

	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO COMUNICACIONES	CÓDIGO: P05-DI
		VERSIÓN: V1.0-2020

OBJETIVO	Establecer la metodología para realizar la rendición de cuentas a la que está obligada la entidad como parte del cumplimiento de la normatividad legal vigente, que permita a los ciudadanos y otros grupos de interés obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de la EPS y sus resultados.
-----------------	---

ALCANCE	Inicia desde la publicación trimestral de los reportes solicitados en la Circular 08 de 2018, en la página web de la EPS-S y la notificación de la fecha y lugar de la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas a la Superintendencia Nacional de Salud y va dirigida a los usuarios y ciudadanía en general para la ciudad de Bogotá y Meta, y cierra con la publicación del acta de rendición de cuentas en el micrositio de rendición de cuentas de página web de la entidad.
----------------	--

DEFINICIONES		
No.	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	Rendición de cuentas	La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.
2	Áreas Convocadas	Corresponde a las diferentes áreas de la compañía que deberán presentar los informes de gestión del área en la Audiencia Pública y/o otro mecanismo para la Rendición de cuentas (Secretaría General y Jurídica, Dirección Técnica y de Salud, Coordinación Nacional de Salud Pública, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Operaciones y Tecnología)
3	Audiencia Pública	Reunión en la que se expone el balance de la gestión realizada durante el año inmediatamente anterior, en términos de prestación de servicios de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo en donde cada expositor es responsable de un tema específico y a la cual asisten las personas interesadas en su conocimiento previa convocatoria.
4	Información pública	Es toda información que un sujeto obligado ¹ genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020

	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO COMUNICACIONES	CÓDIGO: P05-DI
		VERSIÓN: V1.0-2020

DEFINICIONES		
No.	TÉRMINO	DEFINICIÓN
		de tal (Ley 1712, 2014).
5	Corrupción	Abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, en el que se incurre al ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia Internacional, 2017).
6	Servicio a la ciudadanía	Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta las entidades para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua religión o condiciones de discapacidad. Además, es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad de bienes y servicios que se brinda a la ciudadanía.
7	Transparencia	Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos la integralidad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y la lucha contra la corrupción.
8	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 y velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario. (Decreto 1757 de 1994)
9	Grupos de Interés:	Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones.

CONDICIONES GENERALES	
1.	De acuerdo al artículo 52 de la ley 1712 de 2014, el proceso de rendición de cuentas deberá estar incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la entidad; en este sentido, la EPS-S en el PAAC 2020 (componente 3 rendición de cuentas) establece que se desarrollará la Audiencia de rendición de cuentas en la Ciudad de Bogotá y el Departamento del Meta de manera anual, presentando el balance de la gestión realizada por parte de la EPS-S en el año

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

	inmediatamente anterior, en Audiencia Pública.
2.	La oficina Asesora de Planeación, informara a la Superintendencia Nacional de Salud, la programación y lugar para la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, el plazo máximo vence el día 10 de abril de cada año, salvo que la SNS disponga algo diferente, lo cual se realizara a través del enlace que para tal fin se encuentra publicado en la página WEB de la entidad o del medio dispuesto para esta actividad, en cumplimiento con lo definido en la circular 00008 de 2018 de la SNS mediante el archivo GT003.
3	La Oficina Asesora de Planeación en articulación con la Dirección Nacional de Servicio al Cliente y Comunicaciones realizaran la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la página web y todos sus canales de comunicación. Además, debe publicar por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde Capital Salud EPS-S cuenta con afiliados.
4	La Oficina Asesora de Planeación gestionara con la Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología la publicación en la página web de Capital Salud, a más tardar el 10 de abril de cada vigencia, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, salvo que la SNS disponga algo diferente.
5	En caso de modificación de fecha de la audiencia pública, la nueva fecha deberá reportarse por lo menos con 20 días calendario de anterioridad a la realización y divulgarse por los medios establecidos. En todo caso la audiencia pública de rendición de cuentas de una vigencia cumplida deberá realizarse a más tardar el 31 de julio de la siguiente vigencia.
6	En el documento de convocatoria deberá indicar a la ciudadanía el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas. El informe y/o presentación que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia.
7	Las áreas convocadas para presentar los resultados de la gestión tendrán acceso a la presentación, 30 días antes de la fecha de la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, para su lectura y preparación.
8	El lenguaje utilizado en los espacios de Participación Ciudadana e información suministrada en las rendiciones de cuentas deberá ser sencillo, universal, en formatos de fácil interpretación y teniendo en cuenta las directrices sobre lenguaje ciudadano establecidas en la estrategia de Gobierno Digital.
9	Dentro de la agenda de la audiencia pública, se dará un espacio a los usuarios y a la ciudadanía en general para que participen activamente.
10	Las áreas convocadas a presentar el informe deberán entregar bajo un solo modelo de diapositiva los resultados obtenidos en el

