



*...cuida la salud de mi familia !*

# **INSTRUCTIVO REALIZACIÓN DE EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN AUDIENCIA PÚBLICA**

## **ATENCIÓN AL USUARIO**

## CONTENIDO

	<i><b>Pág.</b></i>
1 INTRODUCCIÓN .....	3
2 OBJETIVOS .....	4
2.1 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	4
2.2 OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO .....	4
3 MARCO LEGAL .....	5
4 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA .....	6
4.1 METODOLOGÍA.....	6
4.1.1 Alistamiento Institucional.....	6
4.1.2 Identificación de Invitados.....	6
4.1.3 Divulgación.....	7
4.1.4 Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	8
4.1.5 Organización Logística.....	9
4.1.6 Registro y radicación de preguntas e inquietudes.....	10
4.1.7 Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas.....	10
4.1.8 Desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	10
4.1.9 Durante el desarrollo de la audiencia pública.....	10
4.2 DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	12
4.2.1 La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas deberá contener como mínimo con los siguientes temas.....	12
4.2.2 Prestación de servicios de salud.....	12
4.2.3 Contratación.....	12
4.2.4 Aspectos financieros.....	13
4.2.5 Satisfacción de usuario.....	13
4.2.6 Intervención de las asociaciones u organizaciones sociales.....	14
4.2.7 Acuerdos y proyecciones.....	14
4.2.8 Cierre y Evaluación de la Audiencia.....	14
4.2.9 Seguimiento a los compromisos adquiridos en la audiencia.....	14
4.3 Acta de realización de la audiencia.....	15
5 ELEMENTOS A UTILIZAR.....	16
6 REPORTES DE INFORMACIÓN.....	17
7 FECHAS IMPORTANTES AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
8 ANEXOS .....	19
8.1 ANEXO A. ORDEN DEL DÍA .....	19
8.2 ANEXO B. FORMATO DE RADICACIÓN DE PREGUNTAS E INQUIETUDES.....	20
8.3 ANEXO C. CONTENIDO DEL INFORME.....	21
8.4 ANEXO E. FORMATO DE ASISTENCIA.....	22

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



## 1 INTRODUCCIÓN

Asmet Salud EPS SAS, en cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente, en materia de participación ciudadana en la prestación de servicios de salud, gestión pública, veeduría ciudadana y control social, desarrolla las audiencias públicas de rendición de cuentas, ante los representantes de las organizaciones, las entidades que cumpla funciones de inspección, vigilancia y control (IVC) sus afiliados y la comunidad en general.

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

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 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 la vigencia 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.

### 2.2 OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO

El propósito central de este instructivo es impartir lineamientos para el cumplimiento de la normatividad vigente y asegurar que la empresa realice la rendición de cuentas 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

### 3 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

## 4 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

### 4.1 METODOLOGÍA

El evento de rendición de cuentas se organiza a través de nueve (9) pasos, así:

#### 4.1.1 Alistamiento Institucional.

Desde la coordinación de Atención al usuario Nacional hará la solicitud de cada tema requerido en la circular 008 de 2018 a cada área involucrada, esta deberá ser sencilla, clara y concisa para un mejor entendimiento. Esta información deberá consolidarse para la realización de la presentación y debe ser enviada previamente al Equipo Nacional (vicepresidente de Operaciones, vicepresidente de Salud, vicepresidente de Planeación y Riesgos y vicepresidente Financiero), para su respectiva revisión y aprobación.

**El Presidente es el responsable de la audiencia de Rendición de Cuentas Nacional.**

La fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, de una vigencia cumplida, con corte a 31 de diciembre, deberá reportarse a la Superintendencia Nacional de Salud a más tardar el 10 de abril de la siguiente vigencia y, en caso de modificación de fecha de la audiencia pública, la nueva fecha deberá reportarse con al menos 20 días calendario de anterioridad a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, con el formato archivo Tipo GT003, a través de la plataforma NRVCC.

La realización y resultado de la audiencia pública de rendición de cuentas deberá ser informado por las EAPB y prestadoras de servicios a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la celebración en el formato técnico anexo a la circular 08.

#### 4.1.2 Identificación de Invitados.

La sede deberá conformar una base de datos con los actores que deben participar de este evento y ser enviado a la sede nacional para contactarlas e invitarlas. Es importante

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

que los actores identificados sean representativos de los intereses generales del sistema, alcaldía, secretaria de salud, asociación de usuarios, veedurías, personería y prestadores de servicios de salud.

