

INFORME FINAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

RENDICIÓN DE CUENTAS MAYO 2026

HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO

PALMIRA, VALLE DEL CAUCA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Página 1 de 21

1. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas constituye un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad pública mediante el cual las entidades del Estado dan a conocer a la ciudadanía los resultados de su gestión, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el control social. Este ejercicio se fundamenta en lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1751 de 2015 y los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En cumplimiento de estas disposiciones y con el propósito de fortalecer la relación entre la institución y la comunidad, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. desarrolló el proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, el cual comprendió actividades de planeación, participación ciudadana, divulgación de información, espacios de diálogo con los grupos de interés y la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Como parte de este ejercicio, la entidad promovió diferentes mecanismos de participación ciudadana, entre ellos las mesas de diálogo comunitarias desarrolladas durante los meses de abril y mayo de 2026, la aplicación de encuestas para identificar las necesidades, expectativas y temas de interés de la comunidad, la recepción de preguntas por los diferentes canales institucionales, la disposición de un formulario virtual de participación ciudadana en la página web institucional y la realización de una mesa de diálogo en modalidad virtual, permitiendo recoger las inquietudes, observaciones y propuestas de los grupos de valor y de la ciudadanía en general.

Durante el proceso de recolección de información se utilizaron diferentes instrumentos de consulta ciudadana. En las mesas de diálogo se aplicaron tres versiones sucesivas de la encuesta de participación ciudadana, producto de ajustes metodológicos orientados a fortalecer la calidad y pertinencia de la información recopilada. Adicionalmente, se dispuso un formulario virtual en la página web institucional como mecanismo complementario de participación ciudadana.

Como resultado de estos ajustes, el análisis de los resultados se realizó mediante consolidados independientes para cada versión del instrumento, efectuando análisis conjuntos de las variables equivalentes y análisis independientes de aquellas preguntas que presentaron modificaciones. Lo anterior permitió garantizar la trazabilidad de los cambios realizados, la consistencia metodológica y la confiabilidad de la información obtenida.

El presente informe tiene como finalidad consolidar y documentar las actividades desarrolladas durante el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, los mecanismos de participación ciudadana implementados, los resultados

obtenidos a través de las mesas de diálogo y demás instrumentos de consulta, las respuestas brindadas a la ciudadanía, así como la evaluación realizada por los participantes sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evidenciando el compromiso institucional con la transparencia, la generación de valor público, el fortalecimiento del control social, la participación ciudadana efectiva y el mejoramiento continuo de la gestión pública.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Presentar a la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y demás partes interesadas los resultados de la gestión desarrollada por el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. durante la vigencia 2025, en los componentes asistencial, administrativo, financiero y de gestión institucional, promoviendo la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y el control social, mediante un ejercicio de diálogo que permita dar a conocer los avances, logros, retos y compromisos de la entidad frente al cumplimiento de su misión institucional.

2.2. Objetivos específicos

- Socializar a la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y demás partes interesadas los resultados de la gestión institucional desarrollada por el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. durante la vigencia 2025.
- Promover espacios de información, diálogo y participación ciudadana que permitan fortalecer el control social, la transparencia y la interacción entre la institución y la comunidad.
- Implementar mecanismos presenciales y virtuales de participación ciudadana que faciliten la identificación de necesidades, expectativas, inquietudes y propuestas relacionadas con la gestión institucional y la prestación de los servicios de salud.
- Garantizar el acceso oportuno a la información mediante estrategias de convocatoria, divulgación y publicación de los documentos relacionados con el ejercicio de rendición de cuentas.
- Evaluar el desarrollo y los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de mecanismos de retroalimentación ciudadana que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

3. MARCO NORMATIVO

El proceso de Rendición de Cuentas del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. se desarrolló en cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que promueven la transparencia, la participación ciudadana, el acceso a la información pública y el control social de la gestión institucional.

Las principales normas que fundamentan este ejercicio son las siguientes:

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Establece los principios de democracia participativa y reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en las decisiones que los afectan y a ejercer control sobre la gestión pública. Especialmente en los artículos 2, 3, 20, 23, 74, 103 y 270.
Ley 152 de 1994	Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Establece mecanismos de seguimiento, evaluación y rendición de resultados a la ciudadanía respecto al cumplimiento de los planes y programas institucionales.
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de las entidades públicas e incorpora principios de democratización de la administración pública, control social, transparencia y rendición de cuentas.
Ley 850 de 2003	Reglamenta las Veedurías Ciudadanas como mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
Ley 1438 de 2011	Fortalece el Sistema General de Seguridad Social en Salud y promueve la participación social como elemento fundamental para el mejoramiento de los servicios de salud.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Establece obligaciones relacionadas con la divulgación activa de información y el acceso de los ciudadanos a la gestión pública.
Ley 1751 de 2015	Ley Estatutaria de Salud que reconoce la participación de la ciudadanía en los procesos relacionados con el sistema de salud y fortalece los mecanismos de acceso a la información y control social.