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

	<p>área, de acuerdo con la fecha límite establecida por la Oficina Asesora de Planeación, quien consolidará la presentación y entregará al área de Comunicaciones para los ajustes de imagen y posteriormente realizar la publicación de la presentación en la página web de la EPS-S.</p>
11	<p>No se hará audiencia Pública para la rendición de cuentas específica del Plan Decenal de Salud Pública, el mecanismo de divulgación de esta información será publicada en el portal WEB de Capital Salud EPS-S.</p>
12	<p>En la segunda rendición de cuentas del Plan Nacional de Salud Pública se notificará a los Entes Territoriales de Salud a través de medio escrito la fecha de publicación de los resultados del Plan Nacional de Salud Pública.</p>
13	<p>La Dirección Nacional de Servicio al Cliente a través del Profesional Líder de Participación Social, notificará mediante los mecanismos establecidos para la divulgación la ruta de consulta del informe de la rendición de cuentas del P.N.S.P. a las asociaciones de usuarios de cada sucursal.</p>
14	<p>La rendición de cuentas que se publicará en el Portal WEB en el mes de octubre contendrá la información relacionada al primer semestre del año en curso y con la rendición de cuentas institucional se entregará el balance del año inmediatamente anterior.</p>
15	<p>La Dirección Administrativa y Financiera deberá reservar el auditorio con las condiciones necesarias para realizar el evento, tales como: fácil ubicación para los asistentes, espacio suficiente, condiciones adecuadas para comodidad de los asistentes, ayudas audiovisuales (video vean, computador, sonido, micrófonos), dotación de sillas, mesas, atril, pendones y demás elementos que se requieran, de acuerdo con lo organizado con la Oficina Asesora de Planeación y el apoyo de la Dirección Nacional de Servicio al Cliente.</p> <p>En caso de que la audiencia pública se tenga que realizar de manera virtual, se deberá organizar entre la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Operación y Tecnología y el apoyo de la Dirección Nacional de Servicio al Cliente los canales virtuales o en línea, los cuales se deben socializar previamente a través de todos los medios disponibles, incluyendo mensajería de texto para permitir la participación ciudadana.</p>
16	<p>En cumplimiento a la Circular 08 de 2018 – numeral 1.2. Rendición de Cuentas, Instrucciones específicas para EAPB, la Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología, reportara trimestralmente en la página web de la EPS-S en el micrositio Rendición de Cuentas, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de sus afiliados • Cantidad de afiliado

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020</p>	<p>Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020</p>	<p>Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020</p>



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

	<ul style="list-style-type: none"> • Cifras de nuevos afiliados • Novedades - traslados desde y hacia otras EAPB • Movilidad • Suspensiones
17	<p>En cumplimiento a la Circular 08 de 2018 – numeral 1.2. Rendición de Cuentas, Instrucciones específicas para EAPB, la Dirección Nacional Técnica y de Salud con apoyo de las Gerencias de Sucursal, reportara trimestralmente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad - (Resolución 256 de 2016)
18	<p>En cumplimiento a la Circular 08 de 2018 – numeral 1.2. Rendición de Cuentas, Instrucciones específicas para EAPB, la Oficina Asesora de Planeación la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores PAMEC – Resolución 1552 de 2013
19	<p>En cumplimiento a la Circular 08 de 2018 – numeral 1.2. Rendición de Cuentas, Instrucciones específicas para EAPB, la Dirección Nacional de Atención al Usuario y Comunicaciones la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los usuarios • Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios • Cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y gestión de cada una de ellas • Tiempos de espera para la atención de los usuarios por canal
20	<p>En cumplimiento a la Circular 08 de 2018 – numeral 1.2. Rendición de Cuentas, Instrucciones específicas para EAPB, la Dirección Nacional Técnica y de Salud, reportara trimestralmente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad • Portabilidad <p>La Oficina Asesora de Planeación consolidara los reportes trimestrales y solicitara actualizar reporte en la página web de la EPS-S en el micrositio Rendición de Cuentas.</p>

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

(Circular 08 de 2018)

“Desarrollo y contenido para la audiencia pública.

La audiencia pública deberá realizarse, por lo menos, en relación con los siguientes temas:

a) Prestación de servicios de salud

- Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados. Comparativo con la vigencia anterior.
- Actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.
- 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.
- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.

Las EAPB presentarán la red prestadora de servicios de salud y sus variaciones durante la vigencia, por niveles de complejidad de los servicios.

b) 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.
- Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.

c) Aspectos financieros

21

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

- Incluir en la Audiencia información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del Sistema.
- Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior.
- Información sobre la gestión del riesgo financiero.
- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.

d) Satisfacción de usuarios

- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.
- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.
- Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior.
- Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.
- Número de asociaciones de usuarios vigente.
- 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.
- 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.”

