.co

También se realizaron invitaciones para cada una de las socializaciones previas que se llevaron a cabo tanto en la ciudad de Pamplona como en cada uno de los municipios adscritos, las cuales fueron publicadas en los diferentes medios de comunicación de la entidad.



E.S.E. Hospital
SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA

2025
RENDICIÓN DE CUENTAS

SOCIALIZACIÓN PREVIA

TU OPINIÓN
ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

SALON ANTHOC PAMPLONA

LUNES
27
ABRIL
3:00 P.M.

Invitamos a usuarios, líderes, asociaciones y comunidad en general a participar en este espacio de diálogo y participación ciudadana

CONOCE LA INFORMACIÓN PREVIA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Humanizando la Salud
Transformando vidas

Conéctate [f](https://www.facebook.com/esehospitalpamplona) [y](https://www.youtube.com/esehospitalpamplona) [i](https://www.instagram.com/esehospitalpamplona) @esehospitalpamplona
www.hsdp.gov.co



E.S.E. Hospital
SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA

2025
RENDICIÓN DE CUENTAS

SOCIALIZACIÓN PREVIA

TU OPINIÓN
ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

CENTRO DE SALUD MUTISCUA

MARTES
21
ABRIL
2:00 P.M.

Invitamos a usuarios, líderes, asociaciones y comunidad en general a participar en este espacio de diálogo y participación ciudadana

CONOCE LA INFORMACIÓN PREVIA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Humanizando la Salud
Transformando vidas

Conéctate [f](https://www.facebook.com/esehospitalpamplona) [y](https://www.youtube.com/esehospitalpamplona) [i](https://www.instagram.com/esehospitalpamplona) @esehospitalpamplona
www.hsdp.gov.co



PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

FACEBOOK

Con el fin de promover la participación ciudadana en el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, desde el 17 de abril se realizaron diversas publicaciones e invitaciones dirigidas a la comunidad. A través de estos espacios se invitó a los ciudadanos a manifestar los temas de su interés para ser abordados durante la audiencia de rendición de cuentas, así como datos claves a tener en cuenta.

Asimismo, se difundieron invitaciones directas y videos elaborados por las comunicadoras de la entidad, en los cuales se socializaron aspectos relevantes de la gestión institucional. De igual manera, se publicó una pieza gráfica con código QR que permitió a la comunidad acceder a un formulario de Google para formular preguntas y observaciones, tomando como referencia el Informe de Rendición de Cuentas 2025 publicado en la página web institucional.

Adicionalmente, en las publicaciones se divulgaron datos clave sobre la gestión realizada por la entidad, así como la fecha, hora y demás información relacionada con el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.



De igual manera, se implemento el uso de un banner institucional haciendo alusión a la audiencia pública de redición de cuentas, con el fin de generar un mayor impacto publicitario, durante las fechas establecidas.

INSTAGRAM

Desde el día 8 de mayo, se realizaron publicaciones e historias a través de videos realizados por las comunicadoras de la entidad, en los cuales se explica a la comunidad en general en que consiste la audiencia pública de rendición de cuentas, datos claves, fortalecimiento de los procesos, atención humanizada y principales logros de la entidad. Además, se realizaron publicaciones en video de cada uno de los momentos llevados a cabo en las socializaciones previas en cada uno de los municipios.



15 1



56 3 2





RADIODIFUSION – CUÑAS RADIALES

Se elaboró un audio promocional para la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025, el cual fue difundido a través de distintas emisoras del municipio de Pamplona y su provincia desde el 27 de abril hasta el 26 de mayo de 2026, así mismo también fueron difundidas la fecha y hora de las socializaciones previas en cada uno de los municipios. Cabe resaltar que el municipio de Pamplonita no cuenta con una emisora local.

Adicionalmente, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue transmitida en vivo el día 27 de mayo de 2026, con una duración de 2 horas y 40 minutos, a través de las siguientes emisoras: La Voz de la Confianza 107.2 FM (Chitagá), Andes Estéreo 103.2 FM (Cácuta), Cacica Estéreo 105.2 FM (Silos) y La Merced 103.2 FM (Mutiscua).

Las certificaciones emitidas por cada una de las emisoras, que evidencian la transmisión de la audiencia, se encuentran anexas al final del presente documento como **anexo 1, anexo 2, anexo 3 y anexo 4**.



COBERTURA DE LA RUEDA DE PRENSA Y TRANSMISION


Se conto con la presencia y difusión de todos los medios de comunicacion de pamplona. Quienes estuvieron muy atentos a cada uno de los apartes que se tuvieron en cuenta en la rendicion de cuentas.





Noticias 5 Pamplona está con ESE Hospital San Juan de ...

27 de mayo a las 9:29 a. m. · Pamplona ·

#ATENCIÓN  Rendición de Cuentas de la ESE **ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona**, vigencia 2025:



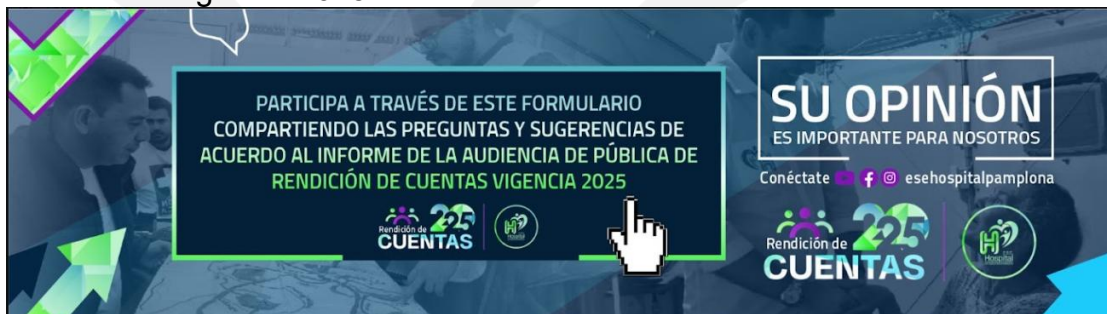
YOUTUBE.COM

Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2025 de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona

PAGINA WEB

Se ha publicado información relacionada con la rendición de cuentas correspondiente al año 2025 en la página web de la entidad, tal como se indica en el cronograma de rendición de cuentas. La siguiente información ha sido objeto de publicación en el microsítio de rendición de cuentas:

- Banner con enlace directo a formulario de participación en la rendición de cuentas vigencia 2025:



- Informe de rendición de cuentas 2025: se publicó en la fecha establecida, con el fin de ilustrar y dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizada por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona durante la vigencia 2025.



- Reglamento y cronograma

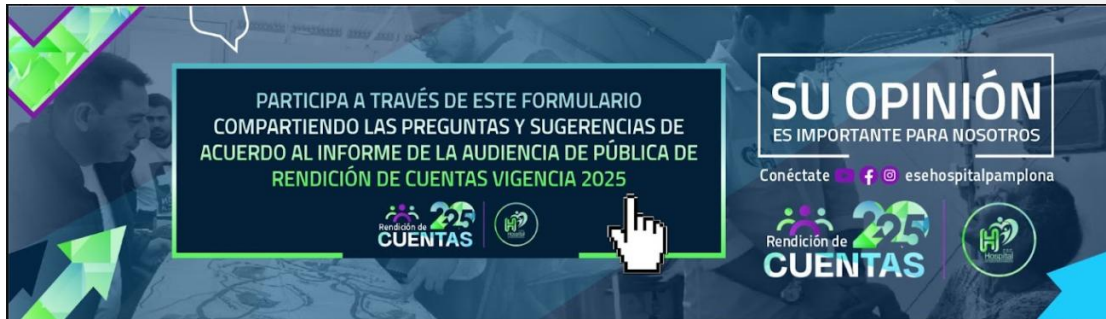


Los tres puntos mencionados anteriormente de la página web se encuentran disponibles en el siguiente enlace: <https://hsdp.gov.co/portal/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2025/>

ESPACIO PARA PRESENTAR PREGUNTAS O PROPUESTAS

Para garantizar la participación ciudadana y organizaciones de la sociedad civil, se dispuso medios para recibir requerimientos, preguntas, intervenciones, inquietudes y demás por parte de la comunidad y demás interesados, siendo estos la página web de la entidad, correo electrónico y redes sociales, a través de formularios de Google drive.





SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE LA ENTIDAD SOBRE EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona llevó a cabo satisfactoriamente la socialización del proceso preliminar de la Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, en los municipios de Silos, Mutiscua, Chitagá, Cacota, Pamplonita, Pamplona y Cucutilla.

Las jornadas fueron dirigidas por el Dr. Carlos Ernesto Roza Toloza, subdirector administrativo de la Institución, quien se encargó de explicar el reglamento que orienta la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025. Durante estas reuniones, se abordaron temas clave como: el proceso de inscripción para presentar y radicar propuestas de intervención; el registro de preguntas o sugerencias a través de la página web o correo electrónico; la divulgación del orden del día y del informe de rendición; el desarrollo de la audiencia pública; el registro y seguimiento de las preguntas planteadas; y finalmente, la publicación del informe final de rendición de cuentas.

La socialización se realizó de manera presencial, con el objetivo de garantizar la participación activa de la comunidad en general de cada municipio, teniendo en cuenta la humanización en salud, reconociendo su papel fundamental como usuarios del Hospital San Juan de Dios de Pamplona. Asimismo, se informó que los resultados de este ejercicio de rendición de cuentas serán recopilados en un documento de memorias y estarán disponibles en la página web institucional.

A continuación, podrá observar una serie de imágenes que evidencian la realización de las socializaciones en pamplona y cada uno de los municipios adscritos:



- **PAMPLONA**



DR. LUIS DANIEL VERJEL GERENTE



DR. LUIS DANIEL VERJEL GERENTE



- **PAMPLONITA**



- **CACOTA**



- **CHITAGA**



- **SILOS**



INFORME DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2025

En cumplimiento del cronograma establecido por la Función Pública y conforme a los lineamientos de la Guía para la Rendición de Cuentas, el día 31 de marzo de 2026 fue publicado en la página web institucional el Informe General de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

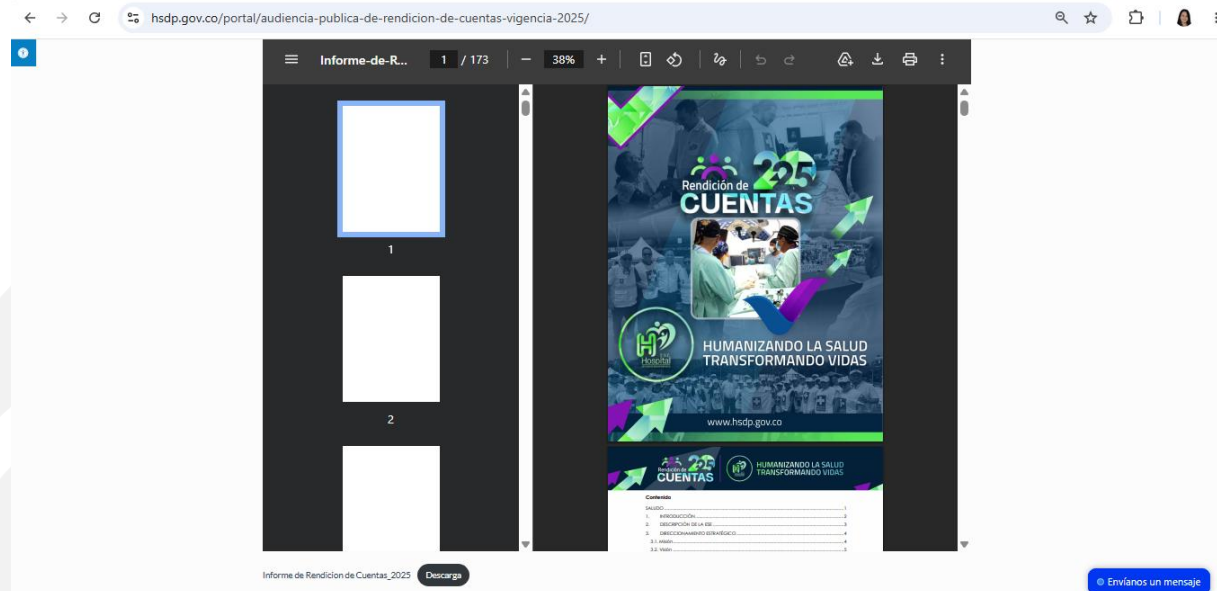
Este informe constituye un instrumento fundamental para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el control social, permitiendo a la comunidad conocer de manera detallada y estructurada los avances, logros y retos enfrentados por la entidad durante el año. En él se abordan aspectos clave como la gestión misional, el cumplimiento del plan operativo anual, la ejecución financiera, la gestión del talento humano, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la atención al usuario, el desarrollo de programas de salud pública, entre otros.

