

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

DR.

DANIEL ALCIDES VERGARA TOBON

OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

YARUMAL- ANTIOQUIA

2025-2028

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

INTRODUCCIÓN

Partiendo de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la administración pública, se elabora el presente manual, que se constituye en la guía para el proceso de rendición de cuentas de la entidad, entendido este, según la metodología para la rendición de cuentas a la ciudadanía como el “dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público, al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público” cuya importancia se fundamenta en la responsabilidad social y está orientada a afianzar la relación entre la institución y los ciudadanos. Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Hospital y los ciudadanos sobre los asuntos públicos, implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración del hospital, y el hospital explica el manejo de su gestión.

ANTECEDENTES

De acuerdo con lo establecido en los artículos 32 y 33 del capítulo octavo de la ley 489 de 1998.

“ARTICULO 32. DEMOCRATIZACION DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA. <Artículo modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> *Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas;*
- b. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

- d. *Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para re- presentar a los usuarios y ciudadanos;*
- e. *Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f. *Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”

“ARTICULO 33. AUDIENCIAS PÚBLICAS. *Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada”*

Siguiendo las directrices del decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, que señalan la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos y de otra.

Acogiendo Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Artículos 1 al 17 Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.

OBJETIVO:

El presente reglamento establece los mecanismos y procedimientos a través de los cuales se realizará Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

Este instrumento establece los parámetros dentro de los cuales se actuará antes, durante y después de toda la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta. Además, del procedimiento que se llevará a cabo con las intervenciones durante el desarrollo de la rendición.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

ACTIVIDADES:

1. ANTES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

1.1. Convocatoria de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal realizará convocatoria a través de los siguientes medios:

- Realizara el registro en la página WEB de la SUPERSALUD.
- Con un mes de antelación se enviará invitaciones escritas a los diferentes actores municipales. Autoridades locales, departamentales, representantes de los usuarios, entes de control y comunidad general.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

Yarumal, _____

Señores:

Asunto: Invitación Informe de rendición de cuentas

La E.S.E Hospital San Juan de Dios Yarumal tiene el gusto de invitarlo a la audiencia pública de rendición de cuentas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 32 y 33 del capítulo octavo de la ley 489 de 1998. En la audiencia los directivos de hospital presentarán a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente al año____, dando a conocer los avances del plan de desarrollo. Esta actividad se llevará a cabo del día _____en el auditorio _____; si desea obtener más información puede consultar los estados financieros, ejecución presupuestal y el informe del periodo en nuestra página web www.hospitalyarumal.gov.co.

Es importante resaltar que este es un espacio para la participación ciudadana, en que se pretende dar a conocer de manera directa la gestión de la E.S.E y aclarar dudas en inquietudes sobre la misma, exponiendo propuestas para el mejoramiento de la entidad.

Atentamente,

Gerente

- Se publicará en el micrositio en la página web institucional www.hospitalyarumal.gov.co, información relacionada con la audiencia para que la comunidad participe en diálogos, consultas, audiencias y evaluación de la audiencia.
- Se publicará en la página web institucional, el informe que se presentará en la audiencia pública y toda la información para el proceso de la participación ciudadana.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

- Se realizará convocatoria masiva a través de medios físicos como carteleras institucionales y medios de comunicación locales y/o rueda de prensa con la Gerencia.



COMUNICADO

Se informa a toda la comunidad del Municipio de Yarumal que la E.S.E. Hospital San Juan de Dios realizará la Rendición Pública del Informe de Gestión para el periodo comprendido entre el XX XXXXXXXX.

LUGAR: XXXXXXXXXXXX

FECHA: XXXXXX

HORA: XXXXXX

En la página web www.hospitalyarumal.gov.co, se encuentra el reglamento de la Audiencia y el formato de preguntas y propuestas a los temas de interés, estos se podrán realizar 20 minutos antes de la Audiencia Pública y debe ser entregado al ingresar al auditorio.

¡Esperamos su asistencia!

Carrera 23 No. 12 - 13 | Tel.: 853 73 73 Fax: 853 99 98 | Yarumal - Antioquia
centrodocumental@hospitalyarumal.org

- Con un mes de antelación y hasta la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se fijará en la página web institucional www.hospitalyarumal.gov.co, y redes sociales, en cartelera institucionales, medios de comunicación, avisos con la invitación a participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en las cuales se indique la hora y lugar de reunión, así como el sitio donde se puede consultar el informe preparado por

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, para la rendición de cuentas y el reglamento de la Audiencia.