(Circular 08 de 2018)

“Acta de realización de la audiencia.

22

De la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas deberá levantarse acta que contenga, por lo menos, los siguientes aspectos:

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

	<p>i) Constancias de convocatorias ii) Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía iii) Desarrollo de la audiencia iv) Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes v) Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia vi) Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos.”</p> <p>El acta deberá ser publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia y deberá estar acompañada de los registros de asistencia, el informe final presentado en la audiencia pública y los soportes relacionados en el párrafo anterior.</p> <p>Esta información deberá estar disponible en la página web institucional al menos durante tres (3) años siguientes a la realización de audiencia, sin perjuicio del deber de conservarla en los archivos de las respectivas entidades”.</p>
23	<p>Decreto 682 de 2018 Artículo 2.5.2.3.4.10. Rendición de cuentas:</p> <p>Las entidades deberán establecer mecanismos de rendición de cuentas independientes por cada uno de los siguientes grupos: i) población afiliada de la entidad, ii) autoridades territoriales en salud y iii) organismos de control. Estos mecanismos de rendición de cuentas deberán reflejar los resultados de su ejercicio, incluyendo como mínimo: la caracterización de población afiliada, el acceso a servicios de salud, el trámite y solución de las solicitudes de los usuarios, la defensa del usuario, los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados, la calidad y el costo de atención de los mismos, la gestión integral del riesgo en salud y la administración de los riesgos financieros de la población afiliada.</p>
24	<p>Circular 007 de 2017 y circular 004 de 2018:</p> <p>3.4.1 Rendición de Cuentas: 3.3.4.1.1 Frente al Público.</p> <p>Medida 86. En las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, se dará información sobre la gestión integral adelantada por la</p>

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020</p>	<p>Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020</p>	<p>Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020</p>



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

entidad responsable del aseguramiento en salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de reuniones concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas tomadas por el ejercicio del proceso veedor.

Medida 87. Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios, están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

3.4.1.2. Frente a las Autoridades Locales.

Medida 88. La EPS realiza convocatorias dirigidas a los alcaldes y Secretarios de Salud de los municipios donde se tienen las principales sedes de la entidad y para ello sigue, como mínimo, los siguientes lineamientos:

- a) Se realiza al menos una (1) al año en los departamentos donde se tiene las principales sedes de la entidad.
- b) Se presenta en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario.
- c) Se presenta el perfil de riesgo, estado de salud y satisfacción con el servicio de la población afiliada al territorio de interés.
- d) Se envía con anticipación a cada uno la información desagregada para su respectiva jurisdicción.
- e) A cada reunión asiste, al menos, un director de la Junta Directiva, preferiblemente diferente en cada ocasión, Aquel Director preside la reunión.

Esta medida aplica únicamente para las Entidades Promotoras de Salud y las Cajas de Compensación Familiar que operen programas de EPS.

3.3.4.1.4 Frente a la Superintendencia Nacional de Salud.

Medida 91. La entidad aporta oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud la información detallada para que esta

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

CONDICIONES GENERALES

pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, e sistema de atención al usuario y el SCI, Asimismo, la entidad cumple a cabalidad con todas las instrucciones emitidas por esta Superintendencia.

Circular 008 de 2018: 1.4.1. Rendición de cuentas y Revelación de Información:

25

Las EPS deberán realizar audiencias de rendición de cuentas independientes, teniendo en cuenta como mínimo lo estipulado en el numeral 2 del Capítulo segundo del Título VII de la Circular Única y las medidas de la Circular Externa 007 de 2017 Código de Conducta y de Buen Gobierno frente a: el Público en general, las Autoridades locales o Territoriales en Salud, y Organismos de Control.

RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	OBSERVACION	FRECUENCIA	ACTIVIDAD DE CONTROL
Representante Legal	1	Definir la fecha de la Rendición de Cuentas.		Anual	
Oficina Asesora de Planeación.	2	Diligenciar el Archivo Tipo GT003 con la fecha y lugar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la forma descrita en la condición 2 del presente documento.		10 de abril de cada año, salvo que la SNS disponga algo diferente	
Oficina Asesora de Control Interno	3	Reportar a la Superintendencia Nacional de Salud el Archivo Tipo GT003 a través de la plataforma NRVCC.	Correo electrónico: participacionciudadana@supersalud.gov.co		X
Dirección Nacional de Servicio al Cliente Atención al Usuario y Comunicaciones	4	Convocar e indicar los mecanismos de participación a los usuarios y ciudadanía en general a la audiencia pública a través de medios de comunicación como: Pagina Web, Afiches e Invitaciones.	En articulación con la Oficina Asesora de Planeación.	En un término no inferior a un mes de su realización.	