Ley 1757 de 2015	Establece disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática. El artículo 48 define la rendición de cuentas como un proceso permanente de información, diálogo y responsabilidad de las entidades públicas frente a la ciudadanía.
Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud	Modifica, adiciona y elimina disposiciones de la Circular 047 de 2007. Establece lineamientos para la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de los mecanismos de inspección, vigilancia y control en las entidades del sector salud.
Decreto 230 de 2021	Crea el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas y establece lineamientos para la articulación de las entidades públicas en la implementación de estrategias de información, diálogo y responsabilidad pública.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	A través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública promueve la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la interacción entre las entidades y la ciudadanía.
Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)	Instrumento metodológico emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que orienta la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los ejercicios de rendición de cuentas en las entidades públicas.
Formato Archivo Tipo GT003 – Rendición de Cuentas	Instrumento de reporte definido por la Superintendencia Nacional de Salud para el registro y seguimiento de la información relacionada con el ejercicio de rendición de cuentas de las entidades vigiladas.
Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social	Adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS), estableciendo los lineamientos para fortalecer la participación ciudadana, el control social y la incidencia de la comunidad en las decisiones relacionadas con la gestión y prestación de los servicios de salud.

4. PLANEACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

4.1. Conformación del Equipo Líder

Con el propósito de planificar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con el proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, el

día 2 de marzo de 2026 se llevó a cabo una reunión del equipo directivo del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., en la cual se definió la conformación del Equipo Líder de Rendición de Cuentas.

La conformación del equipo quedó formalizada mediante acta, estableciendo las responsabilidades de las diferentes dependencias involucradas en el proceso y garantizando un enfoque interdisciplinario para la planeación, desarrollo y evaluación del ejercicio de rendición de cuentas.

El equipo líder estuvo conformado por representantes de la Gerencia, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), Comunicaciones y Gestión de la Calidad, quienes lideraron las actividades de organización, participación ciudadana, divulgación, logística, seguimiento y evaluación del proceso.

4.2. Definición de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Una vez conformado el Equipo Líder, se diseñó la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2025, estableciendo los objetivos, actividades, responsables, cronograma de ejecución, mecanismos de participación ciudadana, estrategias de divulgación y acciones de seguimiento requeridas para el desarrollo del proceso.

La estrategia fue estructurada conforme a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las orientaciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, incorporando los componentes de información, diálogo y responsabilidad institucional.

Como parte de la planeación, se definieron actividades relacionadas con la conformación del equipo líder, identificación de grupos de interés, realización de mesas de diálogo, aplicación de encuestas de participación ciudadana, elaboración del informe de gestión, convocatoria y divulgación de la audiencia pública, desarrollo de la audiencia y evaluación del ejercicio.

La estrategia incorporó mecanismos presenciales y virtuales de participación ciudadana, con el fin de ampliar la cobertura y facilitar la interacción de los grupos de valor y de interés con la entidad.

4.3. Reporte a la Superintendencia Nacional de Salud

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. realizó oportunamente el diligenciamiento y reporte del Formato Archivo Tipo GT003 –

Rendición de Cuentas, mediante el cual se registró la información relacionada con la planeación y ejecución del ejercicio correspondiente a la vigencia 2025.

Este reporte incluyó la descripción de las actividades programadas, los mecanismos de participación ciudadana definidos por la entidad y la información requerida por el organismo de inspección, vigilancia y control para el seguimiento de las acciones de rendición de cuentas desarrolladas por las entidades vigiladas.

5. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1. Mesas de Diálogo Ciudadano

Con el propósito de promover la participación ciudadana y fortalecer el diálogo entre la institución y sus grupos de interés, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. desarrolló una estrategia de participación previa a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

Como parte de esta estrategia se realizaron diecinueve (19) mesas de diálogo ciudadano entre los meses de abril y mayo de 2026, dirigidas a diferentes grupos poblacionales, organizaciones sociales, usuarios de los servicios de salud, líderes comunitarios, asociaciones de usuarios, personas con discapacidad, comunidad LGTBIQ+ y habitantes de la zona urbana y rural del municipio de Palmira.