De igual forma, se presentan análisis comparativos con la vigencia anterior, reflejando avances significativos en indicadores de producción, consultas externas, hospitalización, cirugías, terapias, apoyo diagnóstico, y cobertura en salud. Además, se incluyen acciones implementadas para mejorar el acceso, la oportunidad y la



calidad de los servicios, así como el fortalecimiento de procesos administrativos y asistenciales en todas las sedes de la institución.

El informe fue elaborado con base en información consolidada y verificada a través de las herramientas oficiales de reporte y análisis (SIHO, Power BI, entre otras), y se constituye como un ejercicio de rendición responsable, accesible y oportuno, orientado a seguir construyendo confianza entre la institución y la ciudadanía.



DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 se realizó en vivo a través de los canales institucionales el día 27 de mayo de 2026, a partir de las 9:00 a.m., con una duración de 2 horas y 40 minutos. La transmisión se realizó desde el salón de reuniones del hotel cariongo de Pamplona, con puntos de apoyo en la Sala de Juntas de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

El evento inició con un video de introducción sobre el mejoramiento que se le dio a la sala de partos de la entidad, la sala de cirugía, la remodelación de los centros de salud y demás logros realizados en la vigencia, seguidamente la comunicadora social Aylin Rizo Ortiz, dio el saludo de bienvenida a cada una de las personas que se unieron a la trasmisión en vivo, seguidamente la doctora Janneth Patricia Roncancio, jefe de la Oficina de Control Interno ofreció unas palabras de apertura y explico la importancia de la realización de la audiencia de rendición de cuentas de las entidades, así como algunos agradecimientos al gerente y a todo el personal de la entidad, tanto de planta como OPS.



Posteriormente se da inicio a los actos protocolarios, con la entonación de los Himnos de la República de Colombia y del Departamento Norte de Santander

Seguidamente, el Dr. Luis Daniel Verjel Sánchez, Gerente de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, acompañado por la presentadora del canal TRO, Eliana Chavarro, habló inicialmente sobre el gran equipo humano que día a día entrega lo mejor de sí por la salud de cada uno de los usuarios, con principios de transparencia, vocación de servicio y compromiso social.

Durante la audiencia, se presentó un balance de la gestión adelantada por la Gerencia tanto en Pamplona como en los municipios de la provincia, a cargo del Dr. Luis Daniel Verjel Sánchez, destacando los principales logros, proyectos y obras ejecutadas, en busca del mejoramiento de las instalaciones, mejores equipos, así como la atención humanizada en salud y el compromiso por el mejoramiento continuo. A continuación, el Dr. Carlos Ernesto Roza Toloza, subdirector Administrativo, presentó la gestión financiera, con el apoyo de las intervenciones de su equipo conformado por la Dra. Nidia Socorro Rivera – jefe de cartera, la Dra. Lorena Guerrero Jaimes – profesional de presupuesto, el doctor Iván Páez – contador de la entidad y el ingeniero civil – Luis Eduardo contratista de la entidad.

Posteriormente, la Dra. Luz Magali Velandia, subdirectora Científica, junto a su equipo de trabajo, expuso los logros alcanzados en los componentes misionales y asistenciales durante la vigencia 2025. En este espacio, también se contó con la intervención de la jefe de enfermería Patricia García – calidad, jefe Hayde Rodríguez – líder de PAMEC y rehabilitación, jefe Nohora Gamboa – líder seguridad del paciente, Dra. Leydi Duarte – coordinadora de salud pública, Dra. María José Carrillo Becerra – trabajadora social, Dr. Diego Tarazona – humanización en salud, quienes compartieron los aspectos más importantes llevados a cabo en la entidad en busca del mejoramiento continuo de los servicios, infraestructura y la atención al usuario.

Para concluir las intervenciones, el Dr. Iván Páez, jefe de Talento Humano, socializó los avances alcanzados en la gestión del personal durante la vigencia, resaltando la importancia estratégica del talento humano para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, presentó las acciones orientadas a garantizar una adecuada distribución y administración del recurso humano, fortaleciendo la capacidad operativa de la entidad y contribuyendo a la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y eficiencia.

A continuación, se presentan algunas imágenes que evidencian el desarrollo de esta jornada de rendición de cuentas.





ASISTENCIA

Durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025, se dio a conocer link para registro de asistencia, por medio de redes sociales.

Este formulario dispuesto por la entidad para el registro de asistencia a la audiencia pública fue diligenciado por 165 personas de manera virtual. Entre estas personas se desatacan funcionarios de planta, contratistas de la entidad, ciudadanos en general, principales autoridades de los municipios, entre otros.

Este formulario de asistencia se publicó en los comentarios, estados de WhatsApp publicaciones en redes sociales con un código QR y mediante el siguiente link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWf4UirDrSQDB0DuvmKsSxXfcN72bDn1uPWXEugEOoxyT85w/closedform>



COMPORTAMIENTO DE LA TRANSMISIÓN

Como canal principal de la transmisión en vivo de rendición de cuentas, se tuvo la página de YouTube, iniciando su transmisión a las 9:00 am. En la cual contamos con 462 visualizaciones, un promedio de 84 usuarios conectados en directo 48 reacciones y 191 comentarios.