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	OBSERVACION	FRECUENCIA	ACTIVIDAD DE CONTROL
Oficina Asesora de Planeación.	5	Definir el contenido del Informe de Rendición de Cuentas con base en la normatividad vigente sobre contenido mínimo.		Anual	
	6	Definir el equipo de trabajo responsable de la Rendición de Cuentas.		Anual	X
	7	Elaborar propuesta cronograma de trabajo.		Anual	X
	8	Convocar reuniones del equipo de trabajo de Rendición de Cuentas		Cada vez que se requiera	X
Equipo de trabajo responsable de la Rendición de Cuentas.	9	Analizar recomendaciones del informe de evaluación anterior y ejecutar actividades del cronograma de trabajo en las fechas establecidas		Anual	X
Dirección Nacional de Servicio al Cliente Atención al Usuario y Comunicaciones	10	Definir la metodología que facilite el dialogo y la interacción con la ciudadanía.		Anual	X
Equipo de trabajo responsable de la Rendición de Cuentas	11	Coordinar logística del sitio y auditorio para la realización de la audiencia pública y definición de recursos.	Coordinar anticipo o pago de refrigerios, herramientas tecnológicas, audiovisuales, reserva el salón según el número de personas y demás insumos que se necesiten para la realización de la audiencia pública.	Anual	X

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	OBSERVACION	FRECUENCIA	ACTIVIDAD DE CONTROL
Dirección Nacional de Servicio al Cliente Atención al Usuario y Comunicaciones / Oficina Asesora de Planeación	12	Recolectar la información proveniente de intervención, de las preguntas y respuestas a los participantes.		En el momento de la realización de la audiencia	
	13	Elaborar la Publicidad de la Audiencia; entrega del material y seguimiento a la realización de este.		Anual	X
Oficina Asesora de Planeación.	14	Solicitar a las dependencias competentes la información requerida en el formato establecido para presentaciones institucional.		Anual	
	15	Recepcionar y analizar la información allegada.		Anual	X
	16	Consolidar la información y elaborar propuesta de la presentación de Rendición de Cuentas.		Anual	X
Gerencia General/ Equipo Directivo	17	Validar y aprobar la presentación de la Rendición de Cuentas.		Anual	X
Dirección Nacional de Servicio al Cliente Atención al Usuario y Comunicaciones / Oficina Asesora de Planeación.	18	Publicar la presentación de la Rendición de Cuentas un mes antes de la fecha de la audiencia en la página web de la EPS-S	En articulación con el Web Máster	Publicar presentación un mes antes de la audiencia.	
	19	Organizar el orden del día y/o libreto incluyendo cada una de las intervenciones de la audiencia de rendición de cuentas.		Anual	

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	OBSERVACION	FRECUENCIA	ACTIVIDAD DE CONTROL
Equipo Directivo	20	Realizar el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Presencial o Virtual	Anual	
Dirección Nacional de Servicio al Cliente Atención al Usuario y Comunicaciones	21	Realizar el registro de asistencia en el formato establecido		En el momento de la realización de la audiencia	X
	22	Entregar la encuesta de satisfacción de la jornada a los asistentes de la Rendición de Cuentas.	Se tabulan y analizan los resultados de la encuesta de la sesión con el fin de obtener mejores resultados en las próximas jornadas.	En el momento de la realización de la audiencia	
Oficina Asesora de Planeación.	23	Consolidar el acta de la audiencia y publicar en el microsítio web de rendición de cuentas de la EPS-S, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.	La información para la elaboración del acta será entregada por la Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones dentro de los 5 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia, teniendo en cuenta los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Constancias de convocatorias • Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía • Desarrollo de la audiencia. 	15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.	X

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	OBSERVACION	FRECUENCIA	ACTIVIDAD DE CONTROL
			<ul style="list-style-type: none"> • Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes. • Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia. • Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos. 		

INDICADORES DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD
Audiencias Rendición de Cuentas	Total, de audiencias ejecutas	Total, de audiencias Programadas.	100%	Durante el año
Publicación de Informes en la página web de la EPS-S	Total, de Informes a publicar	Total, de informes Publicados	100%	Trimestral

ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA		
EVENTO	ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA	RESPONSABLE
N.A	N.A	N.A