Estos espacios permitieron socializar información institucional, conocer las percepciones de la comunidad frente a la gestión desarrollada por el Hospital e identificar temas de interés para ser abordados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Como complemento a las mesas de diálogo presenciales y con el propósito de ampliar las oportunidades de participación ciudadana, el Hospital realizó una mesa de diálogo en modalidad virtual, permitiendo la interacción de ciudadanos que no podían asistir de manera presencial. Los aportes obtenidos en este espacio fueron incorporados al proceso de consolidación de temas de interés y preguntas ciudadanas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Las mesas de diálogo desarrolladas fueron las siguientes:

Mesa de diálogo	Fecha	Número de encuestas
Bosque municipal club de la salud	14/04/2026	11
Bosque municipal grupo de adultos mayores carrusel	17/04/2026	13

Sesquicentenario grupo adultos mayores	20/04/2026	7
Conjunto residencial Frayle grupo adultos mayores	22/04/2026	11
Zona rural chontaduro	25/04/2026	11
Parque del recreo grupo de adultos mayores	29/04/2026	16
Centro de salud Roza	5/05/2026	3
Centro de salud Zamorano	5/05/2026	10
Barrio nuevo grupo de adultos mayores	6/05/2026	3
Comunidad LGTBIQ+	6/05/2026	14
Puesto de salud El bolo	6/05/2026	5
Puesto de salud Palmaseca	7/05/2026	6
Puesto de salud Amaime	8/05/2026	5
Centro de salud Emilia	11/05/2026	11
Centro de salud San Pedro	11/05/2026	4
Representantes y personas con discapacidad	13/05/2026	6
Puesto de salud Sesquicentenario	13/05/2026	11
Líderes de asociación de usuarios - espacio de mesa de salud	14/05/2026	12
Puesto de salud Guanabanal	14/05/2026	3
Mesa de dialogo virtual	14/05/2026	1
Total encuestas aplicadas		163

5.2. Encuesta de Participación Ciudadana

Como mecanismo de consulta y caracterización de los intereses de la comunidad frente al proceso de rendición de cuentas, se aplicó una encuesta de participación ciudadana orientada a identificar los temas de mayor interés para los diferentes grupos de valor y recopilar preguntas, inquietudes y sugerencias relacionadas con la gestión institucional.

La aplicación de la encuesta se realizó principalmente de manera presencial durante las mesas de diálogo desarrolladas en los diferentes sectores urbanos y rurales del municipio, así como durante la mesa de diálogo realizada en modalidad virtual, obteniéndose un total de ciento sesenta y tres (163) encuestas diligenciadas.

Adicionalmente, la encuesta fue publicada en la página web institucional mediante un formulario virtual, permitiendo ampliar la participación ciudadana y facilitando el acceso a otros grupos de interés. A través de este mecanismo se recibieron cuatro (4) respuestas adicionales.

En total, se consolidaron ciento sesenta y siete (167) encuestas de participación ciudadana, cuyos resultados sirvieron como insumo para la identificación de necesidades y expectativas de la comunidad, la priorización de temas de interés y la definición de los contenidos abordados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

Los resultados obtenidos permitieron identificar las principales necesidades, expectativas y temas de interés de la comunidad, destacándose aspectos relacionados con la oportunidad en la asignación de citas, la atención en urgencias, la calidad y humanización de los servicios, la infraestructura hospitalaria y el talento humano en salud. Estos resultados sirvieron de insumo para la definición de los contenidos abordados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

El análisis detallado de las encuestas aplicadas, incluyendo la caracterización de los participantes, los resultados por versión del instrumento y la consolidación de las respuestas obtenidas, se presenta en el Informe de Resultados de Participación Ciudadana y Mesas de Diálogo, el cual hace parte integral de los anexos del presente informe.

5.3. Consolidación de Temas de Interés y Preguntas Ciudadanas

Como resultado de las mesas de diálogo presenciales y virtuales, la encuesta de participación ciudadana y los demás mecanismos de participación habilitados por la entidad, se identificaron los principales temas de interés de la comunidad relacionados con la prestación de los servicios de salud, la oportunidad en la atención, la ampliación del portafolio de servicios, la infraestructura hospitalaria, la gestión financiera, la atención al usuario, las estrategias de promoción y prevención, el talento humano en salud y los proyectos institucionales desarrollados por la entidad.

