



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-24

1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece los mecanismos y procedimientos, a través de los cuales, La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Itagüí, realizará Audiencia Pública semestral de Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre la Gestión realizada durante la vigencia, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en especial en sus artículos 268 y 270 y la Ley 489 de 1998, Capítulo Octavo, artículo 32 y 33, para que las diferentes organizaciones y la comunidad en general se sientan dentro de un marco de transparencia y equidad.

Además, orienta a los usuarios de los servicios de salud y la ciudadanía sobre los parámetros dentro de los cuales se actuará y se harán las intervenciones durante el desarrollo de toda la Audiencia Pública.

2. ALCANCE

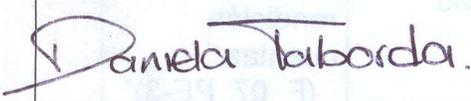
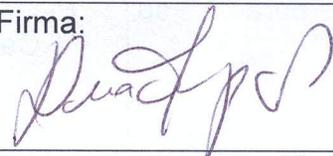
Este procedimiento aplica para Gerencia. Los responsables de su ejecución son el gerente, subgerente General y Subgerente de Servicios de Salud, beneficiando a la E.S.E Hospital San Rafael.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO

El responsable de la implementación y mantenimiento es el Asesor de Planeación y Calidad.

4. DEFINICIONES

No Aplica

Elaboró: Daniela Taborda Marín Comunicadora	Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación	Aprobó: Martín A. Mora R. Representante Comité Operativo Calidad - MECI
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2017 - 07 - 17	Fecha: 2017 - 07 - 21	Fecha: 2017 - 07 - 24



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Informes parciales de la vigencia	Subgerencia General, Subgerencia de Salud y demás áreas que deban suministrar información según directrices de la Gerencia	Informes parciales acorde con los informes oficiales presentados a los entes de control y que abarquen mínimo los tres primeros trimestres de la vigencia.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
DIVULGACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Definir fecha, hora y lugar en la cual se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Comunicadora y Asesor de Planeación y Calidad	
	Comunicar a través de la página web www.hsanrafael.gov.co , Intranet, cartelera institucional, correo electrónico y redes sociales la información de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en la cual se definirán las condiciones para la solicitud y presentación de intervenciones.	Comunicadora	Pantallazos, correos, avisos, publicaciones en redes sociales
	Entregar el Formato a la oficina de Atención al Usuario para su distribución.	Asesora de la Oficina de Planeación y Calidad	Formato "intervención, propuesta o pregunta en audiencia pública de rendición cuentas" (F_07_PE-3)"



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANIA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
INSCRIPCIÓN Y RADICACIÓN DE INTERVENCIONES	Entregar el Formato al usuario que lo solicite dentro del plazo previamente establecido en el aviso de divulgación e informar que debe radicarlo en la oficina de archivo y correspondencia.	Coordinadora o Auxiliar de la oficina de Atención al usuario	Formato "intervención, propuesta o pregunta en audiencia pública de rendición de cuentas" (F_07_PE-3)"
	Recibir las solicitudes de intervención, radicarlas y enviarlas a la oficina de planeación y calidad.	Auxiliar de Gestión Documental	"Formato propuesta de intervención o realización de pregunta en audiencia de rendición pública de cuentas (F_07_PE-3)"
IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN	Revisar cada una de las solicitudes de intervención e identificar que los temas sean pertinentes	Asesor de la Oficina de Planeación y Calidad	
	Realizar reunión con el Gerente y subgerentes para definir quien dará respuesta a cada una de las solicitudes de intervención	Asesora de la Oficina de Planeación y Calidad	
INGRESO A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	Dar la bienvenida a los asistentes y solicitar que diligencien la lista de asistencia a la audiencia pública de rendición de cuentas.	Coordinadora de la oficina de Atención al usuario	Lista de asistencia
	Entregar a los asistentes el formato de evaluación del evento, se debe entregar en el receso programado durante la audiencia pública.	Coordinadora de la oficina de Atención al usuario	"Formato Evaluación Rendición de Cuentas (F_06_PE-3)"