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

DOCUMENTOS DE REFERENCIA		
CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO	
Circular 08 de 2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007 y se dan los lineamientos para la audiencia de rendición de cuentas.	
Ley 1757 de 2015 artículo 56.	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Para profundizar en este asunto, ver el Título IV, Capítulo I.	
Ley 1712 de 2014.	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.	
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. En particular, el artículo 78 establece que “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”.	
Documento CONPES 3654 de 2010	Qué se refiere a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.	
Acuerdo 380 de 2009	“Por la cual se modifica el Acuerdo 131 de 2004”	
Acuerdo 131 de 2004	“Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones”.	
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.	
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. En particular, el artículo 33 enuncia que: “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	
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada”.
Normatividad	Circular Única de la Superintendencia de Salud
Módulo del Ministerio de la Protección Social	Módulo de rendición de cuentas del plan de salud territorial y plan de salud de las empresas promotoras de salud EPS primera edición (2008) el cual no se encuentra reglamentado, pero que sirve como documento base y conceptual para estructurar el informe adoptando los elementos para la rendición de acuerdo las competencias de la EPS dentro del sistema general de seguridad social y a los lineamientos establecidos para las aseguradoras.
A20-DI	Instrucciones para la implementación de la rendición de cuentas
I04-DI	Instructivo de logística para Rendición de Cuentas

DIAGRAMA DE FLUJO

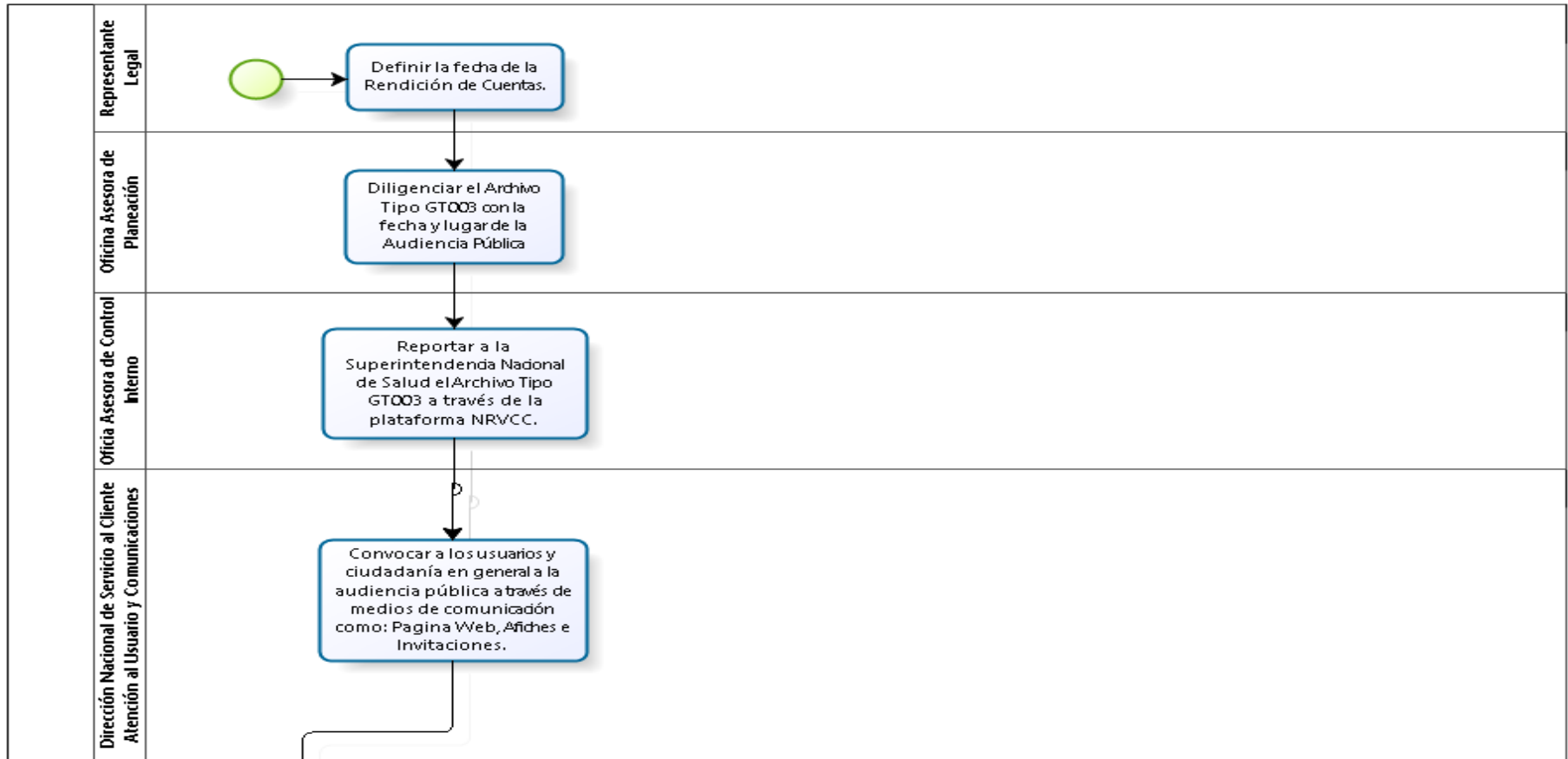
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020