Con el fin de fortalecer la participación ciudadana y garantizar espacios efectivos de diálogo e interacción con los grupos de valor, el Hospital dispuso diversos mecanismos para la recepción de preguntas, inquietudes y propuestas ciudadanas, entre ellos las mesas de diálogo comunitarias, la encuesta de participación ciudadana, el formulario web institucional, la mesa de diálogo virtual, la recepción de preguntas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y un buzón físico habilitado para la participación de funcionarios, colaboradores y demás interesados.

Producto de este ejercicio participativo se consolidaron trece (13) preguntas ciudadanas, las cuales fueron analizadas por las dependencias competentes y consideradas dentro del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de

Cuentas, garantizando la inclusión de los temas priorizados por la comunidad dentro del proceso de diálogo y control social.

Durante la Audiencia Pública se brindó respuesta a las preguntas formuladas por los asistentes al evento y se socializaron las respuestas correspondientes a las inquietudes recibidas a través de los diferentes mecanismos de participación implementados por la entidad. De igual manera, se atendieron las preguntas depositadas en el buzón físico anónimo dispuesto para este propósito.

Las preguntas consolidadas y sus respectivas respuestas fueron documentadas en el Informe de Consolidación de Preguntas y Respuestas de la Rendición de Cuentas, el cual hace parte integral de los anexos del presente informe, en cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y fortalecimiento del control social.

6. ESTRATEGIA DE CONVOCATORIA Y DIVULGACIÓN

Con el propósito de garantizar el acceso a la información, promover la participación ciudadana y facilitar la asistencia de los diferentes grupos de interés, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. implementó una estrategia de convocatoria y divulgación orientada a informar oportunamente a la ciudadanía sobre la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

La estrategia contempló la utilización de diferentes canales institucionales y medios de comunicación, permitiendo ampliar el alcance de la convocatoria, fortalecer la participación ciudadana y facilitar el acceso de la comunidad a la información relacionada con el proceso de rendición de cuentas.

6.1. Publicación de la Convocatoria

En cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso de rendición de cuentas, el Hospital publicó la convocatoria oficial a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 a través de la página web institucional y demás canales de comunicación dispuestos para tal fin.

La convocatoria incluyó información relacionada con la fecha, hora, lugar, modalidad de participación, canales de interacción ciudadana y mecanismos habilitados para la presentación de preguntas, observaciones, recomendaciones y propuestas por parte de la comunidad.

6.2. Publicación del Reglamento y del Informe de Gestión

Con el fin de garantizar el acceso previo a la información y promover una participación informada, la entidad puso a disposición de la ciudadanía el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2025.

Estos documentos fueron publicados a través de la página web institucional, permitiendo a los ciudadanos conocer las reglas de participación, la metodología del ejercicio y los principales resultados de la gestión institucional objeto de rendición de cuentas.

6.3. Canales de Divulgación Utilizados

La difusión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó mediante diferentes medios y canales de comunicación institucionales, entre ellos:

- Página web institucional.
- Micrositio de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- Redes sociales institucionales.
- Grupos de WhatsApp comunitarios e institucionales.
- Difusión a través de la emisora local.
- Perifoneo.
- Invitaciones dirigidas a líderes comunitarios, asociaciones de usuarios, presidentes de juntas de acción comunal, grupos poblacionales y demás grupos de interés.
- Divulgación durante las mesas de diálogo ciudadanas desarrolladas previamente a la audiencia.
- Canales internos de comunicación institucional.

Estas acciones permitieron ampliar la cobertura de la convocatoria, fortalecer la divulgación de la información institucional y promover una mayor participación de la ciudadanía en el ejercicio de rendición de cuentas.

6.4. Mecanismos de Participación Dispuestos para la Ciudadanía

Como parte de la estrategia de participación ciudadana, el Hospital habilitó diferentes mecanismos para la recepción de preguntas, observaciones, recomendaciones y propuestas relacionadas con la gestión institucional y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Los ciudadanos pudieron participar a través de:

- Portal web institucional.

- Correo electrónico institucional.
- Ventanilla Única de Correspondencia.
- Mesas de diálogo ciudadanas presenciales y virtuales.
- Encuesta de participación ciudadana.
- Buzón físico dispuesto para la recepción de preguntas ciudadanas.
- Espacios de interacción habilitados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Estos mecanismos facilitaron la comunicación entre la institución y la comunidad, promoviendo un ejercicio participativo, transparente e incluyente, orientado al fortalecimiento del control social y la construcción de confianza entre la ciudadanía y la entidad.