Asmet Salud EPS SAS, publicara en la página web institucional <https://www.asmet salud.com>, el informe de rendición de cuentas para que sea consultado, antes de la realización de la audiencia.

#### **Inscripción para asistir:**

Las personas que deseen asistir podrán inscribirse a través del el micrositio de rendición de cuentas; <https://www.asmet salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas> o personalmente el día de la audiencia de rendición de cuentas a la entrada del sitio de realización de la audiencia

Al ingresar, las personas asistentes que estén interesadas en participar con su intervención en la audiencia de rendición de cuentas reclamaran y diligenciara el formato presentación de preguntas e inquietudes (Formato adjunto)

Para garantizar la participación ciudadana, se brinda la posibilidad de enviar las preguntas e inquietudes por medio del micrositio de rendición de cuentas <https://www.asmet salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas> indicando nombre completo, documento de identidad, correo electrónico, dirección de residencia, si es usuario o representa a alguna entidad.

Solo se aceptara las intervenciones relacionadas con los temas a tratar en la audiencia de rendición de cuentas, y que sean recibidas en el plazo estipulado, y se responderán en el tiempo establecido para tal fin, durante la audiencia.

#### **4.1.3 Divulgación.**

Asmet Salud EPS SAS, dará a conocer oportunamente a través de su página web institucional, en el micrositio de rendición de cuentas;

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

<https://www.asmet salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas>, la respectiva programación, el orden del día y el informe a presentar durante la audiencia de rendición de cuentas.

Así, todos los interesados en el tema, podrán conocer y formular las preguntas y sugerencias en base al informe de rendición de cuentas publicado

#### **4.1.4 Convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.**

La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Asmet Salud EPS SAS, convocara usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de la fecha de realización de la audiencia.
- La convocatoria deberá realizarse a través del micrositio de rendición de cuentas, ubicado en la página web institucional y todos los canales dispuestos para la divulgación (página web institucional, prensa de amplia circulación, boletín institucional, radio o televisión y/u otros)
- Además, se 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 zona donde cuenta con afiliados.
- Asmet Salud publicara en su página web, 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.
- 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 todos los medios establecidos para la audiencia inicial.
- En todo caso la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia anterior, debe realizarse a más tardar el 31 de julio de la siguiente vigencia.
- En el acto de convocatoria se debe indicar a la ciudadanía el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas.
- El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública deberá ser difundido

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



en el micrositio <https://www.asmet salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas>, 30 días antes de la realización de la audiencia

#### **4.1.5 Organización Logística.**

Para organizar la audiencia de rendición de cuentas se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

##### **Lugar.**

La audiencia se realizará de manera virtual desde el auditorio del edificio de Asmet Salud o en el lugar que defina la organización.

##### **Fecha.**

Es definida por el presidente de la organización con la suficiente anticipación, e informar a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo.

##### **Duración.**

Se realizará en una sola jornada, con una duración aproximada de 3 horas en el horario definido por la Presidencia de la organización.

##### **Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria.**

Se debe prever el número de personas que se harán presentes para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.

##### **Suministros.**

Establecer las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo del evento, como, por ejemplo, si es necesario un teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.

Estas son cosas que la entidad debe tener en consideración para que la experiencia resulte éxito.

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

#### **4.1.6 Registro y radicación de preguntas e inquietudes.**

Los invitados al evento de rendición de cuentas deben registrarse en los formatos establecidos para realización de eventos en Asmet Salud EPS y pueden presentar sus propuestas de mejora a la gestión de la entidad, para ser discutida en el evento de rendición de cuentas, para lo cual se debe entregar el formato establecido.

#### **4.1.7 Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas.**

Durante el evento se determinarán los líderes de procesos competentes para analizar y preparar las respuestas a las propuestas recibidas de parte de los actores asistentes. Pueden clasificarse por áreas temáticas de tal forma que durante la audiencia pública pueda responderse integralmente las inquietudes de todos.

Tanto las propuestas de asistentes como las respuestas de Asmet Salud EPS SAS deben registrarse en el formato establecido para el reporte respectivo a Supersalud y su publicación en la página web de la entidad.

#### **4.1.8 Desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.**

Al momento de ingresar al lugar donde se realice la audiencia pública de rendición de cuentas:

Las personas inscritas como asistentes al evento, deberán presentarse de acuerdo a la programación difundida en la página web.