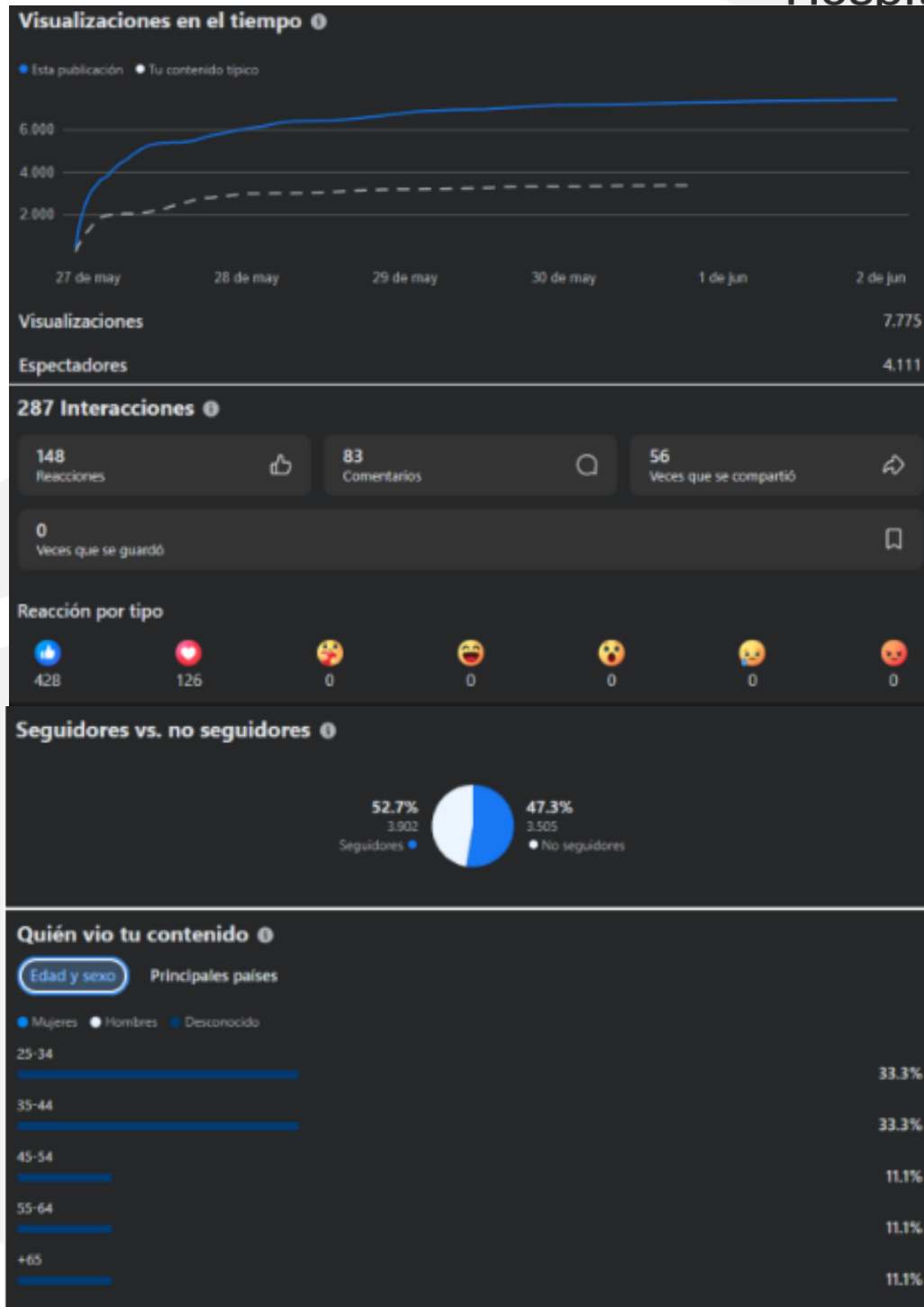


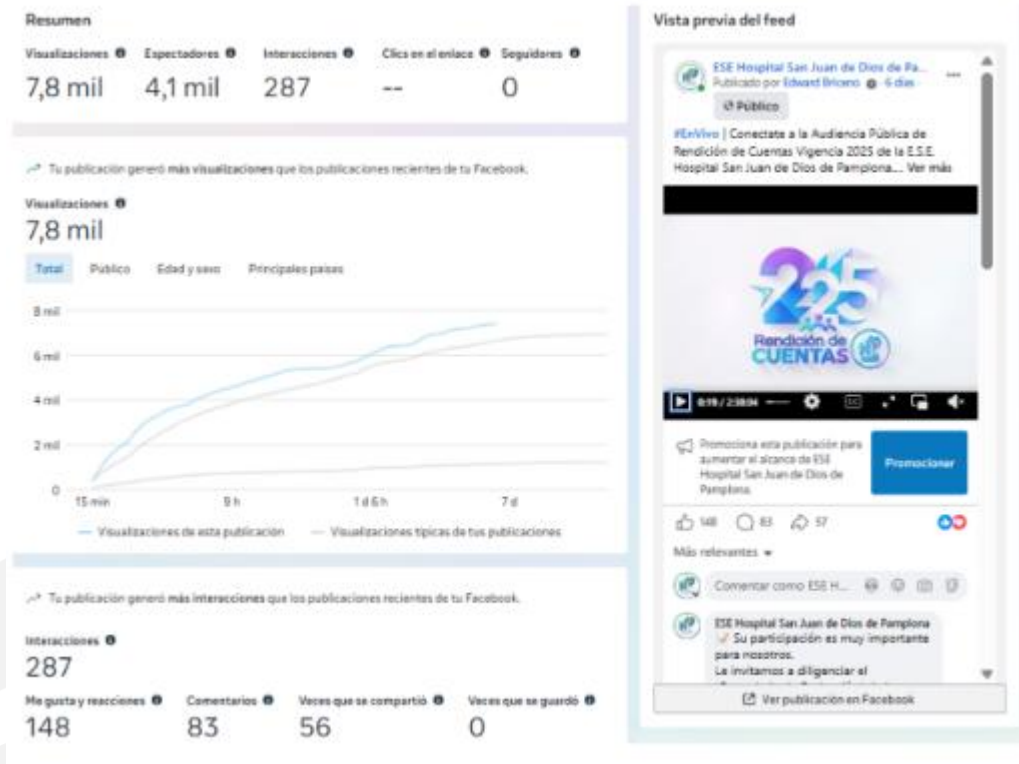


A través del siguiente link podrá observar el en vivo a través del canal de YouTube:
<https://youtube.com/live/qxD9XuuHBII?feature=share>

En la transmisión realizada en la página de Facebook se contó con un total de 7.775 visualizaciones, 4.111 espectadores, 287 interacciones, 83 comentarios y 56 veces compartidas, ver la siguiente imagen:







EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La encuesta de evaluación de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025 fue diligenciada por 53 personas de manera virtual, a través de la difusión del enlace del formulario de Google drive:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUuKnyFMXcRfW3gZ1mCWOK3qeFWRBDy-snploG3agHYag/closedform>



Encuesta para Evaluación de la Rendición de Cuentas Vigencia 2025

Ya no se aceptan más respuestas en el formulario Encuesta para Evaluación de la Rendición de Cuentas Vigencia 2025.

Prueba a ponerte en contacto con el propietario del formulario si crees que se trata de un error.



Los moderadores del evento en el desarrollo del mismo solicitaron a los asistentes diligenciamiento de la encuesta para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025, la cual fue dispuesta por medio de formulario electrónico de Google en los comentarios de la transmisión.

A continuación, en la siguiente tabla se dan a conocer los resultados obtenidos luego de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025. Dicho formulario fue respondido por un total de 109 personas de la siguiente manera:

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Participación:	Participación Personal	52	98%
		Representante de una Organización	1	2%
2	La Audiencia Pública se desarrolló de manera:	Bien organizada	52	98%
		Regularmente organizada	1	2%
3	La explicación inicial fue:	Clara	53	100%
4	El tema fue discutido de manera:	Profunda	48	91%
		Moderadamente profunda	5	9%
5	La oportunidad para opinar fue:	Igual	52	98%
		Desigual	1	2%
6	¿Cómo se enteró de la Audiencia Pública?	Aviso público	19	36%
		Prensa u otros medios de comunicación	14	26%
		Invitación directa	9	17%
		Página web	7	13%
		Boletín	3	6%
		A través de la comunidad	1	2%
7	¿Consultó información sobre la gestión antes de la audiencia?	No	32	60%
		Sí	21	40%
8	Según su experiencia, la Audiencia Pública permite principalmente	Evaluar la gestión	17	32%



		Informarse de la gestión anual	13	
		Evaluar la gestión, proponer mejoras e informarse	9	17%
		Proponer mejoras a los servicios	5	9%
		Evaluar la gestión e informarse	3	6%
		Evaluar, proponer mejoras, informarse y presentar quejas	3	6%
		Proponer mejoras e informarse	2	4%
		Evaluar la gestión y proponer mejoras	1	2%
9	Después de participar considera que su participación es:	Muy importante	45	85%
		Importante	8	15%
10	¿Considera necesario continuar realizando Audiencias Públicas?	Sí	52	98%
		No	1	2%
11	¿Volvería a participar en otra Audiencia Pública?	Sí	53	100

ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

De acuerdo a la tabla anterior, los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los asistentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, se evidencia una percepción altamente favorable frente al desarrollo del ejercicio de participación ciudadana adelantado por la entidad.

Los resultados reflejan que el 98,11% de los participantes asistieron de manera personal, lo que demuestra el interés y compromiso de la ciudadanía y de los diferentes grupos de valor con los procesos de rendición de cuentas institucional. Asimismo, el 98,11% de los encuestados consideró que la audiencia se desarrolló de manera bien organizada, mientras que el 100% manifestó que la explicación inicial sobre la metodología y el desarrollo de la actividad fue clara, evidenciando una adecuada planeación y ejecución del evento.



En cuanto al contenido presentado, el 90,57% de los asistentes consideró que los temas fueron abordados de manera profunda y suficiente, lo que permite inferir que la información suministrada respondió a las expectativas de los participantes y contribuyó al fortalecimiento de los principios de transparencia, acceso a la información y control social.

De igual forma, el 98,11% de los encuestados manifestó que existieron las mismas oportunidades para expresar opiniones, formular preguntas o presentar observaciones durante el desarrollo de la audiencia, aspecto que evidencia el cumplimiento de los principios de igualdad, participación e inclusión que deben caracterizar estos espacios de diálogo con la ciudadanía.

Respecto a los mecanismos de divulgación, se identificó que los principales medios por los cuales la comunidad conoció la realización de la audiencia fueron los avisos públicos (35,85%), la prensa y otros medios de comunicación (26,42%) y las invitaciones directas (16,98%). Lo anterior demuestra que las estrategias de comunicación implementadas por la entidad tuvieron un alcance efectivo para convocar a los diferentes grupos de interés.

Frente al acceso previo a la información institucional, se observó que el 60,38% de los participantes no consultó información relacionada con la gestión de la entidad antes de la audiencia. Aunque esta situación no afectó la percepción positiva del evento, representa una oportunidad de mejora para fortalecer las estrategias de divulgación de los informes, publicaciones y demás mecanismos de acceso a la información pública, promoviendo una participación ciudadana más informada y activa.

Por otra parte, los resultados evidencian que los asistentes reconocen la importancia de estos espacios para el ejercicio del control social, toda vez que el 84,91% considera que su participación es muy importante y el 15,09% la considera importante. Adicionalmente, el 98,11% manifestó que es necesario continuar realizando Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y el 100% expresó su disposición para participar nuevamente en futuros ejercicios, lo que refleja altos niveles de confianza, aceptación y legitimidad de este mecanismo de participación ciudadana.

En conclusión, los resultados obtenidos permiten determinar que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 cumplió satisfactoriamente con su propósito de informar, dialogar y generar espacios de interacción con la ciudadanía. Asimismo, se evidencia una valoración positiva por parte de los asistentes respecto a la organización, claridad de la información, oportunidades de participación y utilidad del ejercicio.

No obstante, se recomienda fortalecer las estrategias de difusión previa de la información institucional con el fin de incrementar el número de ciudadanos que consultan la gestión de la entidad antes de la realización de la audiencia, promoviendo así una participación más activa, crítica e informada.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DURANTE EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que durante el proceso de la rendición de cuentas se deben llevar a cabo diferentes preguntas y a su vez las respuestas respectivas, el área de control interno realizó el consolidado de cada una de ellas de la siguiente manera:

PREGUNTAS DURANTE LA TRANSMISION

Las siguientes preguntas fueron respondidas por el gerente de la entidad Dr. Luis Daniel Verjel Sánchez, durante el envivo de la rendición de cuentas el día 27 de mayo a través de los canales oficiales de la institución.

- ¿Se pueden invertir recursos para el mejoramiento del garaje que pertenece al centro de salud de Cucutilla teniendo en cuenta que los pacientes presentan dificultad en el traslado desde donde está el paciente a la ambulancia?

Respuesta: Sí. Esta solicitud hace parte de las mejoras integrales que se tienen proyectadas para el municipio de Cucutilla dentro del proceso de construcción del nuevo Centro de Salud.

En ese sentido, se contempla mejorar los espacios destinados al estacionamiento y acceso de la ambulancia, con el fin de garantizar una atención más ágil, segura y eficiente durante el traslado de pacientes, especialmente en situaciones de urgencia. Estas acciones buscan fortalecer la infraestructura y mejorar la prestación de los servicios de salud para beneficio de toda la comunidad.

- ¿Qué posibilidad hay para que en un futuro se presten los servicios de ecografías básicas en el municipio de Pamplonita, para ayudar a la comunidad de bajos recursos que no cuentan con el dinero para cubrir su traslado y dale solución a cualquier problema que afecte su salud?

Respuesta: Por ahora, no es viable a un corto plazo, creo que se puede hacer la proyección ya que para tener ese servicio habilitado en Pamplonita, se debe contar con infraestructura con equipos biomédicos con dotación y con una actualización en el Red, por esta razón entonces hay que ir paso a paso, etapa por etapa para poder hacer posible este proceso en Pamplonita, pero vale la pena decirle a la comunidad que se está fortaleciendo el servicio de imagen en la institución como un complemento del apoyo diagnóstico a nivel de regional.

- ¿Con que nuevos servicios vamos a contar en el nuevo centro de Salud de Chitagá?

Respuesta: Con la puesta en funcionamiento del nuevo Centro de Salud de Chitagá, se continuará garantizando la prestación de los servicios de primer nivel de atención, fortaleciendo especialmente las áreas de urgencias y odontología, con el propósito de brindar una atención más oportuna y de mayor calidad a la comunidad.



Asimismo, el nuevo hospital contará con la incorporación de los servicios de laboratorio clínico y esterilización, lo que permitirá ampliar la capacidad resolutive de la institución y mejorar los procesos de apoyo diagnóstico y atención integral para los usuarios.

PREGUNTAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS COMENTARIOS EN LA PAGINA DE FACEBOOK.

- ¿Cómo contribuyo la gestión financiera y presupuestal al fortalecimiento de los servicios e infraestructura del hospital?

Respuesta: Contribuyo con la asignación de recursos para las adecuaciones a la bodega de farmacia, habitaciones de hospitalización de ginecología, red de alcantarillado, Vestier, oficinas administrativas, oficina de SIAU y diferentes áreas para la habilitación de los servicios. También mensualmente se realizó Mantenimiento a la infraestructura y áreas adyacentes.

De la misma manera se realizó la Gestión de recursos con el Ministerio de Salud continuidad de construcción del puesto de salud de Chitaga, diseños de los planos del proyecto para el nuevo hospital de Pamplona y por la Gobernación de Norte de Santander recursos de apoyo para la construcción del puesto de salud de Chitaga.

- ¿Qué acciones ha realizado el hospital para garantizar una atención más rápida y con mayor calidad a los usuarios?

