



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Estratégico/ Direccionamiento Estratégico/ Gerencia



**Sistema Integrado
de Gestión**



WWW.HOSPITALDELSARARE.GOV.CO

*Evolucionamos pensando
en Usted*

1. Objetivo

Establecer las actividades, responsables, mecanismos, registros y controles necesarios para planear, ejecutar, evaluar y mejorar el proceso de rendición de cuentas del Hospital del Sarare E.S.E., garantizando el acceso a la información pública, el diálogo con la ciudadanía, la participación de los grupos de valor y la retroalimentación para el mejoramiento de la gestión institucional..

2. Alcance.

El procedimiento inicia con el diagnóstico de fortalezas, debilidades, necesidades de información y condiciones del entorno que afectan la rendición de cuentas; continúa con la formulación de la estrategia, preparación de información, convocatoria, desarrollo de espacios de diálogo y audiencia pública; y finaliza con la evaluación, publicación de resultados, respuesta a inquietudes ciudadanas y formulación de acciones de mejora.

Aplica a todas las dependencias misionales, administrativas y de apoyo del Hospital del Sarare E.S.E. que generan información, participan en la gestión institucional o intervienen en los ejercicios de rendición de cuentas.

3. Definiciones

Rendición de cuentas: Proceso mediante el cual la entidad informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión, promueve el diálogo con la ciudadanía y recibe observaciones, recomendaciones y propuestas de mejora.

Grupos de valor: Personas, comunidades, entidades u organizaciones que reciben servicios, son impactadas por la gestión institucional o tienen interés en el desempeño del Hospital.

Audiencia Pública de rendición de cuentas: Espacio formal, presencial, virtual o mixto, en el cual la entidad presenta los resultados de su gestión y permite la intervención de la ciudadanía.

Dialogo ciudadano: Interacción entre la entidad y los grupos de valor para informar, explicar, escuchar, responder y recoger propuestas sobre la gestión institucional.

Estrategia de rendición de cuentas: Conjunto de acciones planificadas para garantizar información clara, espacios de diálogo, convocatoria, participación, evaluación y mejora.

4. Responsable.

- Gerencia: Liderar institucionalmente el proceso de rendición de cuentas y aprobar la estrategia
- Asesor de Planeación: Coordinar la formulación, seguimiento y consolidación de la estrategia de rendición de cuentas.
- Oficina de control interno: Realizar seguimiento, evaluación y verificación del cumplimiento del procedimiento y de los mecanismos de participación.
- Líder de comunicación e imagen corporativa: Coordinar la divulgación, convocatoria, publicación de información y difusión por canales institucionales.
- Líderes de procesos misionales y administrativos: Preparar, validar y entregar información de gestión, contratación, presupuesto, indicadores, planes de mejora y resultados.

5. Normatividad

- Constitución Política de Colombia: principios de democracia participativa, publicidad y transparencia.
- Ley 1757 de 2015, artículo 48: definición y alcance de la rendición de cuentas.
- Circular Externa 0008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, aplicable a Empresas Sociales del Estado.
- Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Normatividad vigente sobre transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana, control social y atención de peticiones.

6. Grupos de interés

El Hospital del Sarare E.S.E. rinde cuentas, entre otros, a los siguientes grupos:

- Usuarios del hospital y sus familias.
- Organismos de control.

- Entidades territoriales y nacionales del sector salud.
- Corporaciones públicas e instituciones públicas.
- Organizaciones sociales y comunitarias, asociación de usuarios y comunidades indígenas.
- Proveedores, contratistas, academia, gremios, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y ciudadanía en general.

7. Condiciones del entorno a considerar

Para la planeación de la rendición de cuentas se deben analizar las condiciones sociales, económicas, culturales, tecnológicas, políticas, jurídicas y territoriales que pueden afectar la participación ciudadana.

- Alta ruralidad del territorio y dificultades de desplazamiento hacia la zona urbana.
- Ubicación geográfica dispersa de las partes interesadas.
- Presencia de comunidades indígenas y diversidad cultural.
- Limitaciones de conectividad en zonas rurales.
- Entorno de conflicto armado y violencia en el departamento de Arauca.
- Baja cultura de participación ciudadana en ejercicios de rendición de cuentas.
- Necesidad de combinar mecanismos presenciales y virtuales para ampliar el alcance.