#### **4.1.9 Durante el desarrollo de la audiencia pública.**

Para mantener el orden, se designará un moderador, el cual está encargado de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

#### **Moderador de la audiencia pública:**

Para mantener el orden, se designará un moderador, el cual está encargado de

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

administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

### **Funciones del moderador:**

Para garantizar el orden se designará un moderador que estará encargado de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

Dentro de las funciones del moderador se encuentran:

- Presentar la agenda de día y explicar las condiciones para el correcto desarrollo de la audiencia basado en este reglamento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan las mismas garantías para su intervención
- Moderar el correcto desarrollo de la audiencia.
- Procurar que los participantes (afiliados, representantes de las asociaciones de usuarios, veedores y organizaciones, comunidad en general) respeten el espacio de tiempo otorgado, así como las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.
- Garantizar que las intervenciones sean sobre los temas establecidos y tratados en la audiencia, a través del formato de preguntas e inquietudes, intervenciones que traten de temas diferentes no serán permitidas.
- El moderador se encargará que la respuesta que brinde la EPS, responda adecuadamente a los comentarios, opiniones, sugerencias, preguntas y/o reclamos que se presenten en el desarrollo de cada intervención.
- Es importante aclarar que la audiencia de rendición de cuentas, es un ejercicio de participación para el mejoramiento de la gestión y control social, pero no es de carácter DECISORIO, por lo cual, las conclusiones de la misma no tienen fuerza vinculante con la EPS.

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

## 4.2 DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La audiencia pública de la rendición de cuentas, se estructura de la siguiente manera:

Intervención de Asmet Salud EPS, presentará sus informes de gestión, a través de los diferentes referentes de cada tema.

Cada referente contará con un tiempo de intervención de 20 minutos, el Presidente o su representante contará con 30 minutos.

### 4.2.1 La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas deberá contener como mínimo con los siguientes temas.

#### 4.2.2 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.

#### 4.2.3 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.

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

#### 4.2.4 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.

#### 4.2.5 Satisfacción de usuario.

- 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 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.

Aquellas preguntas que no hayan sido seleccionadas en el desarrollo 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 13

pública de rendición de cuentas, quedarán registradas y consignadas, para luego ser respondidas en el Informe de seguimiento a la rendición de cuentas.

#### **4.2.6 Intervención de las asociaciones u organizaciones sociales.**

Los representantes de las asociaciones u organizaciones sociales pueden enviar sus preguntas e inquietudes en el micrositio de la página web institucional <https://www.asmet salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas> o participar el día de la audiencia pública de acuerdo al formato para la formulación de preguntas y/o inquietudes.

Es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

- Tener una relación directa con los temas presentados.
- No deben sobrepasar dos (2) páginas, tamaño carta a doble espacio.
- Tener una redacción respetuosa.
- Indicar la persona y cargo a quien va dirigida.
- La intervención de las asociaciones u organizaciones sociales tendrá una duración de cinco (5) minutos y cada representante tendrá máximo cinco (5) minutos y quien responda podrá utilizar cinco (5) minutos.

#### **4.2.7 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

#### **4.2.8 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.

#### **4.2.9 Seguimiento a los compromisos adquiridos en la audiencia**

Los resultados de la audiencia de rendición de cuentas, serán consignados en el informe

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 14

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,](https://www.asmet.salud.com/pagina/rendicion-de-cuentas)) pasados quince (15) días hábiles de la realización de la audiencia pública.

#### 4.3 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 15

## 5 ELEMENTOS A UTILIZAR

- Orden del día (Anexo A).
- Formato de evaluación del evento (este formato es el definido por Asmet Salud EPS).
- Formato de radicación de Preguntas e Inquietudes (Anexo B).
- Contenido del informe (Anexo C).
- Formato de asistencia (Anexo E).
- Invitaciones, escarapelas, libretas, lapiceros y carpetas se enviarán desde la sede nacional.

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 16



## 6 REPORTES DE INFORMACIÓN

La sede Nacional de Asmet Salud EPS, se encargará de:

- Informe audiencia pública de rendición de cuentas
- Presentación realizada en la audiencia pública de rendición de cuentas
- Listados de asistencia
- Soportes de convocatoria
- Evidencia fotográfica
- Evaluación del Evento

Es de aclarar que el archivo se debe cargar en PDF con un máximo de 2 megas.

