



...cuida la salud de mi familia !

MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ATENCIÓN AL USUARIO

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1 OBJETIVOS	4
1.1 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	4
1.2 OBJETIVO DEL MANUAL	4
2 MARCO LEGAL	5
3 CRONOGRAMA	6
4 CONTENIDO DE LA AUDIENCIA	7
4.1 LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES TEMAS.	7
4.1.1 Prestación de servicios de salud	7
4.1.2 Contratación	7
4.1.3 Aspectos Financieros	7
4.1.4 Satisfacción al usuario	7
4.1.5 Acuerdos y proyecciones.	8
4.1.6 Cierre y Evaluación de la Audiencia	8
5 SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA	9
6 ACTA DE REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA.	10
7 INVITACIONES A LA AUDIENCIA	11
8 INFORME DE LA AUDIENCIA	12

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 2

INTRODUCCIÓN

El presente manual es una herramienta elaborada para facilitar el proceso de rendición de cuentas de Asmet Salud EPS SAS, su finalidad corresponde al compromiso de la entidad para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente, en materia de participación ciudadana, prestación de servicios de salud, gestión pública, veeduría ciudadana y control social.

La rendición de cuentas de Asmet Salud EPS SAS es un espacio de interlocución entre sus afiliados, representantes de las organizaciones, entidades que cumpla funciones de inspección, vigilancia y control (IVC) y a la comunidad en general con el propósito de mostrar el ejercicio de la gestión transparente de la entidad y recibir de los participantes retroalimentación que permita establecer estrategias de mejor para fortalecer la operación.

Con el objetivo de dar cabal cumplimiento a los lineamientos normativos concerniente a la realización de la rendición de cuentas, Asmet Salud EPS SAS, ha definido una política la cual se encuentra anexa al presente documento.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 3

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La audiencia de rendición de cuentas en Asmet Salud EPS, es interpretada como un espacio de interlocución entre los diferentes actores del sistema y la EPS; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social a la administración de recursos del estado; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de mejora.

Los principales objetivos de la audiencia de rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de responsabilidad social.
- Resolver inquietudes, quejas o requerimientos que se presenten en la audiencia de lavigencia anterior.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión.
- 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 un espacio de interlocución trascendiendo el esquema de recepción pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de mejora con las necesidades y demandas de la comunidad.

1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El propósito central de este manual es impartir lineamientos para el adecuado ejercicio de rendición de cuentas de acuerdo la normatividad vigente y garantizar que se realice de manera estandarizada.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 4

2 MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 100 de 1993.
- Decreto 1757 de 1994.
- Ley 1122 de 2007.
- Decreto de 1018 de 2007.
- Circular Única 049 de 2008.
- Titular modificado por la Circular 052 de 2008.
- Circular Externa 052 de 2008.
- Circular Externa 07 de 2017 / Medida 88.
- Decreto 682 de 2018 Sección 4. Gobierno organizacional, artículo 2.5.2.3.4.10. Rendición de Cuentas.
- Circular Externa 08 de 2018.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 5

3 CRONOGRAMA

Con el fin de cumplir con los requerimientos normativos necesarios para la ejecución de la audiencia se hace necesario a inicio de cada año diseñar el cronograma de la audiencia de rendición de cuentas, el cual deberá cumplir como mínimo con los siguientes ítems, así como los responsables:

Tabla 2. Cronograma para la rendición de cuentas

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definición de la fecha de audiencia	Presidente
3	Realizar el alistamiento institucional - Según informe presentado a JD	Coord. Atención al Usuario
4	Realización de la presentación inicial	Coord. Atención al Usuario
5	Validación de la presentación de información y ajustes	Vicepresidencias
2	Información a SNS a través del anexo GT003 de la circular 008 de 2018	Coord. Atención al Usuario
5	Diseño de la presentación animada para proyección final	Director de Comunicaciones
6	Realización de convocatorias a través de los diferentes mecanismos.	Director de Comunicaciones
7	Preparación del informe de Rendición de Cuentas con base en la presentación inicial	Coord. Atención al Usuario
	Cargue de informe digital en el micrositio de Rendición de Cuentas de la página web	Comunicaciones
8	Gestión de bases de datos de invitados	Coord. Atención al Usuario Departamental
9	Diseño de las invitaciones	Comunicaciones
¿9	Envío de invitaciones a las instituciones definidas y usuarios.	Coord. Atención al Usuario
10	Organizar la logística del evento. Mecanismo: Virtual Fecha: Mayo 30 de 2022 Duración: 3 horas aproximadamente Escenario: Instalado 1 día antes para realizar el ensayo con la presentación definitiva. Acceso a YouTube: para funcionarios: a fin que se puedan conectar en las oficinas. Disponer proyección en oficinas: que cuenten con pantallas. Alistar el Reglamento y agenda: Link en la página web para preguntas Creación de videos:	Director de Comunicaciones
12	Realización y cargue de acta de Rendición de cuentas	Coord. Atención al Usuario
14	Seguimiento a los compromisos (en caso que se realicen)	Coord. Atención al Usuario / Gerentes departamentales