8. Políticas operacionales

- Ley 1757 del 2015 ARTÍCULO 51. Manual Único y lineamientos para el proceso de Rendición de Cuentas. El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se constituirá en la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- La ESE debe reportar el Archivo Tipo GT 003 Rendición de cuentas en el plazo dado por la SUPERSALUD a la presente vigencia el plazo es 10 de abril, pero se debe estar atentos por si surgen cambios en dicho plazo o formato.

[Instructivo GT003](#) | [PDF](#) | [Red mundial](#) | [Internet y web](#)

- El medio institucional para evidenciar las etapas de la rendición de cuentas es la pagina web institucional.
- La información reportada debe ser exacta, completa y verificable debe contar con la validación previa por parte del responsable del proceso.
- Toda información utilizada en la rendición de cuentas o metodología utilizada deberá cumplir con las disposiciones en protección de datos personales y reserva legal aplicable.
- Las actividades del eje rendición de cuentas deben estar programadas en el componente Programático del Programa de Transparencia y ética pública.
- La estrategia de rendición de cuentas deberá incorporar mecanismos de información, diálogo y responsabilidad, conforme a los lineamientos metodológicos definidos por Función Pública.
- En el desarrollo de la estrategia se deberán considerar enfoques diferenciales, análisis de contexto territorial, accesibilidad, lenguaje claro y mecanismos de participación ciudadana incluyente.
- La entidad promoverá mecanismos presenciales, virtuales y audiovisuales para ampliar el acceso a la información y la interacción con los grupos de valor.
- Los indicadores definidos para la estrategia de rendición de cuentas deberán permitir evaluar cobertura, participación, acceso a la información, cumplimiento de compromisos y mejora institucional.
- Las acciones de seguimiento y mejora derivadas de la rendición de cuentas deberán articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los planes institucionales de mejora.

9. Descripción del procedimiento

9.1 Aprestamiento y diagnóstico

Identificar el estado actual de la rendición de cuentas, las fortalezas, debilidades, necesidades de información, condiciones del entorno y grupos de valor.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Aplicar el autodiagnóstico de rendición de cuentas conforme a MIPG, MURC o herramienta definida por Función Pública.	Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas	Autodiagnóstico diligenciado
2	Identificar fortalezas y debilidades de ejercicios anteriores de rendición de cuentas.	Planeación / Control Interno	Matriz de fortalezas y debilidades
3	Analizar fuentes internas y externas, incluidos informes de evaluación, FURAG, PTEP, planes de mejora y resultados anteriores.	Planeación / Control Interno	Informe diagnóstico
4	Identificar condiciones del entorno social, económico, político, cultural, tecnológico y ambiental.	Planeación / Líderes de proceso	Análisis de contexto
5	Identificar necesidades de información de usuarios y grupos de valor.	SIAU / Planeación / Comunicaciones	Matriz de necesidades de información
6	Caracterizar los grupos de valor a convocar.	Planeación / SIAU	Matriz de grupos de interés
7	Conformar y capacitar el equipo líder de rendición de cuentas.	Gerencia / Planeación	Acta de conformación y asistencia a capacitación

9.2 Diseño de la estrategia de rendición de cuentas

Objetivo de la etapa: Definir cómo, cuándo, dónde y con quién se desarrollarán los espacios de rendición de cuentas.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Identificar espacios institucionales que puedan utilizarse para diálogo ciudadano: mesas de trabajo, foros, reuniones, comités, audiencias, programas radiales o transmisiones virtuales.	Planeación / Comunicaciones	Inventario de espacios de diálogo
2	Definir los temas priorizados para la rendición de cuentas, de acuerdo con diagnóstico, normatividad del sector salud y necesidades ciudadanas. Con base a lo normativamente exigido.	Equipo de Rendición de Cuentas	Matriz de temas priorizados
3	Definir modalidad de los espacios: presencial, virtual o mixta.	Gerencia / Planeación / Comunicaciones	Estrategia aprobada
4	Establecer objetivos, metas e indicadores de	Planeación	Matriz de indicadores

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
	la estrategia.		
5	Definir cronograma de actividades antes, durante y después de la audiencia pública.	Equipo de Rendición de Cuentas	Cronograma
6	Aprobar la estrategia institucional de rendición de cuentas.	Gerencia	Acta o documento de aprobación

9.3 Organización logística

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Realizar reunión con el equipo Líder de rendición de cuentas para definir aspectos logísticos: fecha lugar, duración, numero de invitados, suministros. Tener en cuenta: - Ubicación - Fácil acceso no contar con barreras físicas. - Adecuada iluminación, ventilación, sonido, imagen.	Planeación	Acta de reunión
2	Elaborar el reglamento de la audiencia: este incluye orden del día, tiempo de intervenciones, metodología para preguntas previas y todos los aspectos a considerar para el desarrollo de la audiencia.	Planeación	Reglamento de la audiencia