Respuesta: La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona ha implementado varias acciones orientadas a brindar una atención más rápida, eficiente y de mayor calidad a sus usuarios, dichas acciones las puedes observar en la respuesta oficial dada por la subdirectora científica de la entidad, Luz Magally Velandia, en el **anexo 5**.

- Ninguno de los expositores manifestó cuanto fue la cancelación de las demandas perdidas por el hospital en los diferentes procesos.

Respuesta: El Dr. Armando Quintero - asesor jurídico externo, da respuesta a esta pregunta a través de oficio enviado a la subdirección administrativa el día 19 de junio, el cual podrá observar en el **anexo 6**.

PREGUNTAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL FORMULARIO DISPUESTO EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL.

- ¿Qué acciones concretas se implementaron para mejorar la humanización y reducir los tiempos de espera en el área de urgencias?



Respuesta: Con el propósito de fortalecer la atención centrada en el usuario y mejorar la experiencia de los pacientes, la institución implementó diversas acciones orientadas a la humanización de la atención. Entre ellas, se destaca la contratación del Dr. Diego Tarazona, coach de vida, quien desarrolló jornadas de capacitación dirigidas a todos los colaboradores de la entidad, enfocadas en el fortalecimiento de competencias relacionadas con el trato humanizado, la comunicación asertiva, la empatía y el servicio al usuario.

Asimismo, se realizan actividades permanentes de sensibilización al personal asistencial y administrativo para promover una cultura de respeto, calidez y orientación al usuario, fortaleciendo la calidad de la atención brindada. Estas acciones han permitido avanzar en el mejoramiento continuo de la experiencia de los pacientes y sus familias, promoviendo una atención más humana, digna y oportuna.

Adicionalmente, en el servicio de urgencias se cuenta con el sistema de Triage, el cual permite clasificar a los pacientes de acuerdo con la gravedad de su condición clínica, garantizando que aquellos que requieren atención inmediata sean priorizados oportunamente. Esta metodología contribuye a una mejor organización del servicio, optimiza los tiempos de respuesta según el nivel de complejidad de cada caso y favorece una atención más segura y eficiente.

Estas acciones han contribuido al fortalecimiento de la calidad del servicio, mejorando la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y promoviendo una atención más humana y cercana.

- ¿Cuánto se ha invertido a la fecha en la actualización de los estudios y diseños del proyecto nuevo del centro de salud cucutilla, y a su vez en que estado se encuentra este proyecto que lleva más de tres años en la espera que se le de viabilidad y asignación de recursos para su construcción?

Respuesta: durante el tiempo transcurrido de la vigencia 2026, se han intensificado las acciones de articulación institucional con el objetivo estricto de agilizar el proceso de viabilización del proyecto de salud divino niño del municipio de cucutilla y garantizar su cumplimiento integral en los componentes técnicos, normativos, asistenciales y estructurales. La respuesta completa y detallada dada por la Dra. Sonia Flores Gamboa formuladora de proyectos de la ESE, se puede observar en el **anexo 7**.



SUGERENCIAS O INQUIETUDES SOBRE LA RENDICION DE CUENTAS PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL

De acuerdo al proceso llevado a cabo durante la rendición de cuentas de la entidad se recibió por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia que este ente ejerce en cuanto a la protección del usuario y basándose en la circular 008 de 2018, en su numeral 1,2 del capítulo segundo, oficio a la gerencia de la entidad requiriendo información detallada y soportes de cumplimiento, sobre los siguientes aspectos:

- Actividades de promoción y prevención: no se hace referencia a indicadores de gestión o alcance de los programas y actividades de promoción y prevención realizadas por la entidad.
- Indicadores oportunidad y servicio: no se realiza presentación de los indicadores de oportunidad y servicio.
- Caracterización de usuarios y riesgos en salud: no se brinda la caracterización de la población atendida.
- Informe actualizado evolución y estado contractual con prestadores y dispensación de medicamentos e insumos: no se presentan datos de convenios con las EAPB, servicios contratados, fechas de inicio y finalización, convenios para suministro de medicamentos e insumos.
- Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución: no se entrega información frente al estado de los contratos, objeto de cada uno, fechas de inicio, porcentajes de ejecución y/o cumplimiento y montos individuales.
- Análisis comparativo PQR: se exponen las cifras de 2025, pero no se realiza comparación con la vigencia anterior.
- Principales motivos PQR y solicitudes realizadas: no se entrega información frente a los motivos y causas generadoras de reclamaciones por parte de los usuarios.
- Análisis comparativo fallos de tutela: no hay exposición de información relacionada con fallos de tutela de 2025, ni comparada con vigencias anteriores.
- Mecanismos de atención prioritaria: no se expone información que indique como se brinda atención prioritaria.
- Trabajo con asociaciones, alianzas y ciudadanía: No se expresan trabajos conjuntos realizados con asociaciones de usuarios o la comunidad.

En atención a dicho requerimiento, el Gerente de la entidad, Dr. Luis Daniel Verjel Sánchez, dio respuesta mediante oficio GER-211, remitido oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual se presentó de manera detallada la información solicitada y los respectivos soportes para cada uno de los aspectos observados.



Es importante precisar que la información requerida por la Superintendencia se encontraba incluida en el Informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025; sin embargo, debido a situaciones de carácter operativo y errores humanos presentados durante la transmisión en vivo de la audiencia, algunos de estos contenidos no fueron socializados durante el evento.

Adicionalmente, la entidad formuló y remitió a la Superintendencia Nacional de Salud un Plan de Mejoramiento orientado a fortalecer el proceso de planeación, presentación y verificación de la información expuesta en futuras audiencias públicas de rendición de cuentas, con el fin de garantizar el cumplimiento integral de los lineamientos establecidos y prevenir la recurrencia de las observaciones efectuadas por el ente de control.

La respuesta emitida por la entidad junto con el respectivo Plan de Mejoramiento, podrá ser consultada al final del presente informe como **anexo 8** y **anexo 9** respectivamente.

RESUMEN DE RESULTADOS

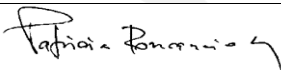
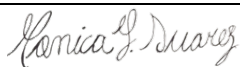
Este informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2025 de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona detalla varios aspectos clave:

- **Cumplimiento Normativo:** El área de Control Interno de Gestión verificó que el proceso se desarrolló conforme a la normativa vigente, especialmente lo establecido por la Función Pública y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Sin embargo, no se tuvo en cuenta la circular 008 de 2018 de la superintendencia nacional de salud. Se resalta que la audiencia se enmarcó en los lineamientos del modelo de gestión pública y el compromiso institucional con la transparencia, mejora continua y generación de valor público.
- **Cronograma y Divulgación:** El cronograma establecido fue cumplido en su totalidad y publicado oportunamente en la página web de la entidad y en el PTEP, componente número 4, para garantizar el acceso a la información. La convocatoria se realizó a través de múltiples canales, incluyendo invitación directa, publicaciones en redes sociales (Facebook, Instagram), cuñas radiales en diversas emisoras de la provincia, y la página web institucional. Se habilitaron espacios en la página web y correos electrónicos para recibir preguntas y propuestas.
- **Sensibilización:** Se llevaron a cabo jornadas presenciales de socialización del proceso de rendición de cuentas en varios municipios (Silos, Mutiscua, Chitagá, Cacota, Pamplonita, Pamplona y Cucutilla) para garantizar la participación activa de la comunidad.
- **Desarrollo de la Audiencia:** La audiencia se realizó de manera virtual el 27 de mayo de 2026, con una duración de 2 horas y 40 minutos, transmitida desde el salón de eventos del hotel Cariongo de Pamplona y con puntos de apoyo en la Sala de Juntas del hospital. Se presentaron balances de gestión administrativa, financiera, misional, asistencial y de talento humano. Además, se contó con buena participación ciudadana, aunque se espera esta siga aumentando en próximas rendiciones.



CONCLUSIONES

- El proceso de rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona se llevó a cabo con una estricta adherencia a la normativa vigente de la Función Pública y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), lo que valida la integridad y fiabilidad de la información presentada y el procedimiento ejecutado. Sin embargo, no se tuvo en cuenta la circular 008 de 2018 de la superintendencia nacional de salud.
- La estrategia de difusión multicanal implementada fue altamente exitosa, logrando un incremento significativo en el alcance y la participación virtual de la ciudadanía en comparación con años anteriores, lo que demuestra la efectividad de la entidad para movilizar e involucrar a su público objetivo a través de plataformas digitales.
- La audiencia de rendición de cuentas fue percibida por los participantes como un evento excepcionalmente bien organizado y claro, donde se sintieron con igualdad de oportunidades para interactuar, reflejando una alta satisfacción con la presentación de la gestión y la transparencia del proceso.
- A pesar de la alta asistencia y la percepción positiva, existe una oportunidad clara para fomentar una participación ciudadana más activa y profunda, especialmente en lo que respecta a la consulta previa de los informes y la formulación directa de preguntas, lo que permitiría transitar de una audiencia receptiva a una interacción más informada y propositiva.
- La evaluación positiva de los participantes sobre la continuidad de estas audiencias y su intención de volver a participar, junto con la gestión oportuna de las pocas inquietudes recibidas, reafirma el compromiso de la entidad con la mejora continua de sus procesos de transparencia y participación para futuras rendiciones de cuentas.

Elaborado por:	
	
JANNETH PATRICIA RONCANCIO RODRIGUEZ Jefe de control interno de gestión	MONICA YURLEY SUAREZ MONTAÑEZ Contratista – apoyo control interno de gestión.





EMISORA COMUNITARIA LA MERCEDE 103.2 F.M

NIT:900241013-4

CRA 2 N° 6-35

BARRIO CENTRO

CELULAR:3112699814

CORREO:emisorademutiscua@gmail.com

**ASUNTO: CERTIFICADO DE TRANSMISIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS, INVITACIONES A
SOCIALIZACIONES Y CUÑAS PROMOCIONALES**

Por medio de la presente se certifica la transmisión de la cuña radial promocional correspondiente a la invitación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Dicha cuña fue transmitida desde el día 27 de abril hasta el 26 de mayo de 2026, con una frecuencia de tres (3) emisiones diarias, a través de nuestra programación habitual.

Así mismo, se certifica la difusión e invitación a las jornadas de socialización realizadas en el municipio, incluyendo la actividad desarrollada el martes 21 de abril de 2026 a las 02:00 p.m., promovida mediante cuñas radiales y espacios informativos emitidos desde el 10 de abril hasta el 21 de abril de 2026.

Para constancia se firma en Mutiscua departamento de Norte de Santander a los 5 días del mes de junio de 2026, a solicitud de la entidad interesada para los fines pertinentes.

Cordialmente,

JOSE GREGORIO GRANANDOS ACEVEDO.Pbro
REP. LEGAL
C.C 5.477.945

EMISORA COMUNITARIA LA MERCEDE F.M 103.2_MUTISCUA



**EMISORA COMUNITARIA
LA MERCEDE F.M.**

NIT. 900241013-4

Cra 2 N° 6-35

Mutiscua (N. de S.)

