ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

INTRODUCCIÓN

Capital Salud EPS-S se encuentra constituida como una sociedad anónima simplificada de economía mixta, cuyo objeto principal es la de actuar como Entidad Promotora de Salud en el régimen subsidiado lo que le permite adelantar actividades de conformidad con la normatividad vigente.

En cumplimiento de la normatividad vigente y en especial la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, por la cual se dispone en el numeral "1.2. 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.

En cumplimiento a la Resolución 497 de 2021 la cual reglamenta las condiciones mínimas para la autorización, habilitación y permanencia de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), se deberá demostrar la capacidad técnico-administrativa, tecnología y científica de Capital Salud EPS-S, a través del cumplimiento permanente de los criterios y estándares definidos en dicha norma, los cuales se encuentran organizados en los siguientes grupos:

1. Gobierno organizacional
2. Sistema de Gestión de Riesgos
3. Afiliación, novedades y libre elección en el SGSSS
4. Reconocimiento de prestaciones económicas
5. Atención del usuario
6. Sistema de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y tutelas
7. Fortalecimiento de la cultura de la seguridad social
8. Garantía de la prestación de los servicios de salud
9. Gestión de la salud pública
10. Contratación y pago de tecnologías en salud
11. Gestión del talento humano
12. Tecnologías de información

La EPS cumplió con la capacidad técnico-administrativa, tecnología y científica y recibió renovación de autorización de funcionamiento mediante Resolución 2023310000004586-6 del 18 de julio de 2023. En este sentido, la EPS debe adelantar acciones de mantenimiento de los criterios y estándares de habilitación, por lo cual, la Superintendencia Nacional de Salud realizó auditoría integral, la cual se llevó a cabo durante los días 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 de noviembre de 2022, así como los días 1, 2 y 5 de diciembre de 2022.

Bajo este contexto, la EPS cuenta con un plan de mejoramiento, en el cual definió acciones encaminadas al fortalecimiento en el alistamiento, ejecución y desarrollo de la Rendición de Cuentas, en cumplimiento con lo definido en la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018.

El Departamento Administrativo de la Función Pública establece mediante Decreto No. 230 del 31 de marzo de 2021 el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, que define como el conjunto de agentes, instancias de coordinación, principios, normas estratégicas políticas, programas, metodologías y mecanismos que se articulan para coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de las distintas entidades de Estado en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.

La participación ciudadana se define como un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Estado, el cual tiene lugar en el espacio público. Este proceso se lleva a cabo mediante el uso de diversos mecanismos o instrumentos de participación, a través de los cuales ambas partes intercambian información, expresan sus intereses, necesidades o preferencias, llegan a acuerdos y ejercen el control social. El objetivo fundamental de esta interacción es mejorar la calidad de la democracia y fortalecer las instituciones públicas.

La participación ciudadana constituye un derecho fundamental para la población, y en consonancia con lo estipulado en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades a nivel nacional y territorial están obligadas a diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de la gestión pública, que abarcan desde el diagnóstico hasta el seguimiento. A tal efecto, estas entidades deben incorporar en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones destinados a fomentar la participación ciudadana.

Basándonos en las directrices para promover la participación ciudadana establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Diálogo: Fomenta el diálogo a través de la gestión de actividades que valoran las opiniones de todos los participantes e interesados en la formulación de planes, políticas y programas institucionales.

Igualdad: Se establecen condiciones de igualdad y transparencia para promover procesos participativos e inclusivos entre los diversos grupos de interés.

Autonomía: Garantiza la autonomía de los grupos de interés en sus interacciones, permitiendo que el ejercicio de sus derechos sea libre de imposiciones externas y respetando la forma de relación elegida por ellos mismos.

Respeto: Reconociendo la importancia de todas las contribuciones, independientemente del liderazgo, reconocimiento, edad o género de los participantes, se consideran todas las posturas y opiniones como fuente valiosa de información, conocimiento y análisis.

