



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor.

PLAN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DIGSA

2023

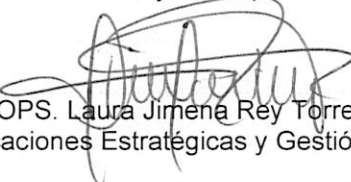
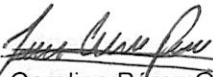
	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Abril 2024	Versión Inicial. Elaboración por primera vez del documento. Este documento contiene la información unificada de la audiencia pública de rendición de cuentas, para lo cual, se tomaron como referentes el plan vigencia 2022 y el reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas, los cuales no contaban con la respectiva codificación. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG. PROPLAES libera el documento. 2. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite. 3. Este documento fue construido de acuerdo con los parámetros de lenguaje claro emitidos por el Departamento Nacional de Planeación.

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ Director General de Sanidad Militar
Revisó:	 TC. Catalina Ruiz Torres Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E) - PROAUPS  OPS. Laura Jimena Rey Torres Líder Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio DIGSA  PD. Ángela María Tofiño Saavedra Coordinadora Grupo Asuntos Legales DIGSA  PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Alta Dirección
Elaboró:	 OPS. Nidia Carolina Pérez Garavito Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA – PROAUPS

 DIGSA	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

Contenido

.....	1
1. Presentación	5
2. Objetivos	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos específicos:	5
3. Alcance	5
4. Fundamento normativo	5
5. Marco conceptual	7
6. Definiciones	7
7. Acrónimos	9
8. Estrategia de rendición de cuentas	9
8.1 Diagnóstico	9
9. Etapas de la rendición de cuentas	11
9.1 Fase Preparatoria	11
9.1.1 Aprestamiento	12
9.1.2 Diseño	13
9.1.3 Preparación	13
9.1.4 Ejecución	14
9.1.5 Seguimiento y evaluación	15
10. Temas audiencia pública rendición de cuentas (Circular externa N° 000008 del 04 septiembre 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud)	16
11. Bibliografía	18

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

1. Presentación

La rendición de cuentas es un proceso de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, a través del cual se informa la gestión realizada por la institución, permitiendo comunicar y explicar los avances y resultados a la ciudadanía en general. Teniendo en cuenta lo anterior, se implementó la elaboración del presente plan a través del cual se unifican criterios y se describe la estrategia de audiencia pública de rendición de cuentas de la Dirección General de Sanidad Militar con la participación del grupo de subdirectores, coordinadores de Staff y de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura de Salud FAC y Establecimientos de Sanidad Militar. Este proceso permite visualizar los retos y avances de la gestión realizada por la entidad en la vigencia anterior, para su construcción se tomaron como referencias el plan y el reglamento para la audiencia pública de rendición de cuentas que se utilizaron para vigencias anteriores.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Emitir lineamientos para la coordinación, planeación y ejecución de las actividades encaminadas a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

2.2 Objetivos específicos:

Establecer el proceso para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Identificar las dependencias que participan en la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así como sus respectivas funciones y/o responsabilidades.

3. Alcance

La Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Fuerza Aérea Colombiana, dan cumplimiento al ejercicio de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia inmediatamente anterior, siendo necesario adelantar las acciones correspondientes para rendir cuentas a través de la metodología de audiencia pública de rendición de cuentas, por lo anterior el presente plan contiene la guía para su desarrollo, identificando etapas, responsabilidades y actores involucrados.

4. Fundamento normativo

Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 850 del 18 de noviembre de 2003. “Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”, permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

Decreto 1757 del 03 de agosto de 1994. “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto – ley 1298 de 1994.”

Decreto No. 1083 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

Resolución 2063 del 09 de junio de 2017. "Por la cual se adopta la política de participación social en Salud-PPSS."

Acuerdo No. 075 del 17 de diciembre de 2020. "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

Circular Externa 00000060 del 21 de diciembre de 2015. "Por medio de la cual se establece el desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana." "Artículo 15 de la ley 1751 de 2015 y artículo 2 de la ley 1757 de 2015."

Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018 "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007".

Circular Externa 002 del 29 de enero de 2020. "Establece la obligación para los Regímenes de Excepción, de realizar el cargue y reporte de la información correspondiente a Asociación o Alianza de usuarios."