Las evidencias correspondientes a la estrategia de convocatoria, divulgación y participación ciudadana hacen parte integral de los anexos del presente informe.

7. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

7.1. Información General del Evento

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 se realizó el día 28 de mayo de 2026 en el Centro Cultural Guillermo Barney Materón del municipio de Palmira, bajo modalidad mixta, permitiendo la participación presencial y virtual de los diferentes grupos de interés de la institución.

La jornada inició a las 2:30 p.m. con las actividades de recepción, registro y ambientación de los asistentes, y a las 3:00 p.m. se dio apertura formal a la audiencia. El evento finalizó a las 5:00 p.m.

La actividad contó con la asistencia presencial de 483 participantes entre usuarios, líderes comunitarios, representantes de asociaciones de usuarios, organismos de participación social, colaboradores de la institución y ciudadanía en general. Adicionalmente, la audiencia fue transmitida a través de los canales virtuales institucionales para facilitar el acceso de la comunidad.

La realización de la audiencia tuvo como propósito presentar los resultados de la gestión institucional correspondiente a la vigencia 2025 y generar espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía.

Adicionalmente, la audiencia fue transmitida en tiempo real a través de los canales digitales institucionales, facilitando el acceso a la información y la participación de ciudadanos que no pudieron asistir de manera presencial.

7.2. Desarrollo de la Jornada

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se desarrolló conforme al orden del día previamente establecido y divulgado a la ciudadanía.

La jornada inició con las actividades de recepción y registro de los asistentes, seguidas de la bienvenida institucional y la instalación formal del evento. Posteriormente, se presentó el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2025, en el cual se socializaron los principales resultados alcanzados por la institución en los componentes asistencial, administrativo, financiero y estratégico.

Durante la presentación se expusieron los avances obtenidos en las líneas estratégicas Hospital Más Sostenible, Hospital Más Bacano, Hospital Más Humano y Hospital Más Sano, destacando los logros relacionados con sostenibilidad financiera, fortalecimiento de la infraestructura y tecnología, ampliación de servicios, calidad de la atención, gestión del talento humano, atención primaria en salud, investigación y participación social.

Una vez finalizada la presentación del informe de gestión, se desarrolló el espacio de participación ciudadana, permitiendo atender las inquietudes, observaciones y preguntas formuladas por los asistentes, así como las preguntas recopiladas previamente mediante las mesas de diálogo, la encuesta de participación ciudadana y otros mecanismos habilitados por la institución.

Durante el desarrollo de la audiencia se garantizó el acceso a la información pública, la interacción con los asistentes y la atención de las inquietudes ciudadanas, promoviendo un ejercicio participativo basado en los principios de transparencia, diálogo y control social.

Finalmente, se realizó el cierre de la audiencia, reiterando el compromiso institucional con la transparencia, la participación ciudadana y el fortalecimiento de los mecanismos de control social.

7.3. Presentación del Informe de Gestión

La presentación del Informe de Gestión estuvo a cargo de la Gerente del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., Dra. Clara Inés Sánchez Perafán, quien socializó ante los asistentes los principales resultados obtenidos durante la vigencia 2025, enmarcados en las líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Institucional: Hospital Más Sostenible, Hospital Más Bacano, Hospital Más Humano y Hospital Más Sano.

En la línea estratégica Hospital Más Sostenible, se destacaron los resultados financieros alcanzados por la entidad, resaltando la permanencia del Hospital sin riesgo financiero por segundo año consecutivo, el incremento en la venta de servicios, el fortalecimiento de las estrategias de recaudo de cartera y las acciones implementadas para optimizar el gasto institucional, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la E.S.E.

En la línea Hospital Más Bacano, se presentaron los avances en infraestructura, dotación y fortalecimiento tecnológico, así como la ampliación del portafolio de servicios con nuevas especialidades y procedimientos diagnósticos y terapéuticos. Igualmente, se socializaron los proyectos radicados para la mejora de la infraestructura física y la ampliación de la cobertura de los servicios de salud en el municipio de Palmira.

Respecto a la línea Hospital Más Humano, se expusieron los logros obtenidos en materia de humanización de la atención, el mantenimiento de la certificación de calidad ISO 9001:2015, la recertificación como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII), la consolidación de la IPS certificadora de discapacidad, el fortalecimiento de la gestión del talento humano, la normalización de aportes pensionales de colaboradores y el cumplimiento del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud (PAMEC).