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANIA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	Realizar apertura de la Audiencia Pública de acuerdo con el Programa Establecido.	Moderador	
	Presentar el informe de Gestión de la vigencia o período correspondiente	Gerente y Subgerentes	Presentación
	Dar respuesta a las solicitudes presentadas y previamente radicadas.	Gerente y Subgerentes	
	Coordinar la intervención de los ciudadanos y usuarios de los servicios de salud de la E.S.E., previamente inscritos para realizar recomendaciones o propuestas al grupo directivo de la E.S.E.	Moderador	
	Dar respuesta a las inquietudes presentadas de manera escrita por la comunidad durante el receso y que guarden relación con el informe de gestión presentado.	Gerente y Subgerentes	
CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	Presentar las conclusiones de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Moderador	
	Informar a los asistentes a la audiencia pública, que aquellas inquietudes o preguntas a las cuales no se les alcanzó a dar respuesta durante el evento, se responderán a través de la página Web institucional, por	Moderador	



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	correo electrónico o correo certificado de acuerdo con los datos suministrados en el formato "Propuesta de intervención o realización de pregunta en audiencia de rendición pública de cuentas (F_07_PE-3)".		
	Recordar a los asistentes que deben responder la encuesta de evaluación del evento en el formato "Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas (F_06_PE-3)" y entregarla en el sitio destinado para tal fin.	Moderador	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas (F_06_PE-3)
RESPUESTA A LAS INTERVENCIONES QUE NO SE RESPONDIERON DURANTE LA AUDIENCIA	Dar respuesta a las intervenciones a las cuales no se les dio respuesta el día de la audiencia, mediante el uso de la página web de la institución a más tardar 30 días después de realizado el evento, o por escrito a la dirección o correo electrónico registrado en los formularios de inscripción.	Gerente y coordinadora de atención al usuario	Pantallazos, correos
EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Recibir por parte de la ciudadanía el formato "Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas (F_06_PE-3)", verificar que éste se encuentre	Coordinadora de atención al usuario	



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	completamente diligenciado con el fin de realizar ajustes que mejoren los procesos futuros y entregarlo al asesor de Planeación y Calidad.		
	Consolidar la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas y realizar el informe de los resultados obtenidos.	Asesor de Planeación y Calidad	Consolidado de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas Informe ejecutivo
	Presentar a la Gerencia el informe de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Asesor de Planeación y Calidad	
	Publicar en la página web de la institución el informe de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas junto con el informe presentado por el Gerente y los Subgerentes el día de la audiencia, a más tardar quince (15) días después de haberse realizado el evento.	Área de Comunicaciones	

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Audiencia pública de rendición de cuentas	Comunidad	- Cumplimiento del cronograma establecido



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANIA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
realizada.		para la rendición pública de cuentas. - Preguntas e inquietudes presentadas por la comunidad debidamente respondidas.
Informe de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	Comunidad	- Informe realizado con base en la información recolectada en el formato "Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas (F 06 PE-3)".
Informe de rendición de cuentas y evaluación del mismo publicado en página Web.	Comunidad	- Informe publicado a más tardar quince (15) días después de realizado el evento.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Las personas en estado etílico o bajo la influencia de sustancias tóxicas, no serán admitidas en la audiencia.
- Los participantes no podrán fomentar desórdenes antes ni durante el desarrollo de la audiencia.
- Los ciudadanos que quieran intervenir y que no radicaron sus intervenciones en la oficina de gestión documental de la ESE en las fechas y horarios estipulados, podrán hacerlo el día de la audiencia siempre que se cumpla con los siguientes parámetros:
 - ✓ Diligenciar el formato para la inscripción de intervenciones, entregado a cada participante en la mesa de inscripciones en caso de no haber recibido ninguna a través del mecanismo establecido.
 - ✓ Los ciudadanos deben entregar el formato de inscripción de intervenciones debidamente diligenciado con letra legible a los funcionarios que apoyan en el evento, quienes deberán entregarlas inmediatamente al asesor de Planeación.
 - ✓ El asesor de Planeación clasificará por temas y elegirá las intervenciones a las que se les dará respuesta durante la audiencia,



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

entregándolas de manera oportuna al Gerente de la ESE para que dé respuesta o asigne el funcionario respectivo.