Circular Externa 0000017 del 07 de septiembre de 2020. "Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y procesos judiciales y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020."

Circular Externa 2023151000000010-5 del 22 de junio de 2023. "Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007, modificada entre otras por la Circular Externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la Circular Externa 017 de 2020."

Circular 2024247001799433 del 22 de febrero de 2024. "Lineamientos para la recepción de veedurías ciudadanas."

Circular 0123012039602 del 30 de octubre de 2023. "Implementación de la estrategia de participación social para la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Fuerza Aérea y sus Establecimientos de Sanidad Militar."

Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016. "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa."

Directiva Permanente No. 0122009436902 del 11 de agosto de 2022. Implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social dentro del SSFM.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 MDN-COGFM-PROPLAES-DIGSA-PE-1 publicado el 13 de octubre de 2023.

Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2. Introducción - febrero de 2019. Actualizado el 31 de enero de 2020. "El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta el manual único de rendición de cuentas - MURC- versión 2, que incluye el enfoque basado en derechos humanos y paz para la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional y territorial, el cual incluye las orientaciones y los lineamientos de la rendición de cuentas, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y las entidades de la administración pública, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1757 de 2015 y en atención a la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, fijada en el Conpes 3654 de abril de 2010."

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

5. Marco conceptual

La rendición de cuentas “es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas, y resultados mediante los que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo ” (Ley 1757 de 2015), asimismo en la Circular Única 047 de 2007, de la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por la Circular 000008 del 14 de septiembre del 2018 se definen obligaciones con relación a la participación ciudadana. Por lo anterior la Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud FAC y los Establecimientos de Sanidad Militar se hacen partícipes en este proceso, lo cual permite el fortalecimiento de los espacios de participación y diálogo con la ciudadanía.

6. Definiciones

Grupos de interés: Personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia (Departamento Administrativo de la Función Pública 2023)

Grupos de valor: Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Es importante que la entidad tenga identificado a sus grupos de valor por rasgos como su ubicación, condiciones económicas, sociales, culturales, entre otros. Tomado del Glosario FURAG 2019 Función Pública)

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Ley 1712 de 2014, artículo 6

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. Ley 1712 de 2014, artículo 6

Lenguaje claro: Es un estilo o forma de comunicación que, desde una mirada ciudadana, permite que las personas encuentren la información que necesitan, entiendan lo que encuentran y la utilicen para realizar consultas de su interés, acceder a algún trámite o servicio, hacer control social, colaborar en la construcción de lo público y, sobre todo, para ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes. (Estrategia de Lenguaje Claro - Departamento Administrativo de la Función Pública 2023)

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Participación ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. Decreto 1757 de 1994, artículo 2

Participación social: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad, y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Decreto 1757 de 1994, artículo 2

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

Petición: Solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante la cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, con la cual se busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.

Plan: Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles. (Tomado del Glosario MIPG 2020 Función Pública)

Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2023)

Queja: Es la manifestación verbal, o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario, dando a conocer un hecho o situación irregular de una entidad, un servicio público de un particular que realiza una atención en salud o un servicio público dentro de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Reclamo: Es el derecho de carácter respetuoso, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Rendición de cuentas: Se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2024)

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario de manera respetuosa a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2024)

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2024)

Veeduría: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o 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, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (Departamento Administrativo de la Función Pública 2024)

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

7. Acrónimos

ARAYU:	Área Ayudantía
ARCOM:	Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio
ARPSO:	Área Participación Social
ARSIG:	Área Sistemas Integrados de Gestión
COGFM:	Comando General de las Fuerzas Militares
DAFP:	Departamento Administrativo de la Función Pública
DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar
DISAN EJC:	Dirección de Sanidad Ejército Nacional
DISAN ARC:	Dirección de Sanidad Naval
ESM:	Establecimiento de Sanidad Militar
FAC:	Fuerza Aérea Colombiana
GRAPS:	Grupo Atención al Usuario y Participación Social
GRULE:	Grupo Asuntos Legales
GRUPL:	Grupo Planeación Estratégica
PAAC:	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
PROAUPS:	Proceso Atención al Usuario y Participación Social
MATIS:	Modelo de Atención Integral en Salud
MDN:	Ministerio de Defensa Nacional
MIPG:	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
SSFM:	Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