9.4 Preparación de la información

Objetivo de la etapa: Consolidar información clara, suficiente, verificable y comprensible para la ciudadanía.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Solicitar información a los líderes de procesos.	Planeación	Comunicación de solicitud
2	Preparar información presupuestal y financiera.	Financiera / Presupuesto	Informe financiero
3	Preparar información sobre prestación de servicios de salud.	Subgerencia Científica / Procesos misionales	Informe de prestación de servicios
4	Preparar información sobre contratación y gestión contractual.	Jurídica / Contratación	Informe contractual
5	Preparar información sobre cumplimiento	Planeación / Líderes de	Informe de gestión

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
	de metas, indicadores, programas y proyectos.	proceso	
6	Preparar información sobre satisfacción de usuarios, PQRS, quejas, reclamos y denuncias.	SIAU / Atención al Usuario	Informe de satisfacción y PQRS
7	Preparar información sobre impactos de la gestión y cambios en la población beneficiaria.	Planeación / Procesos misionales	Informe de impactos
8	Preparar información sobre planes de mejora y acciones institucionales.	Control Interno / Planeación	Planes de mejora
9	Revisar que la información esté en lenguaje claro, sea comprensible y esté soportada en evidencias.	Planeación / Comunicaciones / Control Interno	Informe revisado
10	Consolidar el informe de rendición de cuentas.	Planeación	Informe final de gestión

9.5 Publicación y divulgación de la información

Objetivo de la etapa: Garantizar que la ciudadanía acceda previamente a la información que será presentada.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Publicar el informe de rendición de cuentas en la página web institucional con mínimo 30 días calendario de anticipación a la audiencia pública.	Comunicaciones / Planeación	Captura o enlace de publicación
2	Actualizar el micrositio de rendición de cuentas.	Comunicaciones	Evidencia de actualización web
3	Divulgar la información por redes sociales institucionales.	Comunicaciones	Piezas publicadas
4	Difundir la convocatoria por medios tradicionales como radio, prensa, carteleras, perifoneo u otros medios locales.	Comunicaciones	Evidencias de difusión
5	Enviar invitaciones a organismos de control, asociación de usuarios, comunidades, gremios, instituciones y demás grupos de interés.	Gerencia / Comunicaciones / Planeación	Oficios, correos o mensajes enviados
6	Habilitar mecanismos para inscripción de preguntas, observaciones o propuestas.	SIAU / Comunicaciones	Formulario, QR o registro de preguntas

9.6 Convocatoria a la ciudadanía y grupos de valor

Objetivo de la etapa: Promover la participación de los usuarios, ciudadanía y grupos de interés en los espacios de diálogo.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Definir listado de invitados y grupos de valor priorizados.	Planeación / SIAU	Base de datos de invitados
2	Socializar fecha, hora, lugar, modalidad, canales de transmisión y metodología de participación.	Comunicaciones	Convocatoria oficial
3	Convocar por medios tradicionales: radio, prensa, carteleras, perifoneo u otros.	Comunicaciones	Evidencia de publicación
4	Convocar por medios electrónicos: página web, Facebook, Instagram, WhatsApp, correo electrónico y demás canales institucionales.	Comunicaciones	Evidencia digital
5	Confirmar asistencia o participación de actores clave.	Planeación / SIAU	Registro de confirmación
6	Garantizar mecanismos de inclusión para población rural, comunidades indígenas y grupos con barreras de acceso.	Gerencia / Planeación / Comunicaciones	Evidencia de acciones diferenciales

9.7 Desarrollo de espacios de diálogo y audiencia pública

Objetivo de la etapa: Informar, explicar y dialogar con la ciudadanía sobre la gestión institucional.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Instalar la audiencia pública o espacio de diálogo.	Gerencia	Agenda del evento
2	Explicar la metodología de participación y reglas del evento.	Moderador / Comunicaciones	Reglamento socializado
3	Presentar el informe de gestión institucional.	Gerencia / Líderes de proceso	Presentación
4	Presentar información sobre prestación de servicios, contratación, aspectos financieros, satisfacción de usuarios, indicadores y	Líderes designados	Presentaciones e informes