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 17

## 7 FECHAS IMPORTANTES AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Tabla 1. Fechas Importantes Audiencias de Rendición de Cuentas

Evento	Fecha límite / Reporte
El reporte de la fecha (Programación) de la audiencia a la Supersalud, a través de la Plataforma NRVCC	10 de abril
Reporte de modificación fecha de realización de audiencias de rendición de cuentas	20 días antes a la "fecha a modificar"
Convocatoria a la audiencia de rendición de cuentas	Se debe realizar en un término no inferior a un (1) mes de la audiencia, a través de todos los canales de comunicación con los que cuenta la EPS.
Publicación de programación de la audiencia de rendición de cuentas	Mínimo 2 veces, con un intervalo no inferior a 10 días, en un medio de amplia circulación
Fecha límite de realización audiencia de rendición de cuentas de la vigencia cumplida	31 de julio.
Difusión informe de audiencia de rendición de cuentas, en la página web institucional	30 días antes a la realización de la audiencia de rendición de cuentas
Informe Resultado audiencia de rendición de cuentas.	15 días calendario siguientes a la fecha de realización de la audiencia de rendición de cuentas, y deben estar disponibles al menos durante tres (3) años.
Acta de audiencia de rendición de cuentas.	Se debe publicar en el micrositio de rendición de cuentas dentro de los 15 días siguientes a la realización de la audiencia.

Fuente: ASMET SALUD EPS SAS

## 8 ANEXOS

### 8.1 ANEXO A. ORDEN DEL DÍA

#### Orden del día

1. Registro y bienvenida de asistentes
2. Himno de la república de Colombia
3. Himno departamento
4. Reglas de la audiencia de rendición de cuentas
5. Intervención representante Junta / Gerente Departamental
6. Gestión prestación de servicios de salud
7. Gestión contratación
8. Aspectos financieros
9. Satisfacción de usuarios
10. Asociación de usuarios
11. Preguntas e inquietudes
12. Cierre

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 19

## 8.2 ANEXO B. FORMATO DE RADICACIÓN DE PREGUNTAS E INQUIETUDES

Recomendación: Los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos para la Audiencia Pública.

### FORMATO PREGUNTAS E INQUIETUDES



Nombre:
Dirección de correo electrónico:
Teléfono:
Dirección (Domicilio):

**Si actúa en representación de una entidad, por favor indique respecto de dicha ENTIDAD:**

Razón Social:	NIT:
Dirección (Domicilio):	Ciudad:

**A continuación describa en forma breve y concisa su pregunta, inquietud, recomendación u observación:**

--



### 8.3 ANEXO C. CONTENIDO DEL INFORME

1. Direccionamiento Estratégico (Misión, visión y estructura organizacional).
2. Prestación de servicios de salud. (\*)
3. Contratación. (\*)
4. Aspectos financieros. (\*)
5. Satisfacción de usuarios. (\*)
6. (\*) En la presentación guía y en este documento se encuentra el contenido específico de cada tema:
7. Planes de acción y estratégicos
8. Logros alcanzados
9. Planes y programas desarrollados y por desarrollar
10. Actividades de participación ciudadana

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 21

## 8.4 ANEXO E. FORMATO DE ASISTENCIA



PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS  
LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO  
GR-F-47 Ver 3

### LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO

Evento realizado: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_  
Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

N°	Nombres y apellidos	C.C	N° celular	Correo electrónico	FIRMA Autorización tratamiento de datos*1	
1					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
2					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
3					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
4					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
5					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
6					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
7					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
8					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
9					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
10					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
11					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
12					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
13					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	
14					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	

\*1\* Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a ASMET SALUD EPS, para tratar mis datos aquí registrados con la finalidad de llevar control de asistencia al evento, crear y gestionar base de datos en relación al mismo, además de actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, así como también la toma de imágenes y grabación de audio como soporte y difusión del evento. Para el ejercicio de mis derechos de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado respecto al uso de mis datos, Asmet Salud ha dispuesto la línea nacional gratuita 018000913876, la oficina en la sede Nacional ubicada en la Carrera 4 No. 18N-46 de la ciudad de Popayán Cauca y el correo electrónico [protecciondedatos@asmetsalud.org.co](mailto:protecciondedatos@asmetsalud.org.co).

Elaborado por: Coordinadora contrataciones Administrativas	Revisado por: Director de Calidad	Aprobado por: Directora Administrativa
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en mayo de 2017 1

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 22



MACROPROCESO DE GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCIÓN AL USUARIO  
PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO  
INSTRUCTIVO REALIZACIÓN DE EVENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN AUDIENCIAS PÚBLICAS  
GCS-AU-I-07 Ver 01

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	19/01/2022	Versión inicial del documento

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 23