Comunicación: Se reconoce la importancia de la comunicación bidireccional para informar a la comunidad y a los actores involucrados sobre todas las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso de participación.

Adaptabilidad: Se disponen de equipos de trabajo y herramientas que permiten la ejecución de ejercicios de participación teniendo en cuenta las particularidades de los grupos de interés y los mensajes a comunicar.

Basándose en lo expuesto, Capital Salud EPS-S delineará en este documento la estrategia de rendición de cuentas para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2024, siguiendo los lineamientos normativos, políticas y directrices tanto a nivel privado como distrital. Esta estrategia se estructura en seis etapas:

- Alistamiento
- Capacitación
- Diálogos Ciudadanos
- Audiencia publica
- Seguimiento
- Publicación de información

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a la ciudadanía información precisa y oportuna sobre la gestión administrativa de la entidad mediante un conjunto eficiente de mecanismos informativos y explicativos. Nos comprometemos a utilizar un lenguaje claro con el objetivo de fortalecer la confianza, fomentar la transparencia y promover el diálogo durante el año 2025.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Promover la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la Capital Salud EPS-S.
2. Realizar consultas con la ciudadanía para identificar los temas más relevantes, con el objetivo de generar espacios de diálogo ciudadano.
3. Fomentar la creación de encuentros y diálogos con la ciudadanía, en consonancia con sus demandas.

RETO:

- Establecer espacios de diálogos que permitan a la Ciudadanía conocer los avances y gestión realizada en temas específicos y de relevancia.
- Fortalecer la participación ciudadana en los procesos de rendición de cuentas.
- Utilizar un lenguaje claro y accesible para que la información sea comprensible para la ciudadanía en general.

ALCANCE:

Es transversal y aplicable en la planeación y los procesos de la organización con enfoque hacia los grupos de interés internos y externos.

METODOLOGÍA

De acuerdo con la elaboración de las Iniciativas Complementarias de Lucha Contra la Corrupción, aprobado bajo el No. de Acta 001 el 31 de enero de 2025 por el Comité Institucional de Gestion y Desempeño, y difundido en la página web de Capital Salud EPS en la sección de transparencia, específicamente en el apartado 4.3 Plan de Acción y su subsección 4.3.2. Programa de Transparencia Ética Empresarial y Pública, se procede en estricto cumplimiento con el Decreto 1122 de 2024: Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, establece el marco normativo que rige el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dentro del componente de Rendición de Cuentas se han definido las acciones a llevar a cabo durante el periodo de vigencia. En este sentido, a continuación, se detallan las actividades programadas por parte de Capital Salud EPS-S, con el propósito de informar a la ciudadanía, empleados, grupos de interés y demás partes interesadas sobre la estrategia para garantizar su cumplimiento.

A continuación, se presenta la estrategia diseñada para la rendición de cuentas:

Subcomponente / Proceso	Actividad		Meta Producto	Responsable
Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	Realizar 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. En el marco de la circular 008 de 2018	2 publicaciones de convocatorias (medios de amplia circulación)	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Dirección De Atención al Usuario - Dirección de Comunicaciones
	1.2	Publicar reportes trimestrales en la página web.	100%	Dirección de Estrategia y Planeación
	1.3	Publicar en la página web fecha y hora de rendición de cuentas	2 publicaciones (1 página web 1 en link Supersalud)	Dirección de Estrategia y Planeación
	1.4	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como los informes de diálogos ciudadanos	Publicación de 5 informes en la página web (1 informe de rendición de cuentas 4 de diálogos ciudadanos)	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Documentar la estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar en la entidad durante la vigencia 2025	Estrategia de Rendición de Cuentas	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Dirección de Atención al Usuario y Dirección de Comunicaciones
	2.2	Realizar los diálogos ciudadanos	4 diálogos Ciudadanos	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente / Proceso	Actividad		Meta Producto	Responsable
	2.3	Habilitar mecanismos de participación que permita presentar comentarios u observaciones previo a la gestión de rendición de cuentas.	Formulario publicado en el micrositio de rendición de cuentas	Dirección de Atención al Usuario
	2.4	Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024.	Audiencia pública de rendición de cuentas	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Dirección De Atención al Usuario - Dirección de Comunicaciones
Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	Capacitar y socializar la estrategia Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	2 capacitaciones (1 institucional y 1 de población general)	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de la Dirección de Estrategia y Planeación y la Dirección de Talento Humano
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Publicar en la página web el acta y el Informe final de la Rendición de Cuentas vigencia 2024	Informe de Rendición de Cuentas 2024 Acta de la Rendición de Cuentas 2024	Dirección de Atención al Usuario Dirección de Estrategia y Planeación
	4.2	Socializar los resultados del informe de rendición de cuentas	1 socialización interna 1 socialización externa	Dirección de Atención al Usuario
Rendición de cuentas focalizada	**5.1**	Realizar un diálogo ciudadano con enfoque diferencial (En el Departamento del Meta)	1 diálogo Ciudadano	Dirección de Atención al Usuario apoyo Modelo Gestión del Riesgo en Salud - Dirección de Comunicaciones
Articulación Institucional a los Nodos de Rendición de Cuentas	**6.1**	Responder y participar en las solicitudes de los nodos de rendición de cuentas en donde se encuentre Capital Salud EPS-S	Participación en los nodos	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de las diferentes direcciones

Fuente: Pagina web Capital Salud EPS-S

Ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2024

Según lo proyectado en las Iniciativas Complementarias de Lucha Contra la Corrupción y como parte de un ejercicio de transparencia institucional, de escucha a la ciudadanía y como actividades previas para la recolección de necesidades de cara a la audiencia pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2024, se realizarán dos Diálogos

Ciudadanos previos, una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y un Diálogo Ciudadano posterior.

- **Diálogos Ciudadanos Previos:**

Primer diálogo ciudadano

Para el primer diálogo ciudadano se crea una estructura innovadora que lleva como título **"Tejiendo soluciones Dialogo sobre medicamentos e insumos** "el día 6 de mayo del 2025, en modalidad presencial y virtual.

Objetivo general del evento: Generar un diálogo innovador entre usuarios y delegados de la Capital Salud, que facilite la reflexión ciudadana alrededor de la realidad estructural de los medicamentos e insumos en Colombia y las acciones implementadas por la EPS para mejorar la dispensación completa y oportuna de los mismos.

Metodología:

Esta se desarrollará mediante la organización de una sesión con dos momentos:

Primer momento: se realiza una presentación magistral del contexto de los medicamentos e insumos a nivel nacional, dificultades, retos y acciones de mejora realizadas por Capital Salud EPS-S para para mejorar la dispensación en términos de completitud y oportunidad.

Segundo momento: conversatorio con la ciudadanía de acuerdo a las inquietudes, preocupaciones, problemas y situaciones vividas por ellos, familiares y conocidos respecto a la entrega de medicamentos e insumos.

Modalidad del Diálogo:

- ✓ Virtual (plataformas y Facebook Live).
- ✓ Presencial con transmisión en vivo para participación híbrida

Segundo diálogo ciudadano

El segundo diálogo ciudadano se realizará el 5 de junio de 2025, bajo el título **"Prestación de servicios en Salud Retos y oportunidades"**, efectuado tanto de manera presencial como virtual.

Objetivo general del evento: Generar un espacio de diálogo y reflexión entre expertos y la comunidad, como oportunidad para identificar desafíos en la prestación de servicios de salud y proponer soluciones innovadoras para mejorar su accesibilidad, calidad y sostenibilidad

La parte metodológica abarcaría los siguientes aspectos:

A. Convocatoria y Participantes:

Invitación a expertos en salud, medicina, administración hospitalaria, derecho en salud y tecnología en salud.