En la línea Hospital Más Sano, se destacaron los avances en Atención Primaria en Salud, el fortalecimiento de la participación social, la puesta en marcha del Primer Observatorio de Atención Primaria en Salud de Colombia, el desarrollo de proyectos de investigación en alianza con instituciones académicas, la implementación de herramientas de analítica e inteligencia artificial aplicadas a la salud, el fortalecimiento del programa de alteración nutricional, la estrategia Centro de Escucha para la atención en salud mental y la creación del Club para Hipertensos y Diabéticos de Palmira.

De igual manera, se presentaron los resultados de la estrategia Palmiranos Sanos ¡Bacano!, mediante la cual el Hospital fortaleció la prestación de servicios de salud en el territorio, acercando la oferta institucional a las comunidades urbanas y rurales del municipio, logrando más de 50.000 atenciones durante la vigencia 2025 y contribuyendo al fortalecimiento de las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Finalmente, se informó a los asistentes sobre el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 96,43 %

durante la vigencia 2025, resultado que refleja el compromiso institucional con el mejoramiento continuo, la calidad de los servicios y el bienestar de la población palmirana.

La presentación permitió socializar ante la ciudadanía los resultados de la gestión institucional desarrollada durante la vigencia 2025, evidenciando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los avances alcanzados en la prestación de servicios de salud, la gestión administrativa y financiera, así como los principales retos identificados para la vigencia siguiente. De esta manera, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. garantizó el acceso a la información pública y promovió un ejercicio de transparencia, diálogo y participación ciudadana orientado al fortalecimiento del control social.

La presentación completa utilizada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas hace parte integral de los anexos del presente informe.

7.4. Participación Ciudadana

La participación ciudadana constituyó uno de los componentes fundamentales del proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025. Para tal fin, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. implementó diferentes mecanismos de interacción con la comunidad antes, durante y después de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Previo a la audiencia se desarrollaron diecinueve (19) mesas de diálogo presenciales y una (1) mesa de diálogo en modalidad virtual, complementadas con la aplicación de encuestas de participación ciudadana y la habilitación de un formulario electrónico en la página web institucional, con el propósito de identificar las necesidades, expectativas y temas de interés de los diferentes grupos de valor y de la ciudadanía en general.

Como resultado de estos mecanismos se consolidaron trece (13) preguntas ciudadanas provenientes de las mesas de diálogo, las encuestas de participación ciudadana y el formulario web institucional, las cuales fueron analizadas por las dependencias competentes e incorporadas dentro del ejercicio de rendición de cuentas.

Adicionalmente, la institución habilitó un buzón anónimo dirigido a los colaboradores de la entidad, mediante el cual se recibieron 11 inquietudes

relacionadas con la gestión institucional. De este mecanismo se seleccionaron cinco (5) preguntas para ser respondidas durante el desarrollo de la audiencia, considerando su pertinencia e interés general.

Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se habilitó un espacio de diálogo e interacción con los asistentes, permitiendo la formulación de preguntas, observaciones y comentarios relacionados con la gestión institucional. En este espacio se recibieron 5 preguntas adicionales por parte de los participantes, las cuales fueron atendidas por la Gerencia y el equipo directivo de la institución.

La audiencia contó con la asistencia presencial de cuatrocientos ochenta y tres (483) ciudadanos, entre usuarios, líderes comunitarios, representantes de asociaciones de usuarios, organismos de participación social, colaboradores de la institución y ciudadanía en general. Adicionalmente, el evento fue transmitido a través de los canales virtuales institucionales, ampliando el acceso de la comunidad a la información y fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana.

Las preguntas ciudadanas recibidas a través de los diferentes mecanismos de participación fueron consolidadas y respondidas por las dependencias competentes. El consolidado de preguntas y respuestas hace parte integral de los anexos del presente informe, garantizando el acceso a la información pública, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control social.

7.5. Consolidado de Preguntas y Respuestas Ciudadanas

Con el fin de promover la participación ciudadana y garantizar espacios efectivos de diálogo con los grupos de valor, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. dispuso diferentes mecanismos para la recepción de preguntas, inquietudes, observaciones y propuestas relacionadas con la gestión institucional y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

Las preguntas fueron recibidas a través de las mesas de diálogo presenciales y virtuales, las encuestas de participación ciudadana, el formulario web institucional, el buzón anónimo habilitado para colaboradores y el espacio de interacción desarrollado durante la Audiencia Pública.