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
	resultados.		
5	Garantizar la transmisión virtual cuando aplique.	Comunicaciones / Sistemas	Enlace o grabación
6	Recibir preguntas, observaciones, recomendaciones y propuestas de los asistentes presenciales y virtuales.	SIAU / Moderador	Registro de preguntas
7	Responder las preguntas durante el evento, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y complejidad.	Gerencia / Líderes de proceso	Respuestas dadas
8	Registrar preguntas pendientes para respuesta posterior.	SIAU / Planeación	Matriz de preguntas pendientes
9	Aplicar evaluación del evento a los participantes.	SIAU / Control Interno	Formato o formulario de evaluación
10	Elaborar acta o reporte interno con resultados del espacio de diálogo.	Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas	Acta o informe del evento

9.8 Respuesta a preguntas y retroalimentación

Objetivo de la etapa: Garantizar respuesta oportuna a las inquietudes ciudadanas y recoger insumos para mejorar la gestión.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Consolidar preguntas recibidas antes, durante y después de la audiencia.	SIAU / Planeación	Matriz consolidada de preguntas
2	Clasificar preguntas por tema y dependencia responsable.	Planeación / SIAU	Matriz de clasificación
3	Remitir preguntas a los líderes responsables para respuesta técnica.	Planeación	Comunicaciones internas
4	Elaborar respuestas claras, concretas y oportunas.	Líderes de proceso	Respuestas proyectadas
5	Publicar respuestas en página web o medios institucionales.	Comunicaciones	Publicación de respuestas

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
6	Responder las preguntas que no hayan sido atendidas en audiencia dentro de los términos definidos para derechos de petición o en el plazo institucional establecido.	Dependencias responsables / SIAU	Registro de respuestas