8. Estrategia de rendición de cuentas

8.1 Diagnóstico

Para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2023, se tiene en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública. Asimismo, para su desarrollo se toman en cuenta los resultados de la rendición de cuentas de la vigencia 2022 los cuales se relacionan en tabla anexa en la cual se identifican las fortalezas y debilidades, lo cual permitirá realizar los ajustes correspondientes y mejorar la rendición del nuevo periodo.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
- Baja participación de grupos de valor e interés. - Acceso limitado a usuarios por ubicación geográfica para el ingreso de los espacios habilitados para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas. - La entidad no verifica el uso de las herramientas tecnológicas, su cobertura, claridad, accesibilidad y manejo que cada uno de los usuarios puede llegar a tener en los espacios durante la audiencia pública.	- Articulación entre las oficinas del área de Comunicaciones Estratégicas Gestión del Cambio y el equipo líder de la rendición de cuentas. - Talento Humano capacitado - Identificación de los grupos de valor e interés. - Comunicación en doble vía con los grupos de valor e interés en diferentes espacios para el Diagnostico, formulación, ejecución y seguimiento de la planeación institucional.

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Baja número de evaluaciones de la audiencia pública de rendición de cuentas frente al número de usuarios que participaron, lo cual no permite tener una evaluación representativa.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Disponibilidad de herramientas tecnológicas como apoyo en la participación y control social (Página WEB, Redes Sociales, Canales de Comunicación Radio, prensa y televisión).	- Acceso limitado a usuarios por ubicación geográfica para el ingreso de los espacios habilitados dentro de la ejecución de rendición de cuentas. - Ubicación geográfica de los grupos de valor e interés. - Resistencia de Grupo de Valor e Interés frente a herramientas tecnológicas.

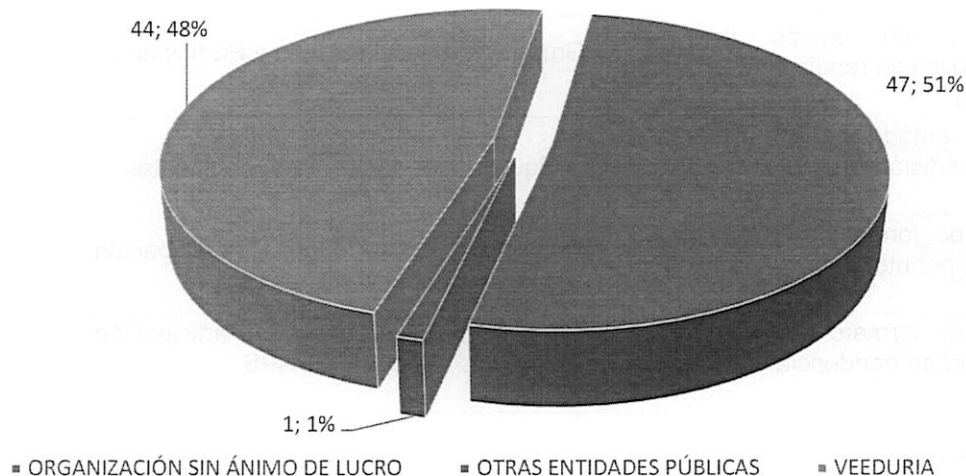
Para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, se va a fortalecer el proceso de participación social para aumentar el número de asistentes a través de un trabajo articulado entre la línea de participación social de la Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de salud FAC y los Establecimientos de Sanidad Militar, en el cual se divulgue oportunamente y constantemente la información relacionada con el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas. De otra parte, de la mano del área de comunicaciones estratégicas también se realizará un trabajo constante en la divulgación de la información a través de los diferentes canales con los que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar.