1.2. Inscripción de preguntas y propuestas.

En las entidades públicas, privadas, usuarios, organizaciones, sociedad civil e integrantes de la comunidad en general que deseen formular preguntas a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal dentro del marco de la rendición de Cuentas pueden hacerlo a través de los siguientes mecanismos:

- Deberán radicar sus inquietudes en la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, en el horario de Atención al Público de Lunes a viernes 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.
- Mediante el Correo Electrónico atencionusuariohospitalyarumal@gmail.com

Una vez finalizada la presentación del informe de gestión de la vigencia, el gerente abrirá un espacio de participación ciudadana, y el moderador dará lectura y respuesta a las preguntas y propuestas formuladas por la comunidad, previa inscripción en los mecanismos anteriormente descritos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6	
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)
		VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/06/2025

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO PARA FORMULACION DE PREGUNTAS AUDIENCIA PUBLICA PARA LA RENDICION DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: FO-09-026
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 04/04/2019

Formato para formulación de preguntas Audiencia Pública Rendición de Cuentas E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal. Fecha Audiencia: XXXXXX, Hora Audiencia: XXXXX

Recomendación: es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar estén relacionados con la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal que va a realizar la rendición de cuentas.

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE NOMBRES Y APELLIDOS:

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA:

TELEFONO: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

Marque con una X, según el caso: Actúa en forma personal _____. Actúa en presentación de una organización ____ Cual? _____

PREGUNTA: Describa por favor la inquietud, observación, pregunta o sugerencia:

FIRMA DE QUIEN ENTREGA: _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____

Este formato debe ser diligenciado y entregado el día XXXXXX, en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal 20 minutos antes de la Audiencia Pública.

2. DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

Orden del día.

- Instalación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte de la Gerente.
- Himno Nacional de la República de Colombia.
- Himno del Departamento de Antioquia.
- Himno del Municipio de Yarumal.
- Presentación del Informe de rendición de Cuentas por parte de la Gerente.
- Respuesta a las intervenciones, observaciones, recomendaciones o sugerencias, realizadas por la ciudadanía a la E.S.E. Hospital San Juan de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/06/2025	

Dios de Yarumal, previamente inscritas en la ventanilla única o a través del correo institucional o el día de la Audiencia.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas estará regida por las siguientes reglas:

[illegible]

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.961.726-6		
	ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CODIGO: AT-16-002
			VERSION: 04
		FECHA: 01/08/2020	

INASISTENTES A LA REUNIÓN O COMITÉ		
NOMBRE	CARGO	MOTIVO

ORDEN DEL DÍA

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS			
COMPROMISO/ÁREAS	RESPONSABLE	FECHA PARA EL CUMPLIMIENTO	ESTADO
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PROG:	EJECUT:	%

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

- Diligenciar el formato preguntas de rendición de cuentas para la inscripción de intervenciones, entregado por funcionarios de la entidad.
- Entregar el formato debidamente diligenciado con letra legible a los funcionarios que apoyan en el evento, quienes deberán entregarlas inmediatamente al moderador de la Audiencia.
- f) El moderador del evento clasificara y elegirá las intervenciones a las que se les dará respuesta durante la audiencia, entregándolas de manera oportuna al Gerente de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, para que dé respuesta o asigne al funcionario respectivo.
- g) Para garantizar la intervención de las organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos y asistentes, se verificará la existencia de preguntas o propuestas inscritas con anterioridad.

NOTA: Sólo se permite 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 reglamento. No se permitirá la intervención de organizaciones o personas que no hayan inscrito y/o radicado su intervención.

- h) Cierre y evaluación de la audiencia: En esta sección se presentarán las conclusiones de la Audiencia Pública por parte de la Gerente o quien ella delegue y se orientará a los participantes a diligenciar la encuesta de evaluación de la jornada de rendición de cuentas entregada al momento del ingreso.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
		FECHA: 09/06/2025	

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6.																	
	FORMATO DE EVALUACION DE LA AUDIENCIA PUBLICA PARA LA RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2018																	
	CODIGO: FO-09-027	VERSION: 01	FECHA: 04/04/2019															
Fecha: _____ Nombre: _____ Correo electrónico: _____																		
1. Grupo de interés al que pertenece: Organización no gubernamental ☐ Academia ☐ Instituciones ☐ Gremios ☐ Organización social ☐ Otro ☐ ¿Cuál? _____																		
2. ¿Cómo califica la intervención por parte de cada expositor durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas? <table border="1"> <tr> <td>GERENTE</td> <td>CLARA</td> <td>DIFUSA</td> </tr> <tr> <td>SUBGERENTE CIENTIFICO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUBGERENTE ADMINISTRATIVO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>COORDINADOR SIAU</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>UDER HUMANIZACIÓN</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				GERENTE	CLARA	DIFUSA	SUBGERENTE CIENTIFICO			SUBGERENTE ADMINISTRATIVO			COORDINADOR SIAU			UDER HUMANIZACIÓN		
GERENTE	CLARA	DIFUSA																
SUBGERENTE CIENTIFICO																		
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO																		
COORDINADOR SIAU																		
UDER HUMANIZACIÓN																		
3. ¿Considera que los temas tratados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas reflejaron la gestión de la entidad durante el 2018? <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>				SI		NO												
SI																		
NO																		
4. ¿Cómo califica la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en cuanto a presentación, logística y estructura? <table border="1"> <tr> <td>BIEN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MAL</td> <td></td> </tr> </table>				BIEN		REGULAR		MAL										
BIEN																		
REGULAR																		
MAL																		
5. Seleccione el canal por el cual se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: <table border="1"> <tr> <td>SITIO WEB</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CORREO ELECTRONICO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REDES SOCIALES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TELEFONIA MOVIL</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TELEFONIA FIJA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>INVITACION PERSONALIZADA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OTRO</td> <td></td> </tr> </table> ¿Cuál? _____				SITIO WEB		CORREO ELECTRONICO		REDES SOCIALES		TELEFONIA MOVIL		TELEFONIA FIJA		INVITACION PERSONALIZADA		OTRO		
SITIO WEB																		
CORREO ELECTRONICO																		
REDES SOCIALES																		
TELEFONIA MOVIL																		
TELEFONIA FIJA																		
INVITACION PERSONALIZADA																		
OTRO																		
6. ¿Cómo califica el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas? <table border="1"> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td></td> </tr> </table>				EXCELENTE		BUENO		MALO										
EXCELENTE																		
BUENO																		
MALO																		
7. ¿Qué temas le gustaría que se presentara en las próximas Audiencias Públicas?																		
La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal agradece sus opiniones																		

