



PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD

Código: PR-GS-20

Versión: 01

Fecha actualización:
06/03/2019

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.

Revisado: Profesional Universitario

Aprobado: Secretario de Salud y Protección Social

	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD	Código: PR-GS-20
		Versión: 01
		Fecha actualización: 06/03/2019

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 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD	Código: PR-GS-20
		Versión: 01
		Fecha actualización: 06/03/2019

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Convocar a las organizaciones e instancias de participación social en Salud: El Profesional Universitario de Participación Social convoca a las organizaciones e instancias de participación social en Salud, elaborando un comunicado y citándolos a la reunión para rendición de cuentas, utilizando el medio telefónico y/o correo.	El Profesional Universitario de Participación Social	Correos electrónicos, Comunicado, Oficio de convocatoria
2. Organizar la logística y material: El Profesional Universitario de Participación Social, se encarga de la logística necesaria para el desarrollo de la reunión y de los recursos de apoyo para transmitir el mensaje o sea todos los aspectos técnicos involucrados en una presentación, estos son: el espacio, sonido, el acceso, las salidas, los baños y las ayudas visuales, auditivas o Video Bean, Computador, refrigerios, fotocopias y presentación y material didáctico).	El Profesional Universitario de Participación Social	No Aplica
3. Realizar la socialización de los planes de acción: El Secretario de salud y protección social, junto con el Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita, realizan la socialización de acciones proyectadas en el primer trimestre dirigida a los actores del sector Salud, teniendo en cuenta el “ <i>FO-DE-03 Plan de acción proyectado</i> ” y el “ <i>FO-DE-04 Informe de seguimiento al plan de acción</i> ”. Como evidencia se toma asistencia utilizando el “ <i>FO-DE-02 Control de asistencia</i> ” y/o registro fotográfico. Al final de las exposiciones se abre espacio para responder inquietudes de los asistentes.	Secretario de Salud	FO-DE-03 Plan de Acción Proyectado, FO-DE-04 Informe de seguimiento al plan de acción, FO-DE-02 Control de asistencia, Registro fotográfico
4. Preparar la Rendición de cuentas del sector salud de manera conjunta la secretaria de salud y la ESE con los actores del sistema: El Profesional Universitario de Participación Social, elabora comunicado-Convocatoria dirigido a las organizaciones e instancias de participación social en Salud. Prepara logística (Espacio, Video Beam, Computador, refrigerios, fotocopias, material didáctico). Publica informe a las personas que participan de la reunión, consolida las preguntas que realice el auditorio y se toma el registro de asistencia en el “ <i>FO-DE-02 Control de asistencia</i> ” y /o fotográfico se consolida el informe.	El Profesional Universitario Participación Social	Oficio de convocatoria, FO DE-02 Control de asistencia



PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD

Código: PR-GS-20

Versión: 01

Fecha actualización:
06/03/2019

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
5. Realizar la Rendición de cuentas del sector salud de manera conjunta la secretaria de salud y la ESE con los actores del sistema: El Secretario de Salud y el Gerente de la ESE GJP, presentan informe de la ejecución de los planes de acción, realizados por parte de la Secretaría de Salud y de la Empresa Social del Estado Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita, a los actores del sector Salud, teniendo en cuenta el “ <i>FO-DE-04 Informe de seguimiento al plan de acción</i> ”, se toma asistencia utilizando el “ <i>FO-DE-02 Control de asistencia</i> ” y/o registro fotográfico, al final de las exposiciones se abre espacio para responder inquietudes de los asistentes.	Secretario de Salud	FO-DE-04 Informe de Seguimiento al Plan de Acción, FO-DE-02 Control de asistencia, Registro fotográfico
6. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Secretario de Despacho y el equipo de profesionales de la Secretaría, 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 Secretaría	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos
7. Aplicar Acciones de Mejoramiento: 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

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 23. Artículo 74

Ley 134 de 1994 Mecanismos de participación ciudadana.

Ley 715 de 2001. Recursos y competencias.

Ley 1438 de 2011 Sistema General de Seguridad Social en Salud.

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

Ley 1751, Derecho fundamental a la salud.

Decreto 1757 de 1994 Modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

Decreto 1876 de 1994, Funcionamiento de las Empresas Sociales del Estado.

	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD	Código: PR-GS-20
		Versión: 01
		Fecha actualización: 06/03/2019

Resolución 518 de 2015. Gestión de la Salud Pública, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas - PIC.

Ley 136 de 1994, Ejercicio de la función administrativa, principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 190 de 1995, Moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998 Función administrativa y define los principios y organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 715 de 2001, Recursos y Competencias para organizar la prestación de los servicios de educación y salud (SGP).

Ley 1122 de 2007, Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

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

Plan Decenal de Salud Pública.

Documento Conpes 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

Resolución 1536 DE 2015, Proceso de Planeación Integral en Salud PIS.

Circular externa 08 de 2018 de la Supersalud. Capitulo 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	PC del Profesional Universitario	Archivo de uso exclusivo del	2 años	Archivo central



PROCEDIMIENTO PARA LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD

Código: PR-GS-20

Versión: 01

Fecha actualización: 06/03/2019

			responsable	responsable	responsable Clave de Acceso Backup's		
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
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

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