ASUNTO: CERTIFICADO DE TRANSMISIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS, INVITACIONES A SOCIALIZACIONES Y CUÑAS PROMOCIONALES

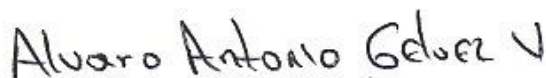
Por medio de la presente se certifica la transmisión de la cuña radial promocional correspondiente a la invitación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Dicha cuña fue transmitida desde el día 27 de abril hasta el 26 de mayo de 2026, con una frecuencia de tres (3) emisiones diarias, a través de nuestra programación habitual.

Así mismo, se certifica la difusión e invitación a las jornadas de socialización realizadas en el municipio, incluyendo la actividad desarrollada el martes 28 de abril de 2026 a las 8:00 am promovida mediante cuñas radiales y espacios informativos emitidos desde el 10 de abril hasta el 28 de abril de 2026.

La presente certificación se expide a solicitud de la entidad interesada para los fines pertinentes.

Cordialmente,



Firma

Locutor La Voz de la Confianza 107.2 F.M.
Chitagá, Norte de Santander



PARROQUIA DE SANTO DOMINGO DE SILOS
NIT. 807.009.088-6

EL SUSCRITO DIRECTOR DE PROGRAMACIÓN DE LA EMISORA CACICA ESTEREO 105.2
NIT: 807009088-6

CERTIFICA QUE:

Por medio de la presente se certifica la transmisión de la cuña radial promocional correspondiente a la invitación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Dicha cuña fue transmitida desde el día 27 de abril hasta el 26 de mayo de 2026, con una frecuencia de tres (3) emisiones diarias, a través de nuestra programación habitual.

Así mismo, se certifica la difusión e invitación a las jornadas de socialización realizadas en el municipio, incluyendo la actividad desarrollada el martes 21 de abril de 2026 a las 10:00 a.m., promovida mediante cuñas radiales y espacios informativos emitidos desde el 10 de abril hasta el 21 de abril de 2026.

La presente certificación se expide a solicitud de la entidad interesada para los fines pertinentes.

Cordialmente,

HENRY ANDRES POLO MEJIA
Director de Programación
Cel: 3124696446

CASA CURAL, PARQUE PRINCIPAL, SILOS N. DE S.
E-MAIL: CACICASILOS@HOTMAIL.COM
CELULAR: 3124696446



Fundación Promoción Comunitaria
Nit: 807.006.740-7
Andes Estereo 103.2 FM



Cácota, 05 de junio de 2026

CERTIFICADO DE TRANSMISIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS, INVITACIONES A SOCIALIZACIONES Y CUÑAS PROMOCIONALES

Por medio de la presente se certifica la transmisión de la cuña radial promocional correspondiente a la invitación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Dicha cuña fue transmitida desde el día 27 de abril hasta el 26 de mayo de 2026, con una frecuencia de tres (3) emisiones diarias, a través de nuestra programación habitual.

Así mismo, se certifica la difusión e invitación a las jornadas de socialización realizadas en el municipio, incluyendo la actividad desarrollada el martes 28 de abril de 2026 a las 2:00 pm promovida mediante cuñas radiales y espacios informativos emitidos desde el 10 de abril hasta el 28 de abril de 2026.

La presente certificación se expide a solicitud de la entidad interesada para los fines pertinentes.

Atentamente,

Laurentino Granados Carrillo

Laurentino Granados Carrillo
REPRESENTANTE LEGAL
C.C. N° 5418546

SDCA-532-2026

Pamplona, 22 de junio 2026

Doctor.
CARLOS ERNESTO ROZO
Subdirector Administrativo
Hospital San Juan de Dios de Pamplona
E.S.D

Asunto: Respuesta a oficio SDA-162

Cordial saludo,

En atención al oficio remitido por su dependencia en cuanto a la pregunta remitida por el usuario señor **JAVIER GARCIA**; me permito dar respuesta en cuanto a:

"QUE ACCIONES HA REALIZADO EL HOSPITAL PARA GARANTIZAR UNA ATENCION MAS RAPIDA Y CON MAYOR CALIDAD A LOS USUARIOS"

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona ha implementado varias acciones orientadas a brindar una atención más rápida, eficiente y de mayor calidad a sus usuarios, las cuales se desglosan a continuación:

En relación al servicio de urgencias:

- Optimización de los procesos de clasificación y priorización de pacientes mediante la aplicación de los criterios de Triage, con el objeto de descongestionar la misma.
- Capacitación continua del personal asistencial en protocolos de atención de urgencias, seguridad del paciente y manejo de eventos críticos, mediante el liderazgo del profesional hospitalario y auditor médico.

Respecto a consulta externa:

- Ampliación y organización de agendas médicas para facilitar el acceso a citas.
- Seguimiento a indicadores de oportunidad en la asignación de consultas.
- Implementación de estrategias para disminuir la inasistencia y optimizar los tiempos de atención.
- Fortalecimiento de programas de promoción y mantenimiento de la salud dirigidos a diferentes grupos poblacionales.
- Jornadas periódicas con profesionales especialistas.

Conforme a la atención del usuario:

- Recepción, gestión y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los mismos.
- Aplicación periódica de encuestas de satisfacción para identificar necesidades y expectativas de la comunidad.
- Desarrollo de acciones de humanización en la atención y orientación permanente a los usuarios sobre sus derechos y deberes.



- Seguimiento a los planes de mejora derivados de las manifestaciones de los usuarios.

Con base en la atención en los territorios:

- Realización de jornadas extramurales en zonas urbanas y rurales para acercar los servicios de salud a la comunidad.
- Desarrollo de actividades de vacunación, detección temprana de enfermedades, promoción de estilos de vida saludables y prevención de riesgos en salud.
- Participación en campañas institucionales dirigidas a poblaciones vulnerables y de difícil acceso en acompañamiento de los diferentes entes.
- Actividades programadas con los Equipos Básicos en Salud implementando estrategias de detección temprana, atención médica correctiva y otros servicios (toma de laboratorios y otras muestras).
- Desarrollo de consulta especializada en los microterritorios, los cuales permiten el alivio de demanda y agilización de la atención por las diferentes especialidades ofertadas.

En relación a las periferias:

- Atenciones de consulta externa y urgencias en los servicios que se prestan en las sedes integradas, permitiendo un acercamiento oportuno de la población y descongestión de consultas en la ESE.
- Articulación con líderes comunitarios y entidades territoriales para mejorar el acceso a los servicios.
- Implementación de estrategias orientadas a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión integral del riesgo.

Respecto a la mejora de la atención:

- Desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento para el talento humano en salud.
- Seguimiento a indicadores de calidad, oportunidad, satisfacción del usuario y seguridad del paciente.
- Fortalecimiento de la cultura de reporte y análisis de eventos adversos para prevenir la ocurrencia de riesgos durante la atención.

Por último, la atención y fortalecimiento de recursos e infraestructura:

- Gestión de mantenimiento y adecuación de las instalaciones para mejorar la accesibilidad y comodidad de los usuarios.
- Mejoramiento gradual de equipos biomédicos, sistemas de información y herramientas tecnológicas que facilitan los procesos asistenciales y administrativos.
- Implementación de acciones para optimizar el registro y consulta de la información clínica, favoreciendo la continuidad de la atención.

Dichas acciones se han venido desarrollando conforme a las necesidades presentadas en los diferentes servicios, se hace hincapié en que la ESE durante su proceso de crecimiento y mejora, ha permitido la ampliación de servicios con el objeto de satisfacer dichas necesidades de los usuarios, las cuales responden directamente en la calidad de atención,



en este orden de ideas se cuenta con una oportunidad resolutive institucional, aliviando las demandas del usuario y permitiendo el acercamiento del mismo en su territorio.

Cordialmente,

Luz Magali Velandia Parada

LUZ MAGALI VELANDIA PARADA

Subdirectora Científica

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA.

Elaboró: Ricardo Andrés Flórez.

Revisó:

Aprobó:





www.hsdp.g



Armando Quintero G.

Abogado
Mg. DERECHO ADMINISTRATIVO

01.019-9
io Ursúa

San José de Cucuta, 19 de junio de 2026

Doctor

Carlos Ernesto Rozo Toloza

Subdirector Administrativo (E)

Hospital San Juan de Dios de Pamplona

Asunto: Respuesta a la pregunta formulada por Aldemar Jaimes Niño.

En atención a la pregunta formulada por el ciudadano de la referencia:

"¿Ninguno de los expositores manifestó cuánto fue la cancelación de las demandas perdidas por el hospital por los diferentes procesos?"

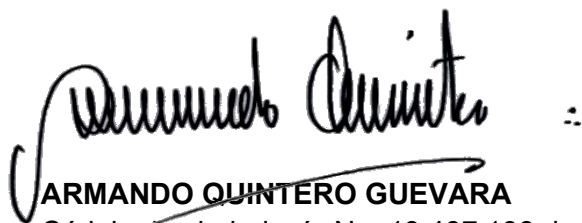
Me permito informar que la representación judicial externa de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona tiene a su cargo la defensa y seguimiento de los procesos judiciales, así como el reporte del estado procesal de los mismos y de las decisiones adoptadas por las autoridades judiciales.

No obstante, la información relacionada con la cancelación o ejecución de pagos derivados de sentencias judiciales u otras obligaciones económicas impuestas a la entidad no reposa en esta representación judicial, ni hace parte de las funciones asignadas al apoderado judicial externo.

La gestión de pago, los registros presupuestales, la ejecución y certificación de los pagos efectuados por concepto de sentencias judiciales u otras obligaciones pecuniarias corresponde a las dependencias Financiera y Contable de la E.S.E., por ser las áreas encargadas de la gestión presupuestal, contable y financiera de la entidad.

En consecuencia, la información referente a los valores efectivamente cancelados por concepto de condenas judiciales, así como el estado de las obligaciones pendientes de pago, debe ser suministrada y certificada por las áreas Financiera y Contable del Hospital, quienes cuentan con los soportes y registros oficiales que permiten establecer con precisión dicha información.

Por lo anterior, respetuosamente se informa que esta representación judicial no se encuentra en capacidad de certificar los montos pagados por concepto de sentencias judiciales, por tratarse de información que corresponde a la competencia funcional de las dependencias financieras de la entidad.



ARMANDO QUINTERO GUEVARA

Cédula de ciudadanía No. 13.487.199 de Cúcuta.

Tarjeta Profesional No. 93.352 del C. S. de la J.

 Av. 2 N° 10-18, Of.403, Edif. Ovni

 318 712 7596 - 5730076

 arquin2@hotmail.com

LA SUSCRITA FORMULADORA DE PROYECTOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (E.S.E.) HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

CERTIFICA QUE:

PRIMERO - GESTIÓN REALIZADA Y MESAS TÉCNICAS: Durante el primer y segundo trimestre de la vigencia 2026 - Presente, se han intensificado las acciones de articulación institucional con el objetivo estricto de agilizar el proceso de viabilización del proyecto **Nuevo Centro de Salud Divino Niño del municipio de Cucutilla** y garantizar su cumplimiento integral en los componentes técnicos, normativos, asistenciales y estructurales.

SEGUNDO - ASISTENCIAS Y MESAS TÉCNICAS: Como parte fundamental de la gestión, se han liderado y coordinado múltiples mesas de trabajo técnico directamente con el Ministerio de Salud y Protección Social.

