



**1000-G-0365-2023**

Bucaramanga, junio 5 de 2023

Doctora

**ANGIE MILENA GARCÍA RAMÍREZ**

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo para Inspección y Vigilancia al SIAU y la Participación Ciudadana

Superintendencia Nacional de Salud

Carrera 68 A No. 24 B – 10 Torre 3 – Pisos 4, 9 y 10

Bogotá D.C.

**Asunto:** Respuesta a solicitud relacionada con Rendición de Cuentas de la ESE Hospital Universitario de Santander de Bucaramanga – Vigencia 2022  
Radicado 20232100100727511

Respetada doctora Angie Milena:

En atención a la solicitud planteada en el asunto y recibida en este Ministerio el XX de mayo de 2023, en la que se considera

“...1. Durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuenta no se evidenciaron las actividades realizadas por la entidad respecto a las actividades de Promoción y Prevención durante la vigencia 2022.

2. No se evidencio (sic) el trabajo realizado con las asociaciones o alianzas ciudadanas durante la vigencia 2022...”, y solicita

“...1. Especifique las estrategias permanentes efectivas, para tener disponible la información contenida en el Literal (d), numeral 1.2.3 Desarrollo y Contenido, Capítulo Segundo, título VII de la Circular externa 000008 del 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud...”, de manera atenta procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:

1. El literal d), numeral 1.2.3. Desarrollo y Contenido, del Capítulo Segundo, Título VII de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, plantea lo siguiente:

“...

**d) Satisfacción de usuarios**

*Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.*



- *Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.*
  - *Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior.*
  - *Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.*
  - *Número de asociaciones de usuarios vigente.*
  - *Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.*
  - *Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario...”*
2. Durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuenta no se evidenciaron las actividades realizadas por la entidad respecto a las actividades de Promoción y Prevención durante la vigencia 2022.

En el informe elaborado y que soporta y apoya la rendición de cuentas, de la página 122 a la página 133, se evidencian las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad realizadas por la ESE Hospital Universitario de Santander en la vigencia 2022. Este informe fue publicado en la página web de la ESE desde el 3 de Abril de 2023, acompañado de la invitación a participar en la audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2022, la cual se llevó a cabo el anterior 9 de mayo de 2023 en el Auditorio del Hemocentro de la ESE Hospital Universitario de Santander. Con lo anterior, es evidente que la comunidad tuvo conocimiento de las actividades realizadas por la ESE Hospital Universitario de Santander, relacionadas con actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

<https://hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>

[https://docs.hus.gov.co/hus/INFORME\\_DE\\_GESTION\\_Y\\_RESULTADOS\\_2022.pdf](https://docs.hus.gov.co/hus/INFORME_DE_GESTION_Y_RESULTADOS_2022.pdf)

3. Con el fin de aclarar lo solicitado por la Superintendencia Nacional de Salud, se elaboró informe consolidado, en el cual se enuncian las actividades realizadas por el Hospital con las asociaciones de usuarios (Anexo 1).
4. Con relación a la especificación de las estrategias permanentes efectivas, para tener disponible la información contenida en el Literal (d), numeral 1.2.3 Desarrollo y Contenido, Capítulo Segundo, título VII de la Circular externa 000008 del 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, se cuenta las siguientes:
- a. Publicación en página web respecto de la definición del SIAU, sus funciones, los mecanismos de participación existentes, la existencia de la Alianza de Usuarios, el Acta de Conformación, su Representante Principal ante la Junta Directiva y la participación de los mismos en el comité de ética hospitalaria. Además, se tienen como estrategias efectivas su participación en el comité de ética en investigación y actividades de humanización, entre otras (Anexo 1). S



En el mismo anexo se adjuntan las evidencias de la realización de las reuniones de la Alianza de Usuarios, su cronograma y listados de registros de asistentes.

<https://hus.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

<https://hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>

- b. Semestralmente la ESE HUS publica en su página web el listado de tutelas. Se anexa informe pormenorizado y comparativo denominado *Informe sobre Fallos de Tutelas a favor de los Usuarios ESE Hospital Universitario de Santander Vigencias 2021 y 2022*, el cual, adicionalmente incluye las acciones de mejora (Anexo 2). Este Informe también se encuentra publicado en la página web del Hospital con los siguientes enlaces:  
<https://hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>  
<https://hus.gov.co/defensa-judicial/>
- c. En aras de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, a la Resolución 3564 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información, se elaboró la Versión 4 del INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y USO DE LA PÁGINA WEB, con código GII-SIS-IN-05, con el objetivo de garantizar que la información de interés de la ESE HUS sea publicada, facilitando su consulta de manera accesible y clara.  
<https://hus.gov.co/accesibilidad-web/>
- d. Se cuenta con el programa de discapacidad de la ESE HUS codificado bajo la denominación GMC-SIU-PG-01, que contribuye a establecer lineamientos para la atención prioritaria o preferencial en pacientes con discapacidad (Anexo 3).  
<https://hus.gov.co/programa-de-discapacidad/>
- e. En las sesiones de la Junta Directiva de la ESE HUS, ha participado el delegado de las asociaciones de usuarios, lo que se evidencia en los listados de asistentes a varias de estas sesiones (Anexo 4).
- f. Se publicó en la página web la invitación a participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2022, lo cual se evidencia con pantallazo de la página web del Hospital (Anexo 5) y listados de asistentes a este evento, realizado el anterior 9 de mayo de 2023 (Anexo 6).
- g. De igual forma en el Botón de **PARTICIPA** ubicado en la página web institucional, se da a conocer información de interés para la ciudadanía en general, sobre los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública. Lo anterior se puede evidenciar en los siguientes enlaces de la página web:  
<https://hus.gov.co/participa/>  
<https://hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>



Con base en lo planteado en dicho informe, es posible determinar que la ESE Hospital Universitario de Santander realizó y continua realizando un número importante de actividades con las Asociación de Usuarios, con los usuarios y con los diversos grupos de interés de la ESE HUS.

Esperamos haber dado respuesta a su requerimiento y estamos atentos a ampliar la información que considere.

Cordialmente,

**EDGAR JULIÁN NIÑO CARRILLO**

Gerente ESE Hospital Universitario de Santander

Revisaron: Héctor Enrique Ariza Díaz – Oficina Desarrollo Institucional ESE HUS

Proyectaron: Samuel García De Vargas – Asesor Gerencia ESE HUS

Silvia Melissa Martínez Castellanos – Profesional Universitario - SIAU

Anexo: Lo enunciado en 6 Anexos

Revisó:  
Proyectó: