

	INSTRUCTIVO	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: IN-GEC-SCL-004
RENDICION DE CUENTAS		FECHA: 5/Ago/2022

0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
---------	-------	---------------------------

1. OBJETO

Definir las directrices, el proceso organizacional para el desarrollo y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.

2. ALCANCE

Desde la formalización de los resultados de la EAPB para la vigencia anterior, realizando la audiencia de rendición de cuentas, propiciando la apertura, el espacio de intercambio de información y posibilidad de interacción a través de la formulación de inquietudes de la ciudadanía, hasta el reporte y cargue de información en las condiciones definidas según la normatividad. El presente instructivo aplica a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

AUDIENCIA PÚBLICA:

Es un mecanismo y espacio de participación ciudadana, propiciado para intercambiar información sobre la gestión de la entidad así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

Respecto a la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se establecen parámetros para que los ciudadanos expresen su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Es un espacio para rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión de dichas entidades.

En resumen, la audiencia sirve para informar y explicar a los diferentes actores sociales, sobre la gestión realizada por la EPS en un periodo determinado de tiempo (un año), facilitando el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos desarrollados.

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 ahí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud del cual Colombia es un estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del SGSSS que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

Objetivos de la Rendición de cuentas

El ejercicio de rendición de cuentas sirve para:

Fortalecer el sentido de lo público.

Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.

Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.

Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Se trata entonces del deber organizacional y normativo de la EPS de dar a conocer la gestión y sus resultados en la prestación de los servicios de salud, incluyendo los componentes presupuestales, financieros, administrativos y de proyectos.

4. CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas se constituye como una herramienta de control social que hace referencia a la entrega de información sobre la gestión, los resultados, incluyendo componentes presupuestales, financieros, administrativos, al igual que avances en el desarrollo de nuevos proyectos que impacten en la permanencia y sostenibilidad en el tiempo de la EPS, entre los diferentes públicos y comunidad, buscando la transparencia y la retroalimentación ciudadana para lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento.

Dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de participación social y ciudadana, la EPS Servicio Occidental de Salud S.A. Desarrolla un proceso de rendición de cuentas, el cual está compuesto de audiencia pública de rendición de cuentas ante la población afiliada, empresas, prestadores, entes de control, asociaciones de usuarios y comunidad en general, la cual se realiza de manera anual, así como reportes con actualización trimestral.

En consecuencia, el presente documento tiene como objetivo entregar las instrucciones para su ejecución oportuna, desde el marco normativo y organizacional, constituyéndose en la guía estándar para su desarrollo.

MARCO NORMATIVO

La participación ciudadana y comunitaria, el control social y la gestión pública para nuestro país en sus principios básicos, se encuentra definida por:

- La Constitución Política de Colombia.
- Ley 1122 de 2007
- Ley 850 de 2003
- Decreto 1757 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Ley 1474 de 2011
- Resolución 2063 de 2017
- Circular 000008 de 2018
- Circular 007 de 2017 - Medida 88

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

6. DESARROLLO

INSTRUCCIONES RENDICIÓN DE CUENTAS EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.

El presente capítulo especifica los parámetros a seguir para la ejecución y desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas debe caracterizarse por la apertura de información a la ciudadanía y la posibilidad de interacción:

6.1 MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La organización, disposición y publicación de información del micrositio de rendición de cuentas debe realizarse teniendo en cuenta los siguientes lineamientos y siguiendo la descripción de los pasos para asegurar cada aspecto requerido:

1. Organizar reportes con actualización trimestral publicados en la página web www.sos.com.co en el minisite de rendición de cuentas opción micrositio de rendición de cuentas, asegurando que se encuentre permanentemente la siguiente información:

- Caracterización de sus afiliados
 - Indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
 - Satisfacción de los usuarios
 - Estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad.
 - Cantidad de afiliados, cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB, movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros.
 - 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 y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
 - Para ello se realiza lo siguiente.
- El primer día de los meses de enero, abril, julio y octubre solicitar la siguiente información a las áreas correspondiente:

AT-GEC-SCL-026 Correo de solicitud para micrositio
AT-GEC-SCL-027 Audiencia de rendición de cuentas

[AT-GEC-SCL-026 Correo de solicitud para micrositio](#)

[AT-GEC-SCL-027 Audiencia de rendición de cuentas](#)

- Hacer seguimiento a la información solicitada, si desde el área no se ha enviado lo solicitado después del noveno (9) día calendario escribir al responsable reiterando que la información debe cargarse el día 20 de los meses anteriormente nombrados.

Realizar presentación en power point organizando la información que las áreas responsables envíen.

Cuando la información esté completa se valida con la coordinadora de experiencia al usuario, quien a su vez, después de validada se la socializa a la gerente de experiencia al usuario para su aprobación y respectivo cargue de la información.

2. Asegurar que la información se encuentre publicada dentro de los 20 días primeros calendario de los meses de abril, julio, octubre y enero, para ello se realiza lo siguiente;

- Después de la aprobación de la gerente de experiencia al usuario, convertir información en PDF para enviarla a la jefe de comunicaciones internas para que se cargue en la página web de la EPS SOS en el micrositio de rendición de cuentas. Lo anterior, debe realizarse a más tardar el día 18 o 19 de los meses enero, abril, julio y octubre.

3. Permitir la interacción de la comunidad de manera que pueda presentar sus comentarios u observaciones y solicitar información relacionada con la función del aseguramiento a cargo de la vigilancia y de la gestión de la entidad. Así mismo deberá contener, los informes de las audiencias públicas de rendición de cuentas que se presenten a la comunidad. Para ello se realiza lo siguiente:

- Disponer en la página web www.sos.com.co, en el minisite de rendición de cuentas de la publicación de la información de la rendición anual de red de rendición de cuentas de las tres últimas vigencias.
- Disponer en la página web www.sos.com.co, en el minisite rendición de cuentas y en el título micrositio rendición de cuentas de la información trimestral por cada anualidad correspondiente a las tres últimas vigencias.
- Disponer del correo electrónico rendiciondecuentas@sos.com.co, para garantizar la interacción donde los afiliados pueden registrar preguntas o felicitaciones, solicitudes, peticiones y/o reclamos relacionadas con la rendiciones de cuentas.

3.2 AUDIENCIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.2.1 PASOS PREVIOS A LA EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

a. Realizar convocatoria audiencia pública. La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas deberá cumplir con los siguientes pasos:

- Realizar verificación de costos y propuestas a presentar a la gerencia para definir fecha, sitio, hora y mecanismo de la audiencia anual.
- Estimar cantidad de asistentes y fechas preliminares en caso de realiza la audiencia presencial.
- Realizar cotizaciones del lugar para establecer el lugar en el que se llevará a cabo la audiencia de rendición de cuentas en caso presencial.
- Definir la fecha, lugar, hora y mecanismo; presencial, virtual o mixta, en que se llevará a cabo la audiencia anual de rendición de cuentas.
- Estructurar propuesta de la presentación de realizar en la audiencia anual de rendición de cuentas y presentarla a la gerencia general.
- Acordar conjuntamente entre la gerencia general y la gerencia de experiencia al usuario la fecha, hora, lugar y mecanismo para llevar a cabo la audiencia.
- Diligenciar formato preliminar GT003 en su totalidad teniendo en cuenta las especificaciones dadas en el instructivo. (ver formato 2 INSTRUCTIVO ARCHIVO TIPO GT003) relacionar instructivo).

(ver formato 2 INSTRUCTIVO ARCHIVO TIPO GT003)

- Validar archivo tipo GT003 diligenciado con la coordinación del cliente y gerente de experiencia al usuario para la aprobación correspondiente.
- Actualizar nombre y datos de contacto de alcaldes, líderes de entidades de secretaria de salud, entidades de vigilancia y control para el posterior envío de invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Reportar fecha de audiencia de rendición de cuentas, para ello se realizará lo siguiente:
- Realizar el cargue del archivo tipo GT003 acorde con el instructivos y condiciones definidas en la normatividad.
- Validar el cumplimiento del cargue de la información a más tardar el 10 de abril del año en curso.

(Ver formato 2 INSTRUCTIVO ARCHIVO TIPO GT003)

(Ver formato 3 INSTRUCTIVO SNS GT003)

Convocar a usuarios, ciudadanía en general, alcaldes y secretarios de salud de los municipios donde se tienen las principales sedes de la entidad a la audiencia, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la página web y todos los canales de comunicación (web, publicación en cartelera en las salas de atención, envío de mailing, avisos de prensa de amplia circulación, banner, etc.)

Ver anexo, Ejemplo publicaciones rendición de cuentas AT-GEC-SCL-028

- Solicitar al área de comunicaciones de la EPS, la realización del diseño de las piezas acorde con los medios especificados en el archivo GT003 (prensa de amplia circulación, mailing, banner en página web, carteleras en salas de atención, entre otros) en las cuales se debe asegurar que incluya el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas.
- Solicitar a la coordinación del canal telefónico la realización de mensaje de publihold referente a la audiencia anual de rendición de cuentas.
- Validar y aprobar las piezas realizadas con la gerente de experiencia al usuario y la coordinadora de experiencia al usuario y oficializar que están aprobadas para su divulgación en los medios de comunicación.
- Solicitar la divulgación de las piezas aprobadas por cada canal o medio definido.
- Validar que la publicación de las piezas establecidas acorde con lo definido en la normatividad.

- Prensa de amplia circulación: Un mes antes de la audiencia publicar por los menos dos (2) veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días.
- Cartelera en salas de atención: Un mes de anterioridad.
- Banner en la página web: Un mes de anterioridad.
- Solicitar a las sedes evidencia de publicación en cartelera del afiche de invitación a la rendición de cuentas.
- Actualizar archivo en excel con: nombres, apellidos, dirección, teléfono y correo electrónico de los entes de control entidades territoriales alcaldías y secretarías de salud, empresas, asociaciones de usuarios e IPS a invitar.
- Verificar con el área de comunicaciones el cumplimiento de las publicaciones y envío de mailing durante los tiempos establecidos por la normatividad.
- Documentar las publicaciones de la pieza de invitación por sede.
- Elaborar invitación a la audiencia de rendición de cuentas para ser enviadas a entes de control entidades territoriales alcaldías y secretarías de salud, empresas, asociaciones de usuarios e IPS a invitar.
- Para la publicación en prensa de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde cuenta con afiliados (por los menos dos (2) veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días) tener en cuenta los siguientes pasos:
 - Realizar solicitud previa de cotización al área de comunicaciones internas para la publicación del aviso.
 - Validar con la gerente de experiencia al usuario las cotizaciones presentadas.
 - Confirmar al área de comunicaciones internas la cotización y proveedor aprobado.
 - Solicitar a comunicaciones internas la publicación de la pieza aprobada indicando las fechas requeridas para asegurar los tiempos definidos por normatividad.
 - Validar que se haya realizado la publicación solicitando a comunicaciones internas las evidencias físicas o digitales de la publicación en prensa.

En caso de que se presente modificación en la fecha de la audiencia pública, la nueva fecha se deberá publicar con al menos 20 días calendario de anterioridad a la realización y difundirse por los todos medios establecidos para la audiencia inicial y para ello debe realizarse el paso a paso descrito en los numerales anteriores.

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.

Preparar y publicar el informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública el cual deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia. Para ello se deberá:

- Solicitar al área de comunicaciones internas el material relacionado con el informe de gestión desarrollado para la vigencia de la audiencia, como es; informe de gestión, videos, infografías entre otros.
- Notificar al área de comunicaciones internas que se realizará la presentación de rendición de cuentas y se requiere del apoyo de los funcionarios del proceso para realizar los ajustes correspondientes para asegurar la imagen y visualización impecable del informe.
- Validar la información requerida por normatividad como se detalla a continuación;
- Cargar en herramienta de colaboración, Google Drive, archivo que contiene la presentación base sobre la cual se construirá el informe a rendir a la ciudadanía.
- Solicitar mediante correo electrónico (un mes antes de la publicación del informe en la página web, que corresponde a dos meses previos a la audiencia de rendición de cuentas) a los líderes de procesos se valide y actualice la información a divulgar en la audiencia de rendición de cuentas, de acuerdo a lo definido en el Anexo audiencia de rendición de cuentas (ver formato, 4 Anexo 1 audiencia de rendición de cuentas).

(Ver formato, Anexo audiencia de rendición de cuentas AT-GEC-SCL-027)

y normatividad vigente. donde establece que la audiencia pública contenga la siguiente información

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.
- 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:

- 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 prioritaria o preferencial.
- Número de asociaciones de usuarios vigente.
- Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las 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.

• Actualizar por parte de los líderes la información solicitada en la herramienta de colaboración en la ruta que se defina, en casos excepcionales se realizará el envío de la información por correo electrónico desde el encargado en el proceso y se realizará el cargue y consolidación de la misma en la ruta establecida.

• Diariamente se realiza seguimiento a la información garantizando que cumpla con lo definido en la normatividad y se notificará al área de comunicaciones internas para que a su vez se organicen de forma (cuadros, imágenes, entre otros acorde con la estructura de la presentación).

• Validar desde la gerencia de experiencia del usuario la completitud y calidad de la información actualizada asegurando que cumpla con lo definido en la normatividad.

• Revisar en conjunto con la gerencia de experiencia al usuario la información actualizada.

• Realizar los ajustes a que haya lugar producto de la revisión efectuada.

• Notificar desde la gerencia de experiencia del usuario a la gerencia general que la presentación se encuentra disponible para la validación, observaciones y aprobación de la mismas.

• Recibir retroalimentación del visto bueno sobre la presentación desde la gerencia general por intermedio de la gerencia de experiencia del usuarios aprobando la publicación de la misma en la página web en el micrositio de rendición de cuentas.

• Solicitar al área de comunicaciones mediante correo electrónico la publicación en la página de web específicamente en el minisite de rendición de cuentas, la presentación de audiencia de rendición de cuentas para la vigencia correspondiente.

• Asegurar que la información de la publicación esté disponible en la página web institucional al menos durante tres (3) años siguientes a la realización de audiencia.

• Validar que se conserven los archivos de las tres vigencias anteriores de rendiciones de cuentas.

• Notificar al área de comunicaciones internas los datos para la realización de la audiencia para programación y agendamiento del jefe de comunicaciones como maestro de ceremonia.

• Organizar por parte del jefe de comunicaciones el guión a utilizar en la audiencia de rendición de cuentas.

Logística del evento

• Para la realización de la audiencia de rendición de cuentas, se tendrá en cuenta las condiciones específicas acorde con el mecanismo a través del cual se desarrollará la audiencia presencial, virtual o mixta.

Presencial:

• Previo a la realización del evento y una vez seleccionado el lugar se deben asegurar que para la audiencia se tenga disponible:

Mesa de registro

Listados de asistencia

Lapiceros

Souvenir a repartir entre los asistentes

Funcionarios que atenderán la mesa de registro

Pendones para ubicar en la entrada y al interior del recinto

Salida de audio para escucha videos, himnos, entre otros

Disposición y prueba de audios de himnos, videos, entre otros

Micrófono y prueba de sonido

Video beam

Computador para presentación

Presentación a realizar

Grabación de la audiencia

Funcionario que realizará registro fotográfico

Refrigerio a otorgar a los asistentes

Formato de preguntas y sugerencias

Formato de evaluación del evento

Virtual:

• Programar y definir la plataforma a utilizar para la transmisión de la audiencia pública.

• Para la realización de la audiencia de rendición de cuentas virtual, se tendrá en cuenta:

• Definir plataforma para la realización del evento (Zoom, Facebook Live, YouTube Live) y así asegurar las condiciones mencionadas para la realización de la misma:

• Ayudas audiovisuales

- Conectividad
 - Realizar ejercicio de simulación de la audiencia como mínimo una semana antes del evento para asegurar que lo dispuesto para la misma funcione con las condiciones requeridas
-
- Durante el desarrollo de la audiencia, se deben habilitar canales virtuales o en línea de participación a través del chat socializados previamente a través de todos los medios disponibles.
 - Habilitar el chat para registro de información por parte de los asistentes.
 - Las preguntas son generadas en el chat de la plataforma utilizada para la audiencia pública rendición de cuentas.
 - Una vez finaliza la intervención del gerente general, se presentan las preguntas registradas, así como las propuestas o sugerencias recibidas, y el moderador se encarga de su lectura, dando paso al encargado del área para dar respuesta.
 - En los casos específicos que se requiera verificar la identidad del afiliado para la gestión del mismo, se habilitará formulario que se socializarán en el chat de la audiencia para que a través de este se diligencien los datos necesarios para dar trámite al mismo.
 - Para la creación de dicho formulario, se debe ingresar por Aplicaciones de Google, opción Formularios donde se solicitará la siguiente información de carácter obligatorio

Nombres y apellidos

Tipo de documento

TI: corresponde a tarjeta de identidad

CC: Corresponde a cédula de ciudadanía

CE: Corresponde a cédula de extranjería

PA: Corresponde a pasaporte.

Número de documento

Correo electrónico

Número telefónico

Observaciones

6.3 EJECUCIÓN Y DESARROLLO AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

Al inicio del evento se dispondrá de funcionarios de la EPS quienes recibirán y darán la bienvenida a los asistentes y cumplirán las siguientes funciones:

Registro: A la entrada del auditorio en donde se llevará a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, se contará con mesa de registro con el formato "Listado de Asistencia", entrega de souvenir y agradecimiento por participar, para su respectivo diligenciamiento.

Al ingresar al auditorio, se entregará a los participantes el formato denominado: "Preguntas y Sugerencias Rendición de Cuentas EPS S.O.S", el cual se deberá diligenciar y entregar antes del inicio de la rendición de cuentas.

Nota: Las preguntas recibidas de acuerdo con el tiempo y canales establecidos, serán resueltas en el desarrollo de la audiencia de rendición, de acuerdo con el espacio definido para ello.

Para el desarrollo efectivo del evento, se contará con un presentador (jefe de comunicaciones), quien tendrá las siguientes funciones:

Presentar el orden del día, junto con las normas básicas de respeto y participación para la audiencia.

Garantizar que los participantes cumplan con los tiempos de intervención definidos, usen el formato de preguntas e inquietudes y su participación se enfoque en los temas contenidos en el informe de rendición de cuentas.

Moderar el desarrollo de la audiencia, conforme con el siguiente protocolo:

PROTOCOLO DE INSTALACIÓN - "Audiencia de rendición de Cuentas vigencia xxx"

1. SALUDO DE BIENVENIDA

La jefe de comunicaciones dará las palabras de bienvenida.

La Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.A. SOS, les da la más cordial bienvenida a la audiencia pública para la RENDICIÓN DE CUENTAS 20XX de nuestra entidad, la cual tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y reafirmar a Colombia como un estado participativo.

Saludamos de manera especial a las entidades de vigilancia y control xxxx, nuestros prestadores, Asociación de Usuarios y demás afiliados que nos acompañan en esta mañana, donde buscamos consagrar 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. HIMNO

Himno de la República de Colombia.

3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL EVENTO

La jefe de comunicaciones realizará la contextualización del evento.

4. DESARROLLO DEL PROGRAMA:

"...Invito al gerente general de la EPS S.O.S, XXXXXXXXXXXX para compartir con ustedes la rendición de cuentas de la entidad promotora de salud, Servicio Occidental de Salud S.A - S.O.S vigencia 20XX."

5. PANEL DE PREGUNTAS

Se dispone de un colaborador para recoger el formato entregado para la realización de preguntas con el fin de dar lectura a las mismas.

Para responder, se estima un tiempo de 20 minutos.

6. CIERRE DEL EVENTO

Se realizan agradecimientos por la participación y el acompañamiento dado a S.O.S. a través de los años.

Para dar cierre, se entregará a los participantes el formato denominado Evaluación Rendición de Cuentas EPS S.O.S.

3.4 GESTIÓN DOCUMENTAL AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

Acta de realización de la audiencia

Realizar acta de la audiencia que contenga, los siguientes aspectos:

Constancias de convocatorias.

Forma cómo se garantiza la participación de la ciudadanía.

Desarrollo de la audiencia.

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 los mismos.

Anexar al acta:

El informe final presentado en la audiencia pública

Los registros de asistencia

[Ver formato, EJEMPLO - ACTA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020 \(AT-GEC-SCL-029\)](#)

- Publicar acta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia en:

Página web específicamente en el minisite de micrositio de rendición de cuentas.

Cartelera de las oficinas de atención.

Nota: Para la publicación en cartelera en salas de atención al usuario sólo se debe imprimir el acta de la audiencia y el listado de asistencia. Por otro lado, para la página web www.sos.com.co se debe cargar completo en PDF (informe final presentado en la audiencia, acta de la audiencia, registro de asistencia).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: EDIER VARGAS CRUZ Cargo: INGENIERO DE PROCESOS Fecha: 04/Ago/2022	Nombre: LUISA MARIA POTOSI HENAO Cargo: ANALISTA DE PARTICIPACION CIUDADANA Fecha: 05/Ago/2022	Nombre: XIMENA VALENCIA Cargo: COORDINADOR DE EXPERIENCIA AL CLIENTE Fecha: 05/Ago/2022

COPIA CONTROLADA