TERCERO - SUBSANACIÓN DE OBSERVACIONES: En el marco de dichos espacios y considerando el tiempo en que el proyecto ha estado en fase de maduración, el ente ministerial formuló observaciones específicas al planteamiento inicial. Ante esto, el equipo formulador y de apoyo técnico de la institución ha realizado de manera rigurosa las respectivas subsanaciones, correcciones y mesas de concertación para dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente en materia de infraestructura hospitalaria. Dicha gestión documental se encuentra oficializada ante el Ministerio bajo el **Id Control: 1982350** y **Radicado No. 2026423001944132**.

CUARTO - ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO: En virtud de las acciones de subsanación y mesas de trabajo anteriormente descritas, el proyecto se encuentra a la fecha formalmente en fase de revisión de ajustes por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.

Para constancia y fines pertinentes, se expide y firma la presente certificación a los diecisiete (17) días del mes de junio de 2026.

Atentamente,

Sonia Flórez Gamboa

Sonia Rocío Flórez Gamboa

Formuladora de Proyectos

E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona



GER: 211.

Pamplona, 16 de junio del 2026.

Doctor:

NORBERTO HERNÁNDEZ VEGA

Coordinador Grupo Inspección y Vigilancia al SIAU y la Participación Ciudadana
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

ASUNTO: RESPUESTA A RADICADO 20262100101712351.

REFERENCIA: RADICADO NO. 202621001190100001E

Cordial Saludo.

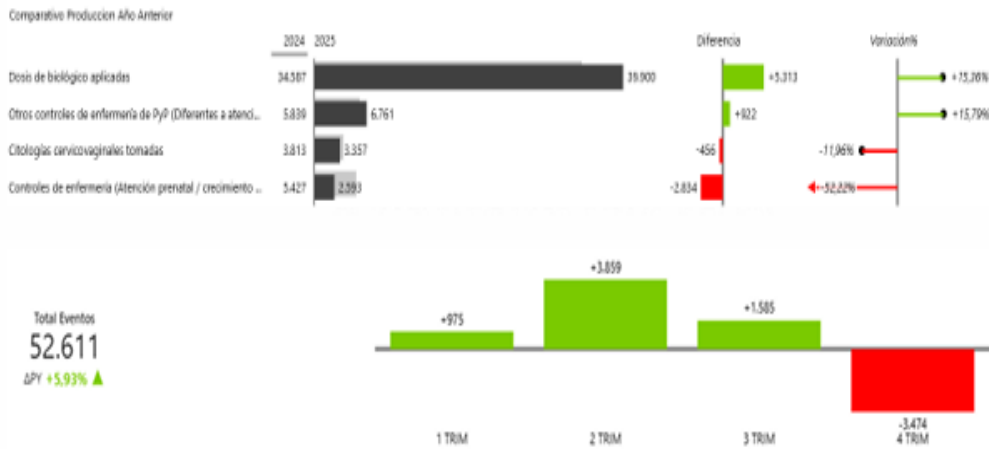
LUIS DANIEL VERJEL SÁNCHEZ, actuando en calidad de Gerente de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en atención al requerimiento de la referencia, relacionado con la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2025, realizada el pasado 27 de mayo de 2026, por medio del presente escrito, me permito dar respuesta a cada una de las observaciones efectuadas de la siguiente manera:

- 1. Actividades de promoción y prevención: no se hace referencia a indicadores de gestión o alcance de los programas y actividades de promoción y prevención realizadas por la entidad.***



RESPUESTA:

Promoción y Mantenimiento de la Salud.



Variación en las dosis aplicadas de biológico: Las dosis de biológico aplicadas aumentaron de 34.587 en 2024 a 39.900 en 2025, con 5.313 dosis adicionales y una variación positiva de 15,36%. Este resultado muestra un mayor volumen de actividad en vacunación durante la vigencia 2025.

Controles de enfermería: En otros controles de enfermería de promoción y mantenimiento de la salud, diferentes a atención prenatal, crecimiento y desarrollo, se presentó un aumento de 5.839 a 6.761 actividades, con una variación de 15,79%. El comportamiento refleja mayor ejecución de actividades de seguimiento y control dentro de la ruta durante 2025. En contraste, los controles de enfermería correspondientes a atención prenatal, crecimiento y desarrollo descendieron de 5.427 a 2.593, con una reducción de 2.834 actividades y una variación de -52,22%, lo que muestra una disminución importante en este componente específico.

Variación en las citologías cérvico-vaginales: Las citologías cervicovaginales tomadas pasaron de 3.813 en 2024 a 3.357 en 2025, con una disminución de 456 procedimientos y una variación de -11,96%. Aunque el volumen sigue siendo relevante, el comportamiento fue inferior al observado en la vigencia anterior.

Control de primera infancia e infancia: El programa de Control de Primera Infancia e Infancia es una iniciativa que se enfoca en el seguimiento y la atención integral de niños desde su nacimiento hasta la infancia temprana, que generalmente abarca hasta los seis años de edad. El objetivo principal de este programa es promover el desarrollo saludable y el bienestar de los niños durante los primeros años de vida, ya que esta etapa es fundamental para su crecimiento físico, desarrollo cognitivo, emocional y social.



Atención del Joven: La Valoración del Joven es un servicio o programa que se enfoca en la evaluación y el seguimiento del desarrollo, la salud, el bienestar y las necesidades de los adolescentes y jóvenes. Su objetivo es comprender y abordar las cuestiones que afectan a esta población durante la transición de la adolescencia a la adultez, brindando apoyo para promover un desarrollo saludable y un futuro exitoso. La Valoración del Joven suele ser proporcionada por profesionales de la salud, trabajadores sociales, psicólogos y otros especialistas en el campo de la juventud

Atención al adolescente: la atención integral a adolescentes es aquella atención médica con un enfoque no sólo centrado en los aspectos médicos o biológicos, sino también en aspectos psicosociales y familiares, centrado en las necesidades de adolescentes y sus familias, permitiendo un diagnóstico precoz y un manejo adecuado de los reales problemas de salud de adolescentes

Atención al Adulto: La Valoración integral del adulto en salud implica la evaluación de su salud física y mental en todas sus dimensiones (física, cognitiva, psicosocial, relacional y familiar), y la activación de las rutas de riesgo específicas de acuerdo a los hallazgos. Esta dirigida a las personas en las edades entre 29 a 59 años de edad.

Atención al Adulto Mayor: La Valoración del Adulto Mayor es un servicio o programa que se enfoca en la evaluación integral de la salud, el bienestar, las necesidades y las capacidades de las personas de edad avanzada, su objetivo principal es brindar apoyo a los adultos mayores para que mantengan una buena calidad de vida y afronten los desafíos asociados al envejecimiento de manera saludable y segura. La Valoración del Adulto Mayor es realizada por profesionales de la salud, trabajadores sociales, terapeutas y otros especialistas que se especializan en el cuidado de personas mayores.

Atención Riesgo Cardiovascular: El programa de Riesgo Cardiovascular es esencial para la promoción de la salud cardiovascular y la prevención de enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares. Al identificar y abordar los factores de riesgo, estos programas ayudan a reducir la probabilidad de desarrollar enfermedades cardiovasculares y promueven una vida más saludable en general. También son cruciales para concienciar a las personas sobre la importancia de mantener un corazón sano y adoptar hábitos de vida que contribuyan a la prevención de enfermedades cardiovasculares.



Salud oral: El servicio de salud oral, a menudo conocido como odontología o atención dental, se refiere a la atención médica especializada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de problemas relacionados con la cavidad oral y la salud bucal en general. Este servicio se enfoca en la prevención de enfermedades dentales, el tratamiento de problemas orales y la promoción de una buena higiene bucal para mantener una boca sana.

Salud visual por medicina general: La Ruta Integral de Atención en Salud para la población con riesgo o presencia de alteraciones visuales concentra las intervenciones para la identificación e intervención de los factores de riesgo visual y ocular para prevenir o para el diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de estas alteraciones. Resalta la importancia de la detección temprana de las alteraciones visuales y oculares para prevenir la discapacidad visual.

Planificación familiar: La planificación familiar es un conjunto de servicios y prácticas destinadas a ayudar a las personas y parejas a tomar decisiones informadas y responsables sobre el número de hijos que desean tener, el momento en que los desean tener y los métodos anticonceptivos o estrategias de reproducción que mejor se adapten a sus necesidades y circunstancias. El objetivo principal de la planificación familiar es permitir a las personas ejercer control sobre su fertilidad y tomar decisiones conscientes sobre su familia y su futuro reproductivo.

Valoración, tamizaje de cáncer de cuello uterino: La citología es una herramienta importante en el diagnóstico y la detección temprana de una amplia variedad de enfermedades y trastornos médicos. Permite a los profesionales de la salud observar las células de los tejidos y fluidos del cuerpo para identificar anomalías o signos de enfermedad. El análisis citológico a menudo se combina con otros métodos diagnósticos y de imágenes para proporcionar información precisa sobre la salud y el tratamiento del paciente.

Control Prenatal: El servicio de control prenatal es esencial para monitorear el progreso del embarazo, detectar tempranamente cualquier problema o riesgo, y garantizar que se tomen las medidas necesarias para garantizar un embarazo saludable. La atención prenatal adecuada también contribuye al bienestar del bebé, ya que permite el seguimiento de su crecimiento y desarrollo y la prevención de complicaciones. Las mujeres embarazadas deben buscar atención prenatal tan pronto como confirmen su embarazo y seguir el plan de atención proporcionado por su profesional de la salud.



Unidad de salud – APS:

La Atención Primaria de Salud es un modelo de atención médica que se enfoca en proporcionar una atención integral, accesible y equitativa a las comunidades y a los individuos. Este modelo se basa en la prevención, la promoción de la salud y la atención de las necesidades de salud básicas de las personas en su entorno comunitario.

Vigilancia en salud Pública / Salud Pública: El acceso a la información es esencial para lograr la participación de todos los actores en el proceso de la gestión de la información. Este espacio está dedicado a la publicación de datos e informes analíticos sobre el comportamiento y la dinámica de los eventos objetos de interés en salud pública; generando información para la toma de decisiones.

Vacunación: El servicio de vacunación es un componente esencial de la atención médica que implica la administración de vacunas a personas con el propósito de prevenir enfermedades infecciosas. Las vacunas son preparados biológicos que contienen partes de microorganismos o microorganismos debilitados o inactivos, que estimulan una respuesta inmunológica en el cuerpo sin causar la enfermedad. Esta respuesta inmunológica permite al sistema inmunológico de las personas reconocer y combatir futuras infecciones por el patógeno, lo que proporciona inmunidad a la enfermedad en cuestión.

2. Indicadores oportunidad y servicio: no se realiza presentación de los indicadores de oportunidad y servicio.

RESPUESTA:

Indicadores resolución 256/2016: Consolidado Anual 2025.



INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR	ESTANDAR	FACTOR
Medicina General	2.4	3	días
Odontología	2.8	3	días
Medicina Interna	3.9	≤ 15	días
Pediatría	2.4	5	días
Ginecología	4.5	5	días
Obstetricia	4.5	5	días
Cirugía General	4.4	≤ 10	días
Ecografía	2.9	15	días
Urgencias (Triage II)	14.4	30	minutos

En el consolidado se puede observar que durante la vigencia 2025, los servicios de: Medicina general, Odontología, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Cirugía General, Ecografía y Urgencias (Triage II), cumplen con el estándar dentro de la norma establecido para el tiempo de consulta, prestación del servicio y satisfacción a los usuarios, se mantienen dentro de una calificación optima, es decir se encuentran dentro de los tiempos de espera propuestos para las citas.