Fuente: ASMET SALUD EPS SAS

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 6

4 CONTENIDO DE LA AUDIENCIA

Desde la coordinación de Atención al usuario Nacional se construye la presentación para la audiencia con base en la información contenida en el informe de gestión presentado a la Junta Directiva, en caso de no contar con este documento se hará la solicitud de cada temarequerido en la circular 008 de 2018 a cada área involucrada, esta deberá ser sencilla, clara y concisa para un mejor entendimiento y avalada por los líderes de proceso. Una vez construida la presentación, debe ser socializada al equipo nacional (Presidente, vicepresidentes y secretario general y jurídico), para su respectiva revisión y aprobación.

4.1 LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEBERÁ CONTENER COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES TEMAS.

4.1.1 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 EPS presentará la red prestadora de servicios de salud y sus variaciones durante la vigencia, por niveles de complejidad de los servicios.

4.1.2 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 cuenta.

4.1.3 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.

4.1.4 Satisfacción al usuario

- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 7

- 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 deservicios 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 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.

Los asistentes, podrán presentar e inscribir sus inquietudes el día de la audiencia pública en el formato de la formulación de preguntas y/o inquietudes.

Durante este espacio, se presentarán las preguntas inscritas con anterioridad y el moderador será el encargado de leer cada una de las inquietudes, para ello contará con dos (2) minutos, después de los cuales la EPS tendrá cinco (5) minutos para responder. El tiempo de duración de esta sección será de 30 minutos.

Por parte de comunicaciones de deberá abrir un link en la página web a fin que los usuarios puedan compartir sus preguntas las cuales serán resueltas dentro de la audiencia, de lo contrario se resolverán y enviarán de manera escrita o a los correos suministrados.

4.1.5 Acuerdos y proyecciones.

El representante de Asmet Salud EPS SAS, llegará a acuerdos para definir compromisos de mejora, y así facilitar el ejercicio del control social

4.1.6 Cierre y Evaluación de la Audiencia

En esta parte se presentarán las conclusiones de la audiencia de rendición de cuentas y se entregará a los participantes la encuesta de evaluación de la jornada de rendición de cuentas.

El tiempo máximo estimado es de (diez) 10 minutos

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 8

5 SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA

Los resultados de la audiencia de rendición de cuentas, serán consignados en el informe final de la audiencia, dentro de este documento se incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas a la totalidad de las preguntas realizadas por las personas inscritas, de la misma forma todas las opiniones, comentarios sugerencias, propuestas y demás, con las respectivas respuestas igualmente, se presentará una evaluación de la experiencia basada en los resultados obtenidos de la encuesta realizada para tal fin.

Este informe será publicado en la página web institucional (<https://www.asmet-salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas>), pasados quince (15) días hábiles de la realización de la audiencia pública.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 9

6 ACTA DE REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA.

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

- 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 los mismos.

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 punto 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".

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 10

7 INVITACIONES A LA AUDIENCIA

Cada una de las sedes departamentales debe crear un banco de contactos con nombres, cargo y dirección de las personas responsables de las Secretarías Departamentales y Municipales de Salud, Oficinas regionales de la Superintendencia Nacional de Salud, Defensoría del pueblo, Personerías, y demás organismos de inspección, vigilancia y control y Direcciones de hospitales y clínicas, este banco de información deberá actualizarse permanentemente con el fin de realizar invitaciones efectivas a la audiencia de rendición de cuentas.

Las invitaciones deberán enviarse como mínimo 8 días antes de la audiencia.

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 11

8 INFORME DE LA AUDIENCIA

El informe de la audiencia de rendición de cuentas es un resumen digital de la presentación realizada, que debe cargarse en el micrositio de rendición de cuentas, en la página web de la organización un mes antes de la audiencia y debe anexarse a cada una de las invitaciones realizadas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 12

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	19/01/2022	Versión inicial del documento
2	12/01/2023	Se elimina política de rendición de cuentas y se crea como documento Externo "Acuerdo_119_Política_Rendición_Cuentas"

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaborado por: Coord. Atención al Usuario	Revisado por: Prof. Innovación y OP	Aprobado por: Dir Comercial y Atención al Usuario
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Enero de 2022 13