Origen de las preguntas	Cantidad
Mesas de diálogo, encuestas y formulario web	14

Buzón anónimo institucional	11
Preguntas realizadas durante la audiencia	5
Total	28

Las preguntas recibidas estuvieron principalmente relacionadas con la prestación de los servicios de salud, la oportunidad en la asignación de citas, la atención en urgencias, los proyectos de infraestructura, la gestión financiera, la ampliación del portafolio de servicios y las acciones de promoción y prevención desarrolladas por la entidad. Estos temas reflejan los principales intereses y expectativas de la ciudadanía frente a la gestión institucional y constituyeron un insumo importante para orientar el ejercicio de diálogo y rendición de cuentas.

Todas las preguntas recibidas fueron analizadas y remitidas a las dependencias competentes para la elaboración de las respectivas respuestas. Las inquietudes formuladas fueron atendidas durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas o mediante los mecanismos de respuesta definidos por la entidad. El consolidado de preguntas y respuestas hace parte integral de los anexos del presente informe, garantizando el acceso a la información pública, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control social.

8. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

8.1. Aplicación de la Encuesta de Evaluación

Con el propósito de conocer la percepción de los participantes frente al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. aplicó una encuesta de evaluación dirigida a los asistentes presenciales y virtuales del evento.

La evaluación permitió recopilar información relacionada con la convocatoria, la claridad de la información presentada, la intervención de los expositores, la organización de la jornada y el interés de los participantes en continuar vinculándose a futuros espacios de participación ciudadana.

La Audiencia Pública realizada el 28 de mayo de 2026 contó con la asistencia de cuatrocientos ochenta y seis (486) participantes, de los cuales ciento setenta (170) diligenciaron la encuesta de evaluación, alcanzando una participación del 34,98 % respecto al total de asistentes.

8.2. Resultados de la Evaluación

Los resultados de la evaluación evidencian una percepción altamente favorable frente al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Entre los principales resultados se destaca que el 88,24 % de los participantes calificó como excelente la intervención del expositor y el 100 % consideró que la información presentada fue clara y reflejó adecuadamente la gestión institucional desarrollada durante la vigencia 2025. Asimismo, el 83,53 % calificó como excelente la organización del evento y el 97,06 % manifestó su disposición de participar nuevamente en espacios de participación promovidos por la entidad.

El análisis detallado de los resultados, las tablas estadísticas, los gráficos y las conclusiones derivadas de la evaluación se encuentran consignados en el Informe Consolidado de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2025, el cual hace parte integral de los anexos del presente informe.

8.3. Percepción General de los Participantes

De manera general, la evaluación evidenció un alto nivel de satisfacción de los participantes frente al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Los resultados reflejan una valoración positiva de la organización del evento, la claridad de la información presentada, la calidad de la exposición y los mecanismos de participación habilitados por la entidad.

Igualmente, las respuestas obtenidas permitieron identificar el interés de la ciudadanía en continuar participando en futuros espacios de diálogo y control social, así como profundizar en temas relacionados con la prestación de servicios de salud, atención al usuario, infraestructura hospitalaria, innovación, salud mental, inclusión y proyectos institucionales. Estos resultados constituyen un insumo importante para el fortalecimiento de las estrategias de participación ciudadana y para la mejora continua de los ejercicios de rendición de cuentas desarrollados por el Hospital.

9. CONCLUSIONES

- El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. desarrolló de manera satisfactoria el proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025, dando cumplimiento a los principios de transparencia, participación

ciudadana, acceso a la información pública y fortalecimiento del control social establecidos en la normatividad vigente.