- i) Si existe preguntas que no puedan responderse durante la audiencia, quedara registrado y consignadas, para luego ser respondidas en el Informe de Seguimiento a la rendición de Cuentas.

Para garantizar el orden, la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, designará un moderador, quien administrará los tiempos y coordinará las intervenciones.

Dentro de las funciones del moderador se encuentran las siguientes:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la Audiencia basadas en el presente reglamento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan el mismo tiempo de intervención.
- Moderar el desarrollo de la Audiencia Pública.
- Velar porque todos los participantes respeten el espacio otorgado, así como las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en el desarrollo de cada una de las intervenciones. Es

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

importante tener en cuenta que la Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, que no debe convertirse en un debate.

- Garantizar que las intervenciones que hagan sobre los temas establecidos para la audiencia, previamente inscritos, intervenciones en temáticas diferentes no serán permitidas, como tampoco aquellas que no encuentren relacionadas con los contenidos del informe de Rendición de Cuentas.
- De igual forma, el moderador garantizará que la respuesta dada por la entidad responda adecuadamente las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.

3. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

La audiencia pública debe estar presidida por el gerente de la entidad, con el acompañamiento de los demás directivos y de acuerdo con la siguiente ruta:

- A. Intervención de la entidad. La representante legal de la entidad presenta en forma clara y comprensible el informe de rendición de cuentas, con el apoyo del subgerente de servicios de salud y el subgerente administrativo y financiero.
- B. Informe de organismos de control. La oficina de control interno, como organismo de control presenta los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el Plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinde cuentas (2017).
- C. Informe del Sistema de Información y Atención al Usuario. Se presenta informe del proceso de PQRS, bajo los parámetros: Clasificación de quejas y reclamos, quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales, peticiones de interés general, servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja y cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.
- D. Intervención de las organizaciones sociales. Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente; tendrán un límite de tiempo (5 minutos) para exponer de acuerdo con el reglamento definido. La entidad dará la respuesta en el tiempo establecido según cronograma.
- E. Intervención de los ciudadanos. Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención de los ciudadanos dependerá de la cantidad de ciudadanos inscritos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

La entidad responderá en forma inmediata las preguntas o inquietudes que presenten en la audiencia los ciudadanos. En caso de no ser posible responder en ese momento, la entidad debe comprometerse a hacerlo en un tiempo prudencial. Si se trata de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios la entidad escuchará y tramitará esta petición a través los canales establecidos legalmente.

Cierre y evaluación por parte de los ciudadanos

- Acuerdos y proyecciones. De ser necesario, el representante legal de la entidad debe llegar a acuerdos con las organizaciones sociales para fijar un plan de acción orientado a mejorar las debilidades, incorporar las propuestas ciudadanas o facilitar el ejercicio del control social frente a temas de interés.
- Evaluación y cierre de la audiencia. La Oficina de Control Interno debe elaborar las conclusiones de la audiencia. También pueden sacar conclusiones observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia.

4. DESPUES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Para divulgar las conclusiones de la audiencia pública, se elabora un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia, que será publicada en la página web de la institución dentro de los 15 (quince) días siguientes a la realización de la Audiencia.

En caso de presentarse propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía, se formulará plan de acción, con el fin de mejorar y retroalimentar la gestión institucional y permitir a la ciudadanía establecer en qué medida sus propuestas o inquietudes son tenidas en cuenta por parte de la institución.

5. CONTROL DE CAMBIO

Fecha	Versión	Paginas Afectadas	Descripción del contenido
30/04/2012	01		Documento original
15/12/2020	02	Todo el documento	Actualización del documento

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	MANUAL RENDICIÓN DE CUENTAS	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: MA-09-004
			VERSIÓN: 03
			FECHA: 09/06/2025

09/06/2025	03	Todo el documento	Actualización del documento
------------	----	-------------------	-----------------------------

6. APROBACIÓN

Actualización	Revisó	Aprobación
Alejandro Blandón	Yenny Alexandra Herrera Agudelo	Daniel Alcides Vergara Tobón
Coordinador de SIAU	Profesional de Calidad	Gerente