8.3. Actores y grupos de interés

En la circular de estrategia de participación social se establece dentro de las actividades la caracterización de actores y grupos de interés para el fortalecimiento de los procesos de participación, ejercicio que es liderado por el grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección general de Sanidad Militar con la participación de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud FAC, la actualización de los grupos de interés se debe realizar una vez al año. Asimismo en la circular se establecen acciones participativas como las jornadas trimestrales de participación en las que cuales se convoca a los representantes de asociaciones, veedurías y comunidad usuaria en general, también los espacios hablando con el director que se constituye en un canal de comunicación directo entre el director de la Dirección General de Sanidad Militar y los representantes de usuarios, asociaciones y veedurías del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, lo anterior con el fin de establecer un diálogo constante entre los grupos de interés y la entidad. Para el desarrollo de estos espacios se requiere la participación de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud FAC y sus Establecimientos de Sanidad. Los resultados de la caracterización de los grupos de interés realizada en el año 2023 se constituyen en una fuente de información importante para la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia anterior.

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

Caracterización Actores y Grupos de interés



Fuente: Formato Caracterización Actores y Grupos de Interés Grupo Atención al Usuario y Participación Social GRAPS.

A través de la caracterización de los grupos de interés y actores sociales se identificaron en total 92 grupos de interés, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera, el 47.51 % corresponden a organizaciones sin ánimo de lucro entre las que se encuentran las asociaciones de usuarios, seguido de un 44:48% que corresponden a las veedurías ciudadanas y el 1% corresponde a otras entidades públicas. Teniendo en cuenta los anteriores datos se facilita el proceso para el fortalecimiento de las relaciones de manera eficaz entre la entidad y los grupos de interés.

9. Etapas de la rendición de cuentas

A continuación, se presenta la estrategia para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas la cual se presenta de manera anual al interior del SSFM como parte de los escenarios de participación social en los cuales se encuentra inmersa, lo anterior de conformidad con el manual único de rendición de cuentas.

9.1 Fase Preparatoria

De acuerdo la Circular 0322 de 2020, el área responsable de liderar la audiencia pública de rendición de cuentas es el Grupo Atención al Usuario y Participación Social, en cuanto al equipo líder para la audiencia pública de rendición de cuentas se relacionan a continuación las dependencias que lo conforman:

- ✓ Un delegado del Grupo Atención al Usuario y Participación Social - GRAPS
- ✓ Un delegado del Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCÓM
- ✓ Un delegado del Grupo Planeación Estratégica – GRUPL
- ✓ Un delegado del Grupo Asuntos Legales - GRULE

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Asignación del área responsable de liderar la rendición de cuentas	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Enero
Conformación del equipo líder de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Enero
Elaboración autodiagnóstico audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 (MIPG)	Equipo líder de rendición de cuentas	Febrero
Elaboración de formato archivo tipo GT 003 de la Superintendencia Nacional de Salud.	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Elaboración de formato archivo tipo GT 004 de la Superintendencia Nacional de Salud	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero

9.1.1 Aprestamiento

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Capacitación equipo líder	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero
Identificación de dependencias y enlaces para la rendición de cuentas (NODOS)	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero-Marzo
Identificación de actores y grupos interesados (caracterización) (NODOS)	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero-Marzo
Análisis del entorno	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Elaboración y publicación de encuesta "sondeo temas de interés-audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023"	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Identificación de temas para la rendición de cuentas de acuerdo con la circular externa N° 000008 del 04 septiembre 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud (prestación de servicios de salud, contratación, aspectos financieros, satisfacción de usuarios) Encuesta "sondeo temas de interés-audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023"	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

9.1.2 Diseño

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Autodiagnóstico audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 (MIPG)	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Febrero
Elaboración de plan de rendición de cuentas vigencia 2023	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Elaborar el reglamento y las normas de comportamiento para el óptimo desarrollo de la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas.	Grupo Asuntos Legales -GRULE Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo

9.1.3 Preparación

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Identificación de actores y grupos interesados (caracterización) (NODOS)	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Elaboración del componente de comunicación de la estrategia de audiencia pública de rendición de cuentas	Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio – ARCOM Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Actualización y publicación de la información dentro del micrositio de rendición de cuentas.	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Abril y Mayo
Elaborar la agenda y los actos protocolarios correspondientes para la Rendición de Cuentas, en coordinación con el Área Ayudantía	Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM	Marzo
Consulta de los grupos de interés	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Identificación de las necesidades de información y diálogo	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM	Marzo
Elaboración del informe	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Convocatoria de los actores y grupos de interés para participar en los espacios de rendición de cuentas, en la cual a través de los diferentes canales de la Dirección	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Abril