- Como parte de la estrategia de participación ciudadana previa a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se realizaron diecinueve (19) mesas de diálogo presenciales, una (1) mesa de diálogo virtual y la aplicación de encuestas de participación ciudadana mediante diferentes mecanismos de recolección de información, logrando consolidar un total de ciento sesenta y siete (167) encuestas diligenciadas.
- Los espacios de diálogo y las encuestas permitieron identificar las principales necesidades, expectativas y temas de interés de la comunidad, destacándose aspectos relacionados con la oportunidad en la asignación de citas, la atención en urgencias, la calidad y humanización de los servicios, la infraestructura hospitalaria, la gestión financiera, la participación ciudadana y el fortalecimiento del talento humano en salud.
- Los mecanismos de participación implementados facilitaron la recopilación de preguntas, inquietudes y propuestas ciudadanas provenientes de las mesas de diálogo, el formulario web de participación, los espacios virtuales y el buzón anónimo dispuesto para los colaboradores de la institución, fortaleciendo el diálogo entre la ciudadanía y la entidad.
- La estrategia de convocatoria y divulgación permitió ampliar el alcance de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas mediante la utilización de diversos canales de comunicación institucionales, favoreciendo la difusión de la información y la participación de los diferentes grupos de valor y de interés.
- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 28 de mayo de 2026 contó con la participación de cuatrocientos ochenta y tres (483) asistentes, quienes tuvieron la oportunidad de conocer los resultados de la gestión institucional, formular preguntas y participar activamente en los espacios de interacción habilitados por la entidad.
- Durante la audiencia se socializaron los principales resultados alcanzados por la institución durante la vigencia 2025, evidenciando avances significativos en las líneas estratégicas Hospital Más Sostenible, Hospital Más Bacano, Hospital Más Humano y Hospital Más Sano, así como el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales establecidas para la vigencia.
- La evaluación aplicada a los asistentes evidenció una percepción favorable frente al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, reflejando altos niveles de satisfacción respecto a la

organización del evento, la claridad de la información presentada, la intervención de los expositores y los mecanismos de participación habilitados por la entidad.

- El proceso desarrollado permitió fortalecer la relación entre el Hospital y sus grupos de valor, promover una participación ciudadana efectiva y consolidar espacios permanentes de diálogo, transparencia y control social, contribuyendo a la generación de confianza y valor público en la gestión institucional.
- Los resultados obtenidos durante el proceso de rendición de cuentas constituyen un insumo fundamental para la toma de decisiones institucionales, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de las estrategias de participación ciudadana implementadas por la entidad.

10. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo las estrategias de participación ciudadana mediante la realización de mesas de diálogo presenciales y virtuales que permitan ampliar la cobertura y representatividad de los diferentes grupos de valor e interés de la entidad.
- Mantener habilitados diversos canales de comunicación y participación ciudadana, tales como formularios web, redes sociales, correo electrónico, espacios presenciales y mecanismos virtuales, con el fin de facilitar la interacción permanente entre la comunidad y la institución.
- Fortalecer las estrategias de divulgación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, incrementando las acciones de promoción en medios digitales, comunitarios y territoriales para ampliar la participación ciudadana.
- Continuar utilizando los resultados de las encuestas de participación ciudadana y de evaluación de la audiencia como insumo para la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de mejora relacionadas con la gestión institucional y los mecanismos de participación.
- Consolidar y fortalecer los mecanismos de recepción y respuesta de preguntas ciudadanas, garantizando la oportunidad, transparencia y trazabilidad de la información suministrada a la comunidad.
- Mantener espacios permanentes de diálogo con los grupos de valor, promoviendo el control social, la corresponsabilidad ciudadana y la

construcción conjunta de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los servicios de salud.

- Incorporar los resultados y recomendaciones derivadas del proceso de rendición de cuentas en la planeación institucional, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones y la generación de valor público para la ciudadanía.

11. ANEXOS

Los documentos que soportan el proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 hacen parte integral del presente informe. Algunos anexos se encuentran publicados en la página web institucional para consulta ciudadana, mientras que otros corresponden a soportes documentales internos que reposan en los archivos de la entidad y se encuentran disponibles para consulta por parte de los organismos de control y las instancias competentes cuando sea requerido.

ANEXOS PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

- **Anexo 1.** Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- **Anexo 2.** Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- **Anexo 3.** Informe de Gestión Vigencia 2025.
- **Anexo 4.** Estrategia de Convocatoria y Divulgación.
- **Anexo 5.** Informe Consolidado de Encuestas de Participación Ciudadana.
- **Anexo 6.** Consolidado de Preguntas Ciudadanas y Respuestas Institucionales.
- **Anexo 7.** Acta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- **Anexo 8.** Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

ANEXOS DE SOPORTE DOCUMENTAL INSTITUCIONAL

- **Anexo 9.** Registro fotográfico de las mesas de diálogo y de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- **Anexo 10.** Listados de asistencia a las mesas de diálogo ciudadanas.
- **Anexo 11.** Registro de asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- **Anexo 12.** Evidencias de la mesa de diálogo virtual (capturas de pantalla y soportes disponibles).