Participación de instituciones públicas y privadas y usuarios.

B. Estructura del Coloquio:

- ✓ Conferencia Magistral (Gerente): Ponencias sobre tendencias y problemáticas en el sector salud.
- ✓ Panel de discusión: Debate entre expertos sobre temas clave como financiamiento, equidad en el acceso y avances tecnológicos.
- ✓ Sesión de preguntas: Espacio para que los usuarios asistentes expresen sus inquietudes y propuestas a partir de su experiencia y la información compartida en el panel.
- ✓ Conclusiones: Recopilación de ideas clave para elaborar un documento de recomendaciones finales.

C. Temáticas Para Abordar:

- ✓ Cobertura y acceso a los servicios de salud.
- ✓ Innovaciones tecnológicas en salud.
- ✓ Retos en la formación y capacitación de profesionales de la salud.
- ✓ Sostenibilidad del sistema de salud.
- ✓ Enfoque diferencial en la atención (género, etnicidad, ruralidad).

D. Herramientas y Recursos:

- ✓ Uso de plataformas presencial y virtual para mayor alcance.
- ✓ Registro de asistentes y certificación de participación.
- ✓ Sistematización de los debates para la elaboración de un informe final.

Tercer diálogo ciudadano

El tercer diálogo ciudadano titulado **"Conectando Voces"**, lanzamiento de **PAU Virtual**, se llevará a cabo el 27 de agosto de 2025 a las 9:00 a.m., en modalidad **presencial y virtual**.

Este espacio de participación tiene como objetivo promover el diálogo dentro del marco de la **participación social transformadora**, fortaleciendo el uso de herramientas tecnológicas para acceder a los servicios de aseguramiento en salud ofrecidos por la EPS Capital Salud a través de **PAU Virtual**.

Objetivo general del evento: Adelantar un ejercicio de diálogo bajo el marco de participación social transformadora que nos permita afianzar el manejo de herramientas tecnológicas para mejorar la cobertura y acceso a los servicios de aseguramiento en salud prestados por la EPS Capital Salud (PAU virtual)

Metodología:

El diálogo ciudadano "**CONECTANDO VOCES",** iniciará con una ambientación del evento mediante la presentación de 3 videos testimoniales realizados con usuarios de la entidad; a lo cual se sumará un Tutorial Audiovisual donde se explica en detalle el paso a paso del servicio virtual tanto para celular como para computador, donde se afianzará la explicación sobre cada uno de los servicios asociados (PQRD, autorizaciones, afiliación, etc.). Luego se adelantará un panel conjunto entre la Gerente de la entidad, usuarios y profesionales de sistemas, para lo cual, la Directora de Atención al usuario llamará a las personas que intervendrán en el panel y explicará el alcance de este. Finalmente se hará una prueba en vivo con usuarios asistentes que les permita apreciar cómo funciona la herramienta.

Invitados: Gerente y Directivos Capital salud, Expertos en área de Tecnología y de Comunicaciones, Profesionales línea de frente PAU DAU, delegados de Subredes y demás prestadores contratados por capital Salud e Invitados concertados entre la AsoCapital Salud y Directivos Capital Salud, miembros de Asocapitalsalud

Modalidad del Diálogo:

- ✓ Virtual (plataformas Google Meet y Facebook Live).
- ✓ Presencial con transmisión en vivo para participación híbrida.

Cuarto diálogo ciudadano

Por último, el cuarto diálogo ciudadano titulado **" Atención médica con enfoque de Género"**, se realizará el día 24 de octubre del 2025, en modalidad presencial y virtual en el departamento del Meta.

Objetivo general del evento: Facilitar el acceso a servicios de salud integrales y diferenciales, promoviendo la equidad de género y la sensibilización sobre las necesidades específicas de salud de mujeres y diversidades de género, mediante el desarrollo de una feria de servicios inclusiva y participativa, que genere un impacto real en la comunidad con enfoque de género.