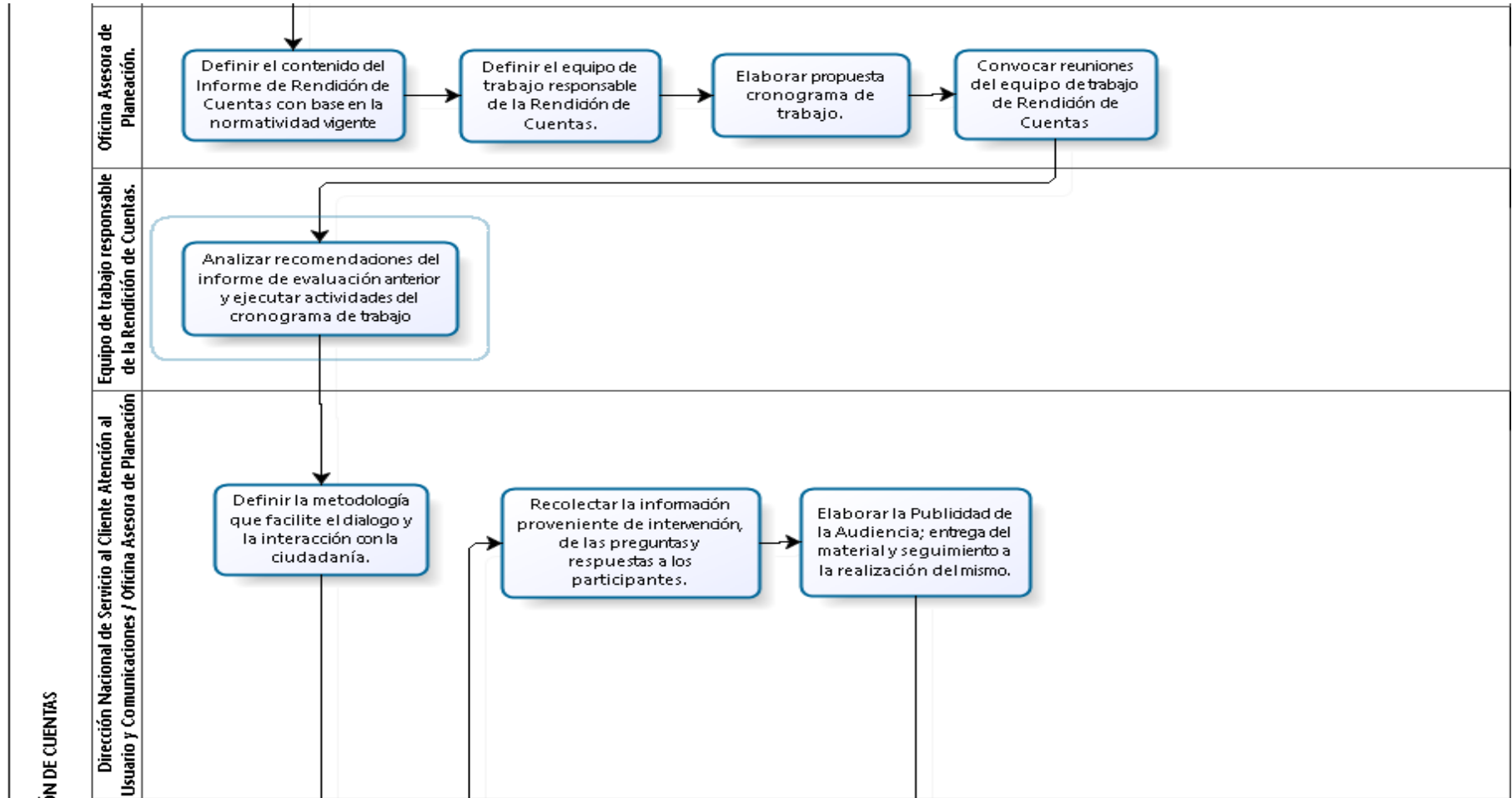
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020



