



## PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD

Código: PR-GS-20

Versión: 02

Fecha actualización:  
27/02/2023

### 1. OBJETIVO:

Informar a los Ciudadanos sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social y promoviendo espacios de diálogo y participación entre los distintos actores gubernamentales y de la sociedad a fin de evaluar, corregir y presentar alternativas de solución y cualificación del servicio público en el municipio de Itagüí.

### 2. RESPONSABLES:

El Secretario de Salud y Protección Social y el Profesional Universitario designado, son responsables de la adecuada ejecución, cumplimiento y actualización de este procedimiento.

### 3. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la convocatoria a las organizaciones e instancias de participación social y termina con la aplicación de acciones de mejoramiento.

### 4. DEFINICIONES Y TERMINOS:

**Asociación de usuarios:** Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

**Canales de Atención:** Atención Virtual, Atención Telefónica y Atención Presencial.

**Ciudadano:** Un ciudadano es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.


**COPACO:** Comité de participación Comunitaria.

**CMSSS:** Consejo Municipal de seguridad social en salud.

**Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

**PQRDS:** Son asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias.

**Participación Social:** Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD</b>	Código: PR-GS-20
		Versión: 02
		Fecha actualización: 27/02/2023

comunidades. En este sentido, la **Participación Social** se concibe como un legítimo derecho de los ciudadanos más que como una concesión de las instituciones.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Queja:** Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos, o puede ser de manera telefónica.

**Reclamo:** Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

**SAC:** Servicio de Atención a la Comunidad


**Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente (Ciudadano). Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

**SIAU:** Sistema de Información de Atención al Usuario

**Sugerencia:** Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.


**Trámite:** Un trámite se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación obtener un beneficio.

**Veeduría:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a las personas y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades; administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD</b>	Código: PR-GS-20
		Versión: 02
		Fecha actualización: 27/02/2023

## 5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>1. Convocar a la Rendición de Cuentas del Sector Salud presentada por la Secretaria de Salud y Protección Social:</b> El Profesional Universitario de Participación Social convoca a los actores del Sector Salud mediante publicación de la pieza grafica de convocatoria y envío a grupos de whatsApp, correo electrónico y otros.	El Profesional Universitario de Participación Social	Correos electrónicos,  Pieza de Convocatoria
<b>2. Preparar la Rendición de cuentas del sector salud de manera conjunta la secretaria de salud y la ESE con los actores del sistema:</b> El Profesional Universitario de Participación Social publica el informe de gestión de la Secretaria de Salud y Protección Social de la vigencia a presentar, organiza la logística y ayudas audiovisuales requeridas para llevar a cabo la Rendición de Cuentas.	El Profesional Universitario Participación Social	Informe de Gestion Publicado
<b>3. Realizar la Rendición de cuentas del sector salud:</b> El Secretario de Salud presenta el informe de gestión apoyado en presentación. Se toma asistencia utilizando el “ <i>FO-DE-02 Control de asistencia</i> ” y/o registro fotográfico, al final de la exposición se abre espacio para responder inquietudes de los asistentes.	Secretario de Salud	FO-DE-02 Control de asistencia,  Registro fotográfico
<b>4. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la Secretaria, evalúan periódicamente la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas, identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de <i>Evaluación y Mejoramiento continuo</i> , y diligenciando los formatos “ <i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i> ” y “ <i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i> ”.	El Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la Secretaria	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>5. Aplicar Acciones de Mejoramiento:</b> El Profesional Universitario Participación Social, aplica las acciones determinadas y realiza seguimiento a la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> , diligenciando el “ <i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i> ”, “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ”.	El Profesional Universitario de Participación Social	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD</b>	Código: PR-GS-20
		Versión: 02
		Fecha actualización: 27/02/2023

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 23. Artículo 74

Ley 1757 de 2015. Proceso participación social de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones

Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Resolución 2063 de 2017. Política de Participación Social en Salud

Circular externa 08 de 2018 de la Supersalud. Capítulo segundo "Participación Ciudadana"

## 7. CONTROL DE REGISTROS / INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Correos electrónicos	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar
No Aplica	Comunicado	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Archivo Central
No Aplica	Oficio de convocatoria	Profesional Universitario Participación Social	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable		2 años	Archivo Central
FO-DE-03	Plan de Acción proyectado	Secretario de Salud	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Archivo central
FO-DE-04	Informe de seguimiento al Plan de Acción	Secretario de Salud	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable		2 años	Archivo central
FO-DE-02	Control de asistencia	Profesional Universitario	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Archivo central



## PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD

Código: PR-GS-20

Versión: 02

Fecha actualización:  
27/02/2023

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Registro Fotográfico	Profesional Universitario	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Profesional Universitario	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Archivo de uso exclusivo del responsable Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Profesional Universitario	Oficina del Profesional Universitario responsable	PC del Profesional Universitario responsable	Clave de Acceso Backup's	2 años	Eliminar

### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	06/03/2019	Creación del Documento
02	27/02/2023	<b>Se modifico:</b> La numeración de las actividades. En el control de registros se actualiza la normatividad  <b>Se eliminó:</b> Del numeral 5, las actividades 2 y 3  Cambios socializados y aprobados mediante Acta de Comité Primario N° 06 del 27 de febrero de 2023

### 9. ANEXOS:

FO-DE-02 Control de Asistencia  
FO-EM-15 Plan de mejoramiento  
FO-DE-03 Plan de Acción proyectado  
FO-DE-04 Informe de seguimiento al Plan de Acción  
FO-DE-11 Matriz de Riesgos