Modalidad del Diálogo:

A. Planificación y Coordinación

Público objetivo: Mujeres, hombres y diversidades de género en situación de vulnerabilidad usuarios.
Aliados estratégicos: Asociaciones de Usuarios de Capital Salud, Instituciones Prestadoras de Salud, organizaciones de la sociedad civil, entidades gubernamentales y universidades.

B. Enfoque Diferencial en los Servicios

- ✓ Salud sexual y reproductiva: Atención ginecológica, planificación familiar, prevención de ITS, asesoría en derechos sexuales y reproductivos.
- ✓ Salud materno-infantil: Control prenatal, lactancia materna, prevención de mortalidad materna.
- ✓ Salud masculina: Prevención de cáncer de próstata, salud mental y emocional, paternidad responsable.
- ✓ Salud de personas LGBTIQ+: Atención médica sin discriminación, terapia de afirmación de género, salud mental.
- ✓ Prevención de la violencia de género: Espacios de orientación legal y psicológica, información sobre rutas de atención.

Se dispondrá de carpas o stands específicos para garantizar la prestación de los servicios ofrecidos.

C. Estrategias de Participación y Sensibilización

- ✓ Talleres y charlas: Enfoque de género en la salud, derechos en salud, prevención de violencias basadas en género, Salud Mental.
- ✓ Atención médica gratuita: Consultas médicas, vacunación, salud mental, etc.
- ✓ Espacios interactivos: Stands de información, actividades culturales y artísticas que refuercen el mensaje de equidad.

D. Evaluación y Seguimiento

- ✓ Encuestas de satisfacción: Recoger opiniones de asistentes y prestadores de servicios.
- ✓ Reporte de atenciones brindadas: Número de personas atendidas, tipos de servicios prestados, impacto en la comunidad.

Compromisos post-evento: Conectar a los asistentes con servicios permanentes y fortalecer políticas públicas en salud con enfoque de género.

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024**:

  Para la rendición de cuentas lo primero que realizará por parte de la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, es informar al Profesional Especializado de Control interno hora, fecha y lugar de la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, y a su vez esta área a la Superintendencia Nacional de Salud, antes del día 10 de abril de cada año.

  La Dirección de Atención al Usuario a través del Profesional en articulación con la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, y el Coordinador de Comunicaciones realizarán la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, 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 lo menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días en un medio de amplia circulación.

La Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, gestionará con el Web Máster de la Dirección de 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, una vez se haya definido con la Gerencia General fecha y medio de audiencia pública.

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.

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.

La Líder de Participación Social habilita espacios de participación ciudadana que permitan identificar el tipo de información a divulgar en la rendición de cuentas. Para esto se recomienda: encuestas, sondeos de opinión, mesas de trabajo o grupos focales.

La Líder de Participación y la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación sensibilizarán a la ciudadanía, grupos objetivos, afiliados e interesados sobre la rendición de cuentas y su rol en las mismas, a través de los medios de comunicación de la entidad, con el fin de motivarlos a participar en este proceso.

la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, debe solicitar a las direcciones el informe de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia anterior, según lo estipulado en la Circular 000008-2018, con una antelación aproximada de dos meses antes de la Audiencia de Rendición de Cuentas. Además, se realizará ejercicios de acompañamiento y/o asesoría a directores, coordinadores y enlaces delegados por la dirección, con el objetivo de facilitar la entrega de la información requerida, dicha información debe incluir:

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

- 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 PQRD 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."

la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, debe solicitar al Web Máster la publicación del informe en el micrositio de rendición de cuentas 30 días antes de la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La Dirección de Atención al Usuario a través del Profesional Líder de Participación Social, notificará mediante los mecanismos establecidos, la ruta de consulta del informe de rendición de cuentas a las asociaciones de usuarios de cada sucursal.

la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, solicitará a las áreas convocadas la presentación para la audiencia pública deberán entregar bajo un solo modelo de diapositiva los resultados obtenidos por el área, de acuerdo con la fecha

límite establecida por la Dirección de Estrategia y Planeación, quien consolidará la presentación y entregará a la Directora de Comunicaciones y Mercadeo para los ajustes de imagen corporativa, posteriormente la Directora de Estrategia y Planeación enviará el documento final a la Gerencia General para su aprobación.