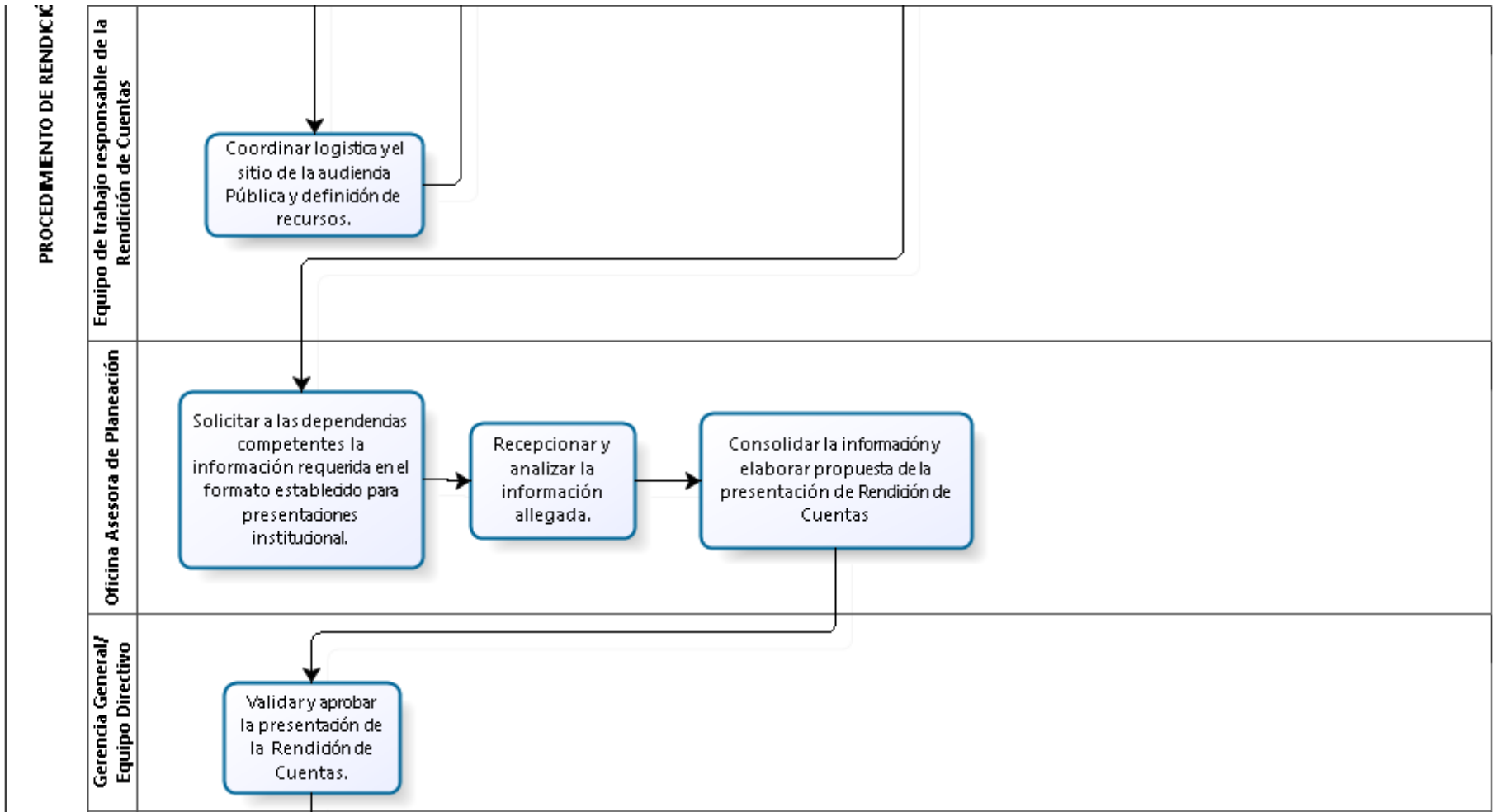
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020