- En la audiencia se tienen reservados veinte (20) minutos, tiempo en el cual se dará respuesta a las intervenciones que dentro de este tiempo sea posible. Las intervenciones que no sean atendidas por la limitante del tiempo se responderán a más tardar dentro de los 30 días calendario después de realizado el evento.
- Sólo se permiten intervenciones verbales de tres (3) minutos para aquellos ciudadanos que hayan realizado la respectiva inscripción de la intervención de acuerdo con lo establecido en este procedimiento y que requieran aclarar algún aspecto con relación a la intervención inscrita que presentó a la institución.
- No se permitirá la intervención de organizaciones o personas que no se hayan inscrito y radicado su intervención acorde a lo señalado.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Constitución Política de Colombia	de En especial en sus artículos 268 y 270
Ley 489 de 1998	Capítulo Octavo, artículo 32 y 33, para que las diferentes organizaciones y la comunidad en general se sientan dentro de un marco de transparencia y equidad.
Decreto 3622 de 2005	Por el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, "la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública.
Ley 872 de 2003	Literal d) artículo 5 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, con el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema.
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANIA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

CÓDIGO	NOMBRE
	procesos de Rendición de Cuentas a través de audiencias públicas.

10. CAMBIOS

No Aplica.

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_05_PE-3	Aviso rendición pública de cuentas.
F_06_PE-3	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.
F_07_PE-3	Propuesta de intervención o realización de pregunta en audiencia de rendición pública de cuentas

COPIA CONTROLADA

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	P_01_PE-3
	DESARROLLO DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA	Versión	2
		Fecha	2017-07-21

ANEXO 1

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Formato	Código	F_05_PE-3
	AVISO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	Versión	1
		Fecha	24/07/2017

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Dando cumplimiento a los principios del Buen Gobierno, Eficiencia, Eficacia y Transparencia, la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí se complace en invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia _____, donde se dará a conocer a la comunidad la gestión realizada por el gerente _____.

Fecha:

Hora:

Lugar:

Quienes estén interesados en presentar propuestas de intervención o hacer preguntas, deberán reclamar el formato de inscripción en la oficina de atención al usuario de ambas sedes del hospital. (sede 1: carrera 51 a no. 45 -51 - sede 2: calle 47 no. 48 – 63).

Una vez diligenciado, radicarlo antes de las _____ horas del día _____ de _____ de _____, en la oficina de gestión documental de la sede 2: calle 47 no. 48 – 63 Itagüí.

Gerente

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	P_01_PE-3
	DESARROLLO DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA	Versión	2
		Fecha	2017-07-21

ANEXO 2

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Formato	Código	F_06_PE-3
	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN O REALIZACIÓN DE PREGUNTA EN AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	Versión	2
		Fecha	24/07/2017

Fecha de presentación de la propuesta		
Modo de Intervención (Marque con una X el tipo de intervención a realizar)	Preguntas e inquietudes escritas	Exposición verbal durante la audiencia
Nombre de la Persona o Entidad que presenta la propuesta		
Teléfono		
Dirección		
Correo Electrónico		
Tema de la intervención, recomendación, observación o sugerencia		
Breve descripción de la intervención, recomendación, observación o sugerencia. Relación de documentos adjuntos a la propuesta.		

Nombre y Firma de quien Hace la Propuesta

Nombre y Firma de quien recibe la propuesta

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	P_01_PE-3
	DESARROLLO DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA	Versión	2
		Fecha	2017-07-21

GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO 3

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Formato	Código	F_07_DE-3
	EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión	2
		Vigencia	2017-24-07

Por favor marque con X la respuesta con la que esté de acuerdo:

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

Por aviso público a través de redes sociales u otros medios de comunicación	
A través de la comunidad	
Página Web	
Invitación directa	

2. Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera:

Bien organizada	
Regularmente organizada	
Mal organizada	

3. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue:

Igual	
Desigual	

4. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera

Completo y claro	
Claro	
Incompleto	

5. Considera que el Contenido de la Audiencia Pública contempla *las directrices planteadas en el Plan de Gestión de la Entidad?

SÍ	
NO	



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

P_01_PE-3

DESARROLLO DE AUDIENCIA
PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Versión

2

Fecha

2017-07-21

SÍ	
NO	

7. ¿Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera su participación en una nueva convocatoria?

SÍ	
NO	

8. Como considera es la utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública de la entidad:

Excelente	
Muy buena	
Poca	
Muy poca	

¡Muchas gracias, su opinión es muy importante para nuestro mejoramiento!

CÓPIA CONTROLADA