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 beam, computador, sonido, micrófonos), dotación de sillas, mesas, atril, refrigerios y demás elementos que se requieran, de acuerdo con lo organizado con la Dirección de Estrategia y Planeación y el apoyo de la Dirección de Atención al Usuario.

La Dirección de tecnología dará soporte tecnológico en sitio y acompañamiento a las necesidades que se requieran tanto en los diálogos ciudadanos como en la rendición de cuentas.

En caso de que la Audiencia Pública se transmita de manera virtual, se deberá coordinar entre la Dirección de Estrategia y Planeación, Dirección de Tecnología, Dirección de Atención al Usuario con la Dirección de Comunicaciones y Mercadeo la producción y publicación en los canales virtuales de la entidad, los cuales se deben socializar previamente a través de todos los medios disponibles.

La Líder de Participación Social debe identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas en la audiencia pública. Ejemplo: organismos de vigilancia y control departamentales y municipales, IPS, asociaciones de usuarios, afiliados y demás públicos de interés.

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, donde se responderán sus preguntas, así mismo las preguntas que no se alcancen a responder, estas serán contestadas en los términos legales de una PQRD.

El acta es realizada por la Profesional Especializada de Estrategia y Planeación, y 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.

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".

- Avances, logros y retos. Convocatoria por canales externos e internos de la entidad. Publicación del informe de rendición de cuentas. Presencial y virtual (redes sociales)

Cronograma de Diálogos Ciudadanos

Actividad	Tema	Modalidad	Fecha programada
I Dialogo Ciudadano	Tejiendo soluciones Dialogo sobre medicamentos e insumos	Presencial y virtual	6 de mayo de 2025
II Dialogo Ciudadano	Prestación de servicios en Salud, Retos y oportunidades	Presencial y virtual	5 de junio de 2025
III Dialogo Ciudadano	Conectando Voces Lanzamiento de Pau Virtual	Presencial y virtual	27 de agosto de 2025
IV Dialogo Ciudadano	Atención medica con enfoque de Genero	Presencial y virtual	24 de octubre de 2025

Cronograma Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Actividad	Tema	Modalidad	Fecha programada
Audiencia Pública	Rendición de Cuentas vigencia 2024	Presencial y virtual	26 de junio de 2025

RECURSOS:

Los recursos necesarios para la estrategia de Rendición de Cuentas son:

- **Recurso Humano**= Todas las direcciones de la EPS
- **Recursos Tecnológico**= Acceso a las páginas web (YouTube, Facebook live), equipos de cómputo necesarios para la trasmisión.
- **Recursos Financiero**= Rubros necesarios para ejecutar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Según presupuesto).
- **Recursos Administrativo**= Espacio requerido para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas, vehículo para el traslado de equipos y demás elementos, refrigerios entre otros.

DIEGO ANDRES PATIÑO PREN

Firmado digitalmente por DIEGO ANDRES PATIÑO PREN
Fecha: 2025.05.06 12:12:34 -05'00'

Diego Andres Patiño Pren
Director de Estrategia y Planeación

Elaborado por: Miguel Flórez Navarro – Coordinador de Estrategia y Planeación
Daniela Alexandra Aldana Cárdenas – Profesional Especializado de Estrategia y Planeación
Sandra Sugeily Sanchez Velosa – Líder de Participación Social
Revisado por: Javier Alberto Niño Rojas – Director Atención al Usuario (E)
Aprobado por: Diego Andrés Patiño Pren – Director de Estrategia y Planeación