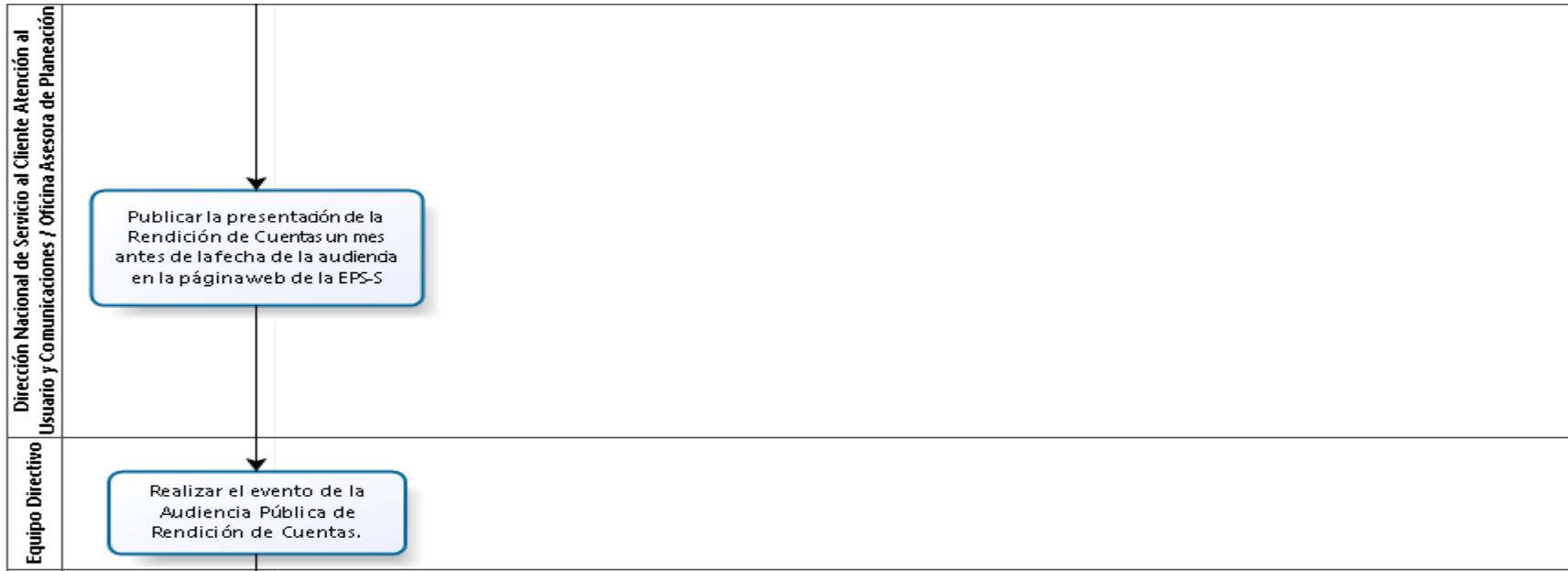
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020



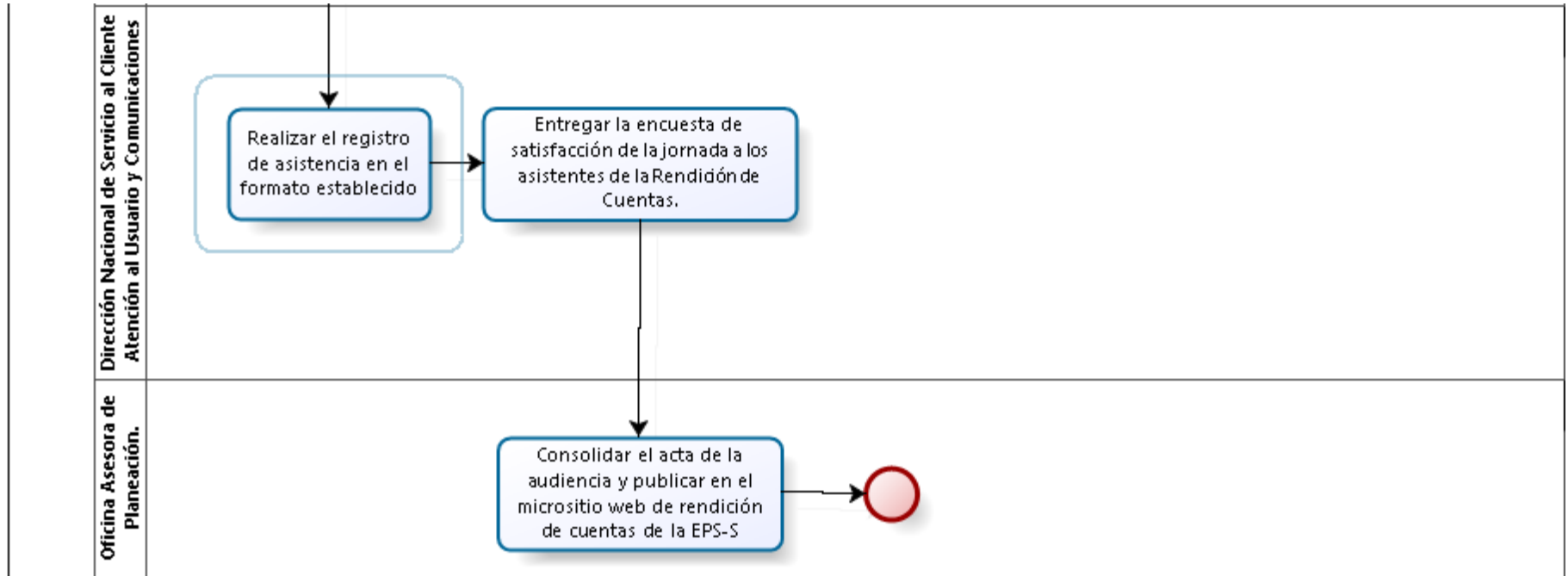
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020



PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA
 PROCESO COMUNICACIONES

CÓDIGO:
P05-DI

VERSIÓN:
V1.0-2020



ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: junio 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. junio 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad junio 2020