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
General de Sanidad Militar se realice la difusión de las diferentes actividades relacionadas con la audiencia pública de rendición de cuentas.	Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM Área Ayudantía - ARAYU	
Diseño y envío de las invitaciones para los Representantes de Usuarios ante el Consejo de Salud, Veedurías y Asociaciones, y demás formas de representación de usuarios, y generar el proceso de confirmación y recepción de la invitación, en coordinación con el Área Ayudantía.	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM Área Ayudantía - ARAYU	Abril

9.1.4 Ejecución

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Buenas prácticas sobre acciones de comunicación visual en espacios públicos	Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM	Abril
Consulta de los grupos de interés	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Identificación de las necesidades de información y diálogo	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Marzo
Diseñar la agenda para las jornadas de diálogo	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM	Marzo
Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio – ARCOM Grupo Planeación Estratégica - GRUPL Grupo Asuntos Legales - GRULE	08 Mayo-2024

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

9.1.5 Seguimiento y evaluación

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Análisis de resultados de encuesta evaluación audiencia pública	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Mayo
Elaboración del tablero de control	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Mayo
De seguimiento de compromisos	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Mayo
Informe de control interno frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Mayo
Retroalimentación de resultados de la rendición de cuentas a los grupos de interés	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS	Mayo
Evaluación interna	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Coordinadores de grupo DIGSA	Mayo
Evaluación participativa de la estrategia de rendición de cuentas	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Coordinadores de grupo DIGSA	Mayo
Diseño de la estrategia de evaluación de la Rendición de Cuentas Elaboración y publicación del acta de rendición de cuentas (15 días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas)	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Grupo Asuntos Legales - GRULE	Mayo
Elaborar las memorias del proceso de Rendición de Cuentas	Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS Grupo Asuntos Legales - GRULE Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM	Junio

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

10. Temas audiencia pública rendición de cuentas (Circular externa N° 000008 del 04 septiembre 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud)

TEMA	SUBTEMAS	RESPONSABLE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. (Comparativo con la vigencia anterior).	Subdirección de salud -SUBSA
	Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.	Dirección de Sanidad Ejército Dirección de Sanidad Naval Jefatura de Salud FAC
	Actividades de Salud Pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del Plan Decenal de Salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.	Dirección de Sanidad Ejército Jefatura de Salud FAC Dirección de Sanidad Naval
	Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.	Subdirección de salud -SUBSA

TEMA	SUBTEMAS	RESPONSABLE
CONTRATACIÓN	Información actualizada de la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos.	Dirección de Sanidad Ejército Jefatura de Salud FAC Dirección de Sanidad Naval
	Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas	Dirección de Sanidad Ejército Dirección de Sanidad Naval Jefatura de Salud FAC Dirección General de Sanidad Militar

	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

TEMA	SUBTEMAS	RESPONSABLE
ASPECTOS FINANCIEROS	Incluir en la Audiencia información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.	Grupo Planeación Estratégica- GRUPL
	Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.	Subdirección administrativa y financiera -SUBAF
	Información sobre la gestión del riesgo financiero.	Grupo Planeación Estratégica-GRUPL- Subdirección administrativa y financiera- SUBAF
	Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.	Subdirección administrativa y financiera- SUBAF

TEMA	SUBTEMAS	RESPONSABLE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.	Grupo Atención al Usuario y Participación Social- GRAPS
	Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos. Comparativo con la vigencia anterior	Grupo Atención al Usuario y Participación Social- GRAPS
	Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos.	Dirección de Sanidad Ejército Dirección de Sanidad Naval Jefatura de Salud FAC
	Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial	Dirección de Sanidad Ejército Dirección de Sanidad Naval Jefatura de Salud FAC
	Número de asociaciones de usuarios vigente.	Grupo Atención al Usuario y

 DIGSA	PROCESO	Atención al Usuario y Participación Social GRAPS - Área de Participación Social - ARPSO
	Plan	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PL-1
	Vigente	Abril de 2024

TEMA	SUBTEMAS	RESPONSABLE
		Participación Social-GRAPS
	Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.	Grupo Atención al Usuario y Participación Social-GRAPS
	Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.	GRAPS

11. Bibliografía

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (2019). Manual Único de Rendición de Cuentas

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Plan+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+-+Versi%C3%B3n+2>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>