Para ellos se estableció realizar jornadas de apoyo y así generar satisfacción y mejorar a la demanda de los servicios requeridos por los usuarios. De igual es importante afirmar que la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona continúa realizando el reporte de indicadores a los diferentes entes de control (IDS – EPS), de igual manera se hace seguimiento del reporte a SISPRO.



Reporte a antes de control en el 1 trimestre

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250331N000890501019C01.txt - 2025-04-28 20:17:41 PM
Enviado a: farmacia@hsdp.gov.co
Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:
MCA195MOCA20250331N000890501019C01.txt

- Fecha y Hora de Recepción: 2025-04-28 19:36:47 PM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = 31,217
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 31,217
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle cargados = 31,217

Resumen por tipo de registro:
Tipo2=> Enviados: 28,074, Cargados: 28,074, Con Error: 0
Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo4=> Enviados: 375, Cargados: 375, Con Error: 0
Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo6=> Enviados: 2,766, Cargados: 2,766, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.
Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad
Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.
NO enviar mensajes a este correo.
Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:
GUID: 141AD4F2-4F9-4719-9031-49A31E056740
MDS: B4E979A286F833426426DOB400F27C6D

Reporte a antes de control en el 2 trimestre

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250630N000890501019C01.txt - 2025-07-24 18:06:39 PM
Enviado a: farmacia@hsdp.gov.co
Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:
MCA195MOCA20250630N000890501019C01.txt

- Fecha y Hora de Recepción: 2025-07-24 18:03:33 PM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = 28,121
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 28,121
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle cargados = 28,121

Resumen por tipo de registro:
Tipo2=> Enviados: 25,269, Cargados: 25,269, Con Error: 0
Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo4=> Enviados: 399, Cargados: 399, Con Error: 0
Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo6=> Enviados: 2,451, Cargados: 2,451, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.
Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad
Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.
NO enviar mensajes a este correo.
Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:
GUID: F325AA42B-8570-43EE-8146-D09DF872B7F1
MDS: E64E9B441AF70A1C48202254A26629EC
Fecha y Hora del (Servidor): 2025-07-24 18:06:39 PM

Reporte a antes de control en el 3 trimestre

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20250930N000890501019C01.txt - 2025-10-27 14:51:47 PM
Enviado a: farmacia@hsdp.gov.co
Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:
MCA195MOCA20250930N000890501019C01.txt

- Fecha y Hora de Recepción: 2025-10-27 14:48:00 PM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = 30,063
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 30,063
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle cargados = 30,063

Resumen por tipo de registro:
Tipo2=> Enviados: 27,848, Cargados: 27,848, Con Error: 0
Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo4=> Enviados: 388, Cargados: 388, Con Error: 0
Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo6=> Enviados: 1,825, Cargados: 1,825, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.

Reporte a antes de control en el 4 trimestre

MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20251231N000890501019C01.txt - 2026-01-28 19:59:18 PM
Enviado a: farmacia@hsdp.gov.co
Sres. ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (NI 890501019)

Resultados del procesamiento del archivo:
MCA195MOCA20251231N000890501019C01.txt

- Fecha y Hora de Recepción: 2026-01-28 18:52:19 PM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = 26,256
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 26,256
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle cargados = 26,256

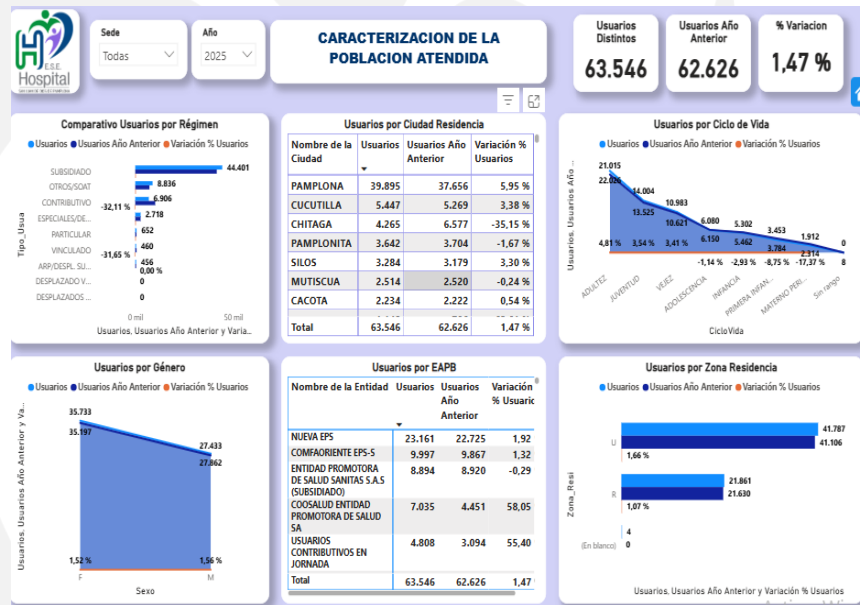
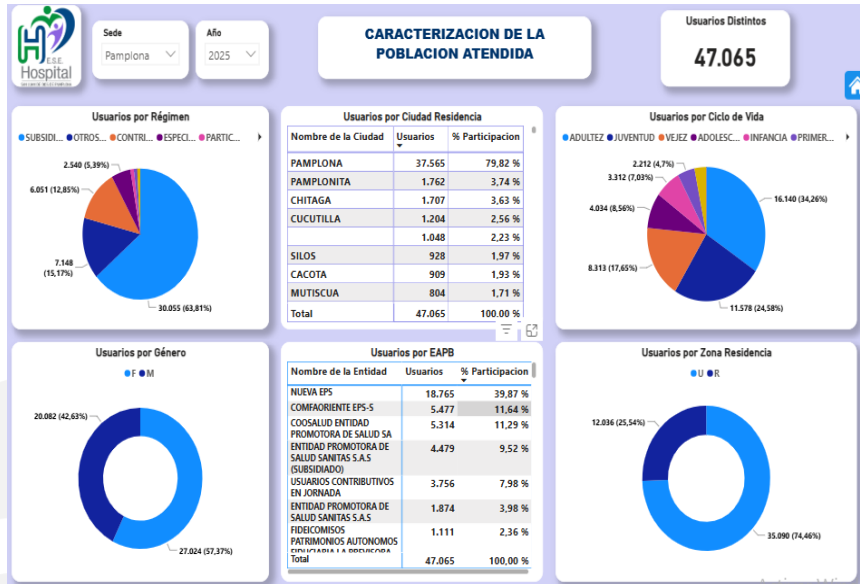
Resumen por tipo de registro:
Tipo2=> Enviados: 24,029, Cargados: 24,029, Con Error: 0
Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo4=> Enviados: 358, Cargados: 358, Con Error: 0
Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0
Tipo6=> Enviados: 1,867, Cargados: 1,867, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.

3. Caracterización de usuarios y riesgos en salud: no se brinda la caracterización de la población atendida.

RESPUESTA: Se allega link para consulta de la caracterización de usuarios:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYWVkbmFhYmYtYzJiYS00NDg0LTgxNTItZjgzMDFmZDlmZDU0IiwidCI6IjY5YzFmOTIxLTFmMTktNDExMC05NjUzLTU2ODVhM0M3NDE5YyIsImMiOiR9&pageName=c36e055efd9b27beb563>





4. Informe actualizado evolución y estado contractual con prestadores y dispensación de medicamentos e insumos: no se presentan datos de convenios con las EAPB, servicios contratados, fechas de inicio y finalización, convenios para suministro de medicamentos e insumos.

RESPUESTA: La E.S.E no presenta datos de convenio de medicamentos, materiales e insumos con la EAPB debido a que la E.S.E no tiene habilitado el servicio de farmacia para dispensación de medicamentos ambulatorios solo de manera intrahospitalaria; con base en lo anterior no se cuenta con ningún contrato de medicamentos materiales e insumos con ninguna EAPB vigente, ni en liquidación.

5. Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución: no se entrega información frente al estado de los contratos, objeto de cada uno, fechas de inicio, porcentajes de ejecución y/o cumplimiento y montos individuales.

RESPUESTA: Se allega como ANEXO 1, la relación de contratación de bienes y servicios de la vigencia 2025; así mismo se adjunta el ANEXO 2 que corresponde a un documento en formato Excel en donde se puede evidenciar nuestra contratación con los EAPB en el año 2025.

6. Análisis comparativo PQR: se exponen las cifras de 2025, pero no se realiza comparación con la vigencia anterior.

RESPUESTA:

Tipo de manifestación	Vigencia 2024	Vigencia 2025	Variación
Quejas	345	338	2.03%
Reclamos	124	87	29.84%
Sugerencias	69	71	2.90%
Felicitaciones	150	270	80%



Durante la vigencia 2025 la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona recibió un total de 766 manifestaciones de los usuarios entre quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, mientras que en la vigencia 2024 se registraron 688, evidenciándose un incremento de 78 manifestaciones, equivalente al 11,34 %.

En cuanto a las quejas, se presentó una disminución de 345 casos en 2024 a 338 en 2025, lo que representa una reducción del 2,03 %. Los reclamos también registraron una disminución significativa, pasando de 124 a 87 casos, equivalente a una reducción del 29,84 %.

Por otra parte, las sugerencias aumentaron levemente de 69 a 71 registros, con un incremento del 2,90 %, mientras que las felicitaciones presentaron un comportamiento positivo al pasar de 150 en 2024 a 270 en 2025, lo que representa un aumento del 80,00 %.

Estos resultados evidencian una reducción en las manifestaciones asociadas a inconformidades de los usuarios (quejas y reclamos) y un aumento considerable en las felicitaciones, lo que puede interpretarse como un fortalecimiento de la percepción positiva de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. No obstante, se continuará realizando seguimiento permanente a las causas que originan las PQRS y ejecutando acciones de mejoramiento orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad y humanización de la atención.

7. Principales motivos PQR y solicitudes realizadas: no se entrega información frente a los motivos y causas generadoras de reclamaciones por parte de los usuarios.

RESPUESTA:

Causa de la inconformidad	Quejas	Reclamos
Atención y trato brindado	111	24
Oportunidad	109	24
Proceso de atención	97	27
Accesibilidad	9	6
Seguridad	4	5
Información	5	1
Confort y hotelería	3	0



Durante la vigencia 2025 se realizó el análisis de las causas generadoras de las quejas y reclamos presentados por los usuarios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

En relación con las quejas, las principales causas de inconformidad estuvieron asociadas a la atención y trato brindado, con 111 casos, seguida de la oportunidad en la prestación de los servicios con 109 casos y el proceso de atención con 97 casos. Estas tres categorías concentraron la mayor proporción de las manifestaciones de los usuarios, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las competencias del talento humano en atención humanizada, así como las estrategias institucionales orientadas a mejorar los tiempos de respuesta y la eficiencia de los procesos asistenciales y administrativos.

Otras causas identificadas fueron la accesibilidad a los servicios con 9 casos, aspectos relacionados con la información suministrada al usuario con 5 casos, situaciones asociadas a la seguridad con 4 casos y aspectos de confort y hotelería con 3 casos.

Respecto a los reclamos, la principal causa correspondió al proceso de atención con 27 casos, seguida de la atención y trato brindado y la oportunidad en la prestación de los servicios, con 24 casos cada una. Asimismo, se registraron reclamos relacionados con accesibilidad (6 casos), seguridad (5 casos) e información (1 caso).