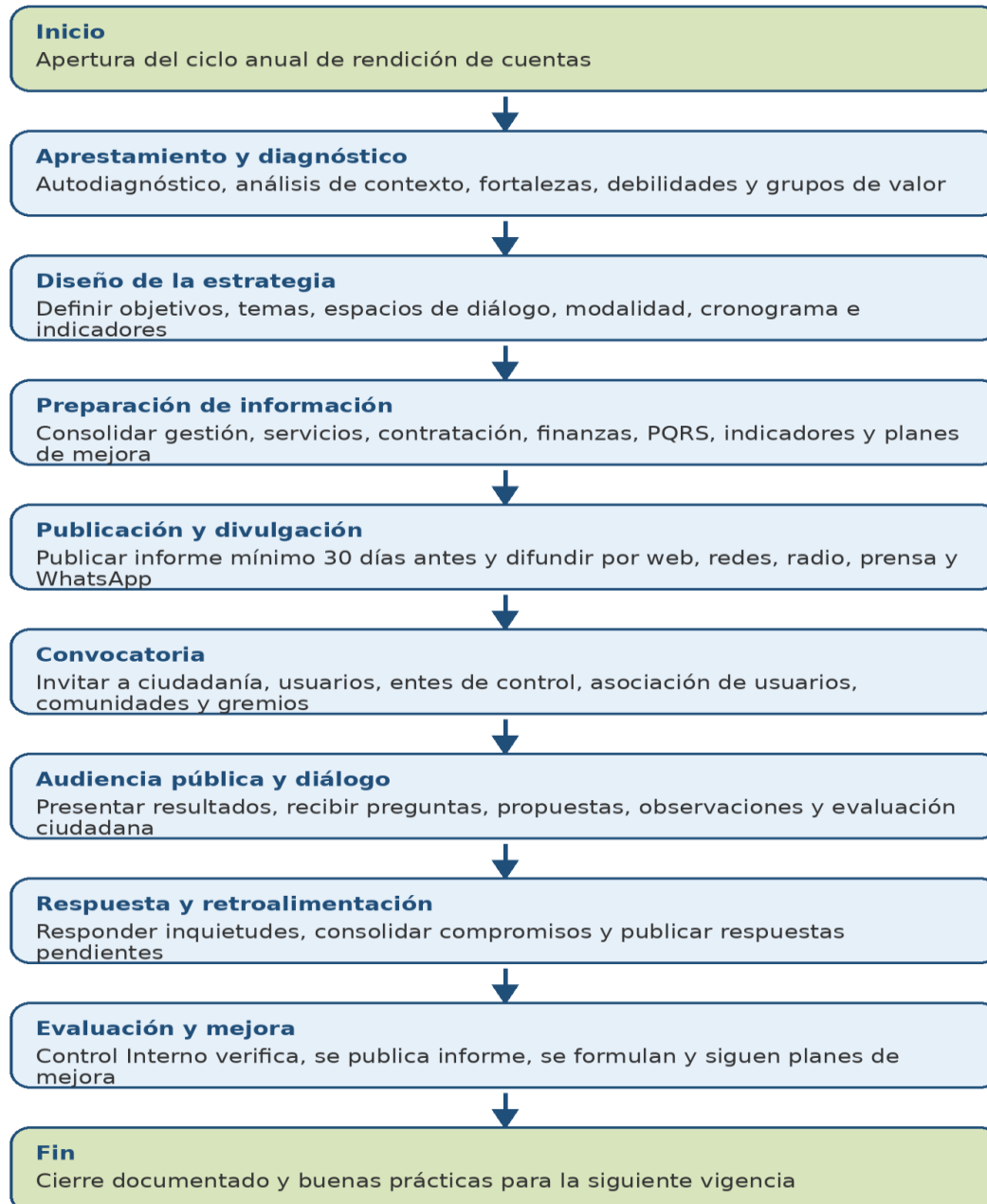
9.9 Evaluación, seguimiento y mejora

Objetivo de la etapa: Medir el impacto del proceso, verificar el cumplimiento de la estrategia y formular acciones de mejoramiento.

No.	Actividad	Responsable	Registro / evidencia
1	Consolidar resultados de participación, preguntas, comentarios, recomendaciones y evaluaciones.	Planeación	Informe consolidado-Acta de la audiencia
2	Analizar el número de espacios de diálogo realizados, grupos de valor involucrados y temas abordados.	Planeación	Matriz de análisis
3	Evaluar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores de la estrategia.	Control Interno	Informe de evaluación
4	Identificar fortalezas, limitaciones y aspectos por mejorar.	Control Interno	Informe de evaluación
5	Formular planes de mejoramiento derivados de observaciones ciudadanas y recomendaciones de control interno.	Líderes de proceso / Planeación	Plan de mejoramiento
6	Publicar resultados de la rendición de cuentas, incluyendo observaciones y comentarios ciudadanos.	Comunicaciones / Planeación	Publicación web
7	Documentar buenas prácticas para ejercicios futuros.	Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas	Banco de buenas prácticas
8	Realizar seguimiento al cumplimiento de acciones de mejora.	Control Interno / Planeación	Informe de seguimiento

10. Flujograma del procedimiento

Flujograma del procedimiento de rendición de cuentas



11. Cronograma

N.º	Actividad / Etapa	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformación del equipo líder de rendición de cuentas			X									
2	Aplicación del autodiagnóstico			X									
3	Identificación de grupos de valor y necesidades de información			X									
4	Elaboración de la estrategia de rendición de cuentas			X	X								
5	Definición de indicadores y cronograma			X	X								
6	Elaboración del informe de gestión				X								
7	Revisión y validación de información				X								
8	Publicación del informe en página web				X								
9	Divulgación y convocatoria				X	X							
10	Recepción de preguntas ciudadanas				X	X							
11	Desarrollo de audiencia pública o espacio de diálogo					X							
12	Respuesta a preguntas pendientes					X							
13	Evaluación del ejercicio de rendición de cuentas					X							
14	Formulación de acciones de mejora					X							
15	Seguimiento a compromisos y acciones de mejora					X							
16	Publicación de resultados y cierre del proceso					X							

12. Indicadores

N.º	Nombre del indicador	Fórmula	Meta sugerida	Frecuencia
1	Cumplimiento del cronograma de rendición de cuentas	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral / Anual
2	Participación ciudadana en espacios de rendición de cuentas	$(\text{Número de asistentes} / \text{Número de invitados}) \times 100$	$\geq 60\%$	Por evento
3	Publicación oportuna del informe de	(Informes publicados oportunamente /	100%	Anual

	rendición de cuentas	Informes programados) × 100		
4	Cumplimiento en respuesta a preguntas ciudadanas	(Preguntas respondidas / Preguntas recibidas) × 100	100%	Por evento
5	Nivel de satisfacción ciudadana del ejercicio de rendición de cuentas	(Encuestas satisfactorias / Encuestas aplicadas) × 100	≥ 85%	Por evento
6	Ejecución de acciones de mejora derivadas de la rendición de cuentas	(Acciones ejecutadas / Acciones formuladas) × 100	≥ 90%	Trimestral

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	26/05/2026	Creación del documento. Aprobado mediante acta No 02 Gestión y desempeño.