Los resultados evidencian que las principales solicitudes e inconformidades de los usuarios se encuentran relacionadas con la calidad de la interacción durante la atención, la oportunidad en el acceso a los servicios y el adecuado desarrollo de los procesos asistenciales y administrativos. En respuesta a estos hallazgos, la institución continúa implementando acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada, optimización de los tiempos de respuesta, mejoramiento de los canales de comunicación con los usuarios y seguimiento permanente a los procesos que generan mayor número de manifestaciones.



8. Análisis comparativo fallos de tutela: no hay exposición de información relacionada con fallos de tutela de 2025, ni comparada con vigencias anteriores.

RESPUESTA: Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2024, se contestaron un total de CIENTO TREINTA Y UNO (131) acciones de tutela, en razón a la presunta violación del derecho fundamental a la salud.

En TREINTA (30) acciones constitucionales respondimos como accionados, de estas, obtuvimos QUINCE (15) fallos en contra de la E.S.E, en razón a que se protegen los derechos del nasciturus ya que las accionantes siempre fueron ciudadanas migrantes y en las QUINCE (15) restantes obtuvimos fallos a favor ya que los accionantes requerían ejm medicamentos, traslados a niveles superiores de complejidad, viáticos para sus citas, entre otros los cuales no son competencia de la E.S.E. Así mismo en OCHENTA Y DOS (82) tutelas la E.S.E respondió como vinculada; en las cuales los accionados fueron las distintas EPS.

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2025, se contestaron un total de doscientas cuatro (204) acciones de tutela.

En TREINTA Y OCHO (38) acciones constitucionales respondimos como accionados, de estas, obtuvimos TREINTA Y TRES (33) fallos en contra de la E.S.E, en razón a que se protegen los derechos del nasciturus ya que las accionantes siempre fueron ciudadanas migrantes y adicionalmente, se profirieron dos (2) fallos desfavorables en otros asuntos, los cuales fueron oportunamente impugnados por la E.S.E. En ambos casos, las decisiones fueron revocadas en segunda instancia, emitiéndose fallos favorables a la entidad. Por último, en CIENTO SESENTA Y SEIS (166) tutelas la E.S.E respondió como vinculada; en las cuales los accionados fueron las distintas EPS.

9. Mecanismos de atención prioritaria: no se expone información que indique cómo se brinda atención prioritaria.



RESPUESTA: Ventanilla de Consulta Externa: Facturación Central; En esta área se brinda atención prioritaria a los adultos mayores, población infantil, mujeres maternas, personas de talla baja, personas con discapacidad física o limitaciones de movilidad y a los usuarios provenientes del sector rural que requieren asignación de citas. El proceso de facturación es realizado por un facturador encargado de garantizar la atención oportuna.

Bloque B; Área de Promoción y Prevención (PyP) Se presta atención prioritaria a los adultos mayores, población infantil, mujeres maternas, personas de talla baja, personas con discapacidad física o limitaciones de movilidad maternas y población infantil. Para este proceso se cuenta con un auxiliar de facturación encargado de apoyar la atención y el trámite correspondiente.

Asignación de Citas: En este punto se realiza la asignación de citas para todos los usuarios de la institución. La atención es gestionada por dos auxiliares de facturación.

Facturación de Consulta Externa – Segundo Piso: Esta área cuenta con tres facturadores. Uno de ellos está destinado a la atención prioritaria de adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas de talla baja.

Área de Laboratorio: El servicio dispone de dos facturadores, de los cuales uno está asignado a la atención prioritaria de usuarias maternas, adultos mayores y menores de edad.

10. Trabajo con asociaciones, alianzas y ciudadanía: no se expresan trabajos conjuntos realizados con asociaciones de usuarios o la comunidad.

RESPUESTA: Durante la vigencia 2025, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona fortaleció las estrategias de participación social en salud mediante el trabajo articulado con las asociaciones de usuarios de las diferentes IPS adscritas a la institución en los municipios de Pamplona, Cácosta, Cucutilla, Silos, Chitagá, Pamplonita y Mutiscua.

En el marco de la Política de Participación Social en Salud, durante la vigencia 2025 la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona desarrolló espacios permanentes de diálogo, concertación y control social con la comunidad, mediante reuniones,



capacitaciones, mesas de trabajo y encuentros con las asociaciones de usuarios y el equipo directivo institucional.

En estos escenarios se socializaron aspectos relacionados con la gestión institucional, la prestación de los servicios de salud, los resultados de los procesos de atención, las acciones de mejoramiento implementadas y los mecanismos de participación ciudadana.

Como resultado de este trabajo articulado, se llevaron a cabo 40 actividades debidamente documentadas mediante actas, orientadas al fortalecimiento de la participación comunitaria, el empoderamiento de las asociaciones de usuarios, la identificación de necesidades e inquietudes de la población y la formulación de propuestas de mejoramiento, contribuyendo al fortalecimiento del control social y al seguimiento de la gestión institucional, se ALLEGA EL ANEXO 3 de actas y evidencias

Dentro de las acciones más relevantes ejecutadas durante la vigencia 2025 se destaca la renovación de las asociaciones de usuarios de las IPS adscritas a la Institución, así como la elección del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de la E.S.E., fortaleciendo la representación ciudadana y la incidencia de la comunidad en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Adicionalmente, se dio continuidad al programa institucional “Martes Saludables con San Juan”, estrategia de educación y participación comunitaria orientada a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en la población de Pamplona y su provincia. A través de esta iniciativa se desarrollaron actividades educativas, jornadas informativas y espacios de interacción con usuarios, pacientes y familiares, abordando temas prioritarios en salud relacionados con el autocuidado, los estilos de vida saludables y la prevención de factores de riesgo.

Como resultado de esta estrategia, durante la vigencia se realizaron 31 jornadas documentadas mediante actas, consolidándose como un mecanismo de acercamiento institucional con la comunidad y de fortalecimiento de la participación ciudadana en los asuntos relacionados con la salud.

Las acciones desarrolladas permitieron fortalecer la comunicación entre la institución y la ciudadanía, recoger inquietudes, necesidades, sugerencias y propuestas de mejora por parte de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de



la confianza institucional, la transparencia en la gestión y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.

Por último, me permito allegar como ANEXO 4 el plan de mejora institucional que se implementara para mitigar la repetición de esta situación.

Espero entregar una respuesta completa de cada uno de los aspectos requeridos por su honorable despacho, quedo atento a cualquier otro tipo de requerimiento.

Sin otro particular y agradeciendo la atención prestada.



LUIS DANIEL VERJEL SÁNCHEZ
GERENTE.



ELIZABETH SÁNCHEZ BARROSO
ASESORA JURÍDICA.




		FECHA	16	06	2026							
OBJETIVO	Establecer acciones que permitan fortalecer el proceso de rendición de cuentas en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona											
ACTIVIDAD	HALLAZGO	ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE TERMINACION			FECHA DE SEGUIMIENTO			ESTADO	OBSERVACIONES
Audiencia rendición de cuentas	<p>1. Actividades de promoción y prevención: no se hace referencia a indicadores de gestión o alcance de los programas y actividades de promoción y prevención realizadas por la entidad</p> <p>2. Indicadores oportunidad y servicio: no se realiza presentación de los indicadores de oportunidad y servicio</p> <p>3. Caracterización de usuarios y riesgos en salud: no se brinda la caracterización de la población atendida</p> <p>4. Informe actualizado evolución y estado contractual con prestadores y dispensación de medicamentos e insumos: no se presentan datos de convenios con las EAPB, servicios contratados, fechas de inicio y finalización, convenios para suministro de medicamentos e insumos</p>	<p>Se anexará al informe final de evaluación de la rendición de cuentas elaborado por la Oficina de Control Interno la relación de cada uno de los requerimientos establecidos en la citada circular con sus respectivas respuestas y soportes, con el fin de asegurar la integridad, trazabilidad y divulgación completa de la información institucional.</p> <p>Igualmente se actualizará el procedimiento de Rendición de Cuentas de la E.S.E., el contenido de la circular No. 008 del 2018, numeral 1.1 del Capítulo 2.</p> <p>Así mismo se incluirá en el informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 un documento adicional donde se registra cada uno de los ítems de la circular en mención y se cargará en el micrositios del sitio web de Rendición de Cuentas.</p>			30	06	2026	08	07	2026		<p>La situación identificada obedeció a una omisión involuntaria durante la transmisión en vivo de la audiencia pública de rendición de cuentas, toda vez que la entidad cuenta con la información y los soportes correspondientes a los aspectos observados por la Superintendencia Nacional de Salud. Se trató de un error humano en la presentación de algunos contenidos durante la Transmisión, situación que será corregida mediante la verificación previa de los requisitos establecidos en la Circular 008 de 2018 para futuras jornadas de rendición de cuentas.</p>



ACTIVIDAD	HALLAZGO	ACCION DE MEJORAMIENTO	TIPO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE TERMINACION	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	OBSERVACIONES
Audiencia rendición de cuentas	<p>5. Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución: no se entrega información frente al estado de los contratos, objeto de cada uno, fechas de inicio, porcentajes de ejecución y/o cumplimiento y montos individuales.</p> <p>6. Análisis comparativo PQR: se exponen las cifras de 2025, pero no se realiza comparación con la vigencia anterior.</p> <p>7. Principales motivos PQR y solicitudes realizadas: no se entrega información frente a los motivos y causas generadoras de reclamaciones por parte de los usuarios</p> <p>8. Principales motivos PQR y solicitudes realizadas: no se entrega información frente a los motivos y causas generadoras de reclamaciones por parte de los usuarios</p> <p>9. Análisis comparativo fallos de tutela: no hay exposición de información relacionada con fallos de tutela de 2025, ni comparada con vigencias anteriores</p> <p>10. Mecanismos de atención prioritaria: no se expone información que indique cómo se brinda atención prioritaria</p>							

Audiencia rendición de cuentas	Trabajo con asociaciones, alianzas y ciudadanía: no se expresan trabajos conjuntos realizados con asociaciones de usuarios o la comunidad									
--------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

TIPO
 AP = Acción preventiva
 AC = Acción correctiva
 AY = Acción Coyuntural

RESPONSABLE	
Nombre	LUIS DANIEL VERGEL SANCHEZ
Cargo	GERENTE
Firma	



Pamplona, 29 de mayo del 2026

CERTIFICA O HACE CONSTAR

Que, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 fue transmitida a la comunidad a través de los medios oficiales institucionales, específicamente mediante el canal de YouTube y la página oficial de Facebook de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Así mismo, se deja constancia de que en el informe final de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se encuentran consignados los soportes que evidencian la realización de dicha transmisión, incluyendo capturas de pantalla, estadísticas de alcance e interacción, asistentes, mensajes y comentarios registrados por los usuarios durante las transmisiones, así como demás evidencias que demuestran la participación y difusión del evento a través de las plataformas digitales institucionales.

De igual forma, en el mencionado informe reposan los soportes de las actividades de divulgación y publicidad realizadas previamente para la promoción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, las cuales fueron difundidas a través de las redes sociales oficiales de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.



CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)
E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

Proyectó: Yamdry Martínez Celis
Aprobó: Carlos Ernesto Rozo Toloza

