

## NORMATIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo al circular externa 00006 del 31 marzo 2020, se reglamenta el desarrollo de la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTA VIGENCIA 2020.

### REQUISITOS:

1. La AUDIENCIA Se realizara VIRTUALMENTE.
2. Reportar a través del formato GT003 de la SUPERSALUD: fecha, Lugar y canales virtuales de la realización de la Audiencia vigencia 2020. ( 28 de Mayo del 2021)
3. Convocar a usuarios y ciudadanía en general en un término no inferior a un mes.
4. Deberá realizarse a través de la página web de la respectiva de la entidad y canales de comunicación disponibles por lo menos publicar 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días.
5. Publicidad en llamadas telefónicas, perifoneo, avisos por prensa. Mensajería de textos, para permitir la participación Etc...
6. En caso de 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.
7. Durante el desarrollo de la audiencia se deben habilitar canales virtuales o en línea de participación socializados previamente a través de todos los medios disponibles.
8. Realizar acta de audiencia de rendición de cuenta realizada por medios virtuales, deberán ser publicada en las carteleras físicas disponibles y/o prensa escrita de amplia circulación local, y habilitar canales para que los usuarios con posterioridad puedan solicitar información o aclaraciones, una vez hayan cesado las medidas de aislamiento obligatorio. Por lo menos, deben contener los siguientes aspectos:
  - Constancia de convocatorias.
  - Forma como se garantizó la participación de la ciudadanía.
  - Desarrollo de la audiencia.
  - Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.
  - Respuestas y aclaraciones que publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia.
  - Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia. Si lo hubiere, juntos con los soportes de las acciones de cumplimientos y/o cronograma para el cumplimiento de los mismos.
  - Deberá ser publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.

Dirección: carrera 18 n° 21-13 Teléfono  
7261772 celular 3176401444 Maicao- la  
guajira –Colombia



## 9.- INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS DE LA RENDICION DE CUENTA EN LA INFORMACION A LA CIUDADANIA POR PARTE DE LAS ENTIDADES VIGILADAS:

- Reporte trimestrales publicados en la página web institucional y deben publicarse los 20 días primeros de los meses Abril, Julio, Octubre y Enero sobre:
  - La caracterización de sus afiliados.
  - Los indicadores de gestión del sistema Obligatorio de la garantía de calidad de la entidad.
  - La satisfacción de los usuarios.
- Micrositio de Rendición de Cuentas en la página web donde se encuentre permanente disponibles información relaciones por lo menos con:
  - El estado de Contratación de la red prestadora de servicio por nivel de complejidad
  - Cantidad de afiliados, Cifras de nuevos afiliados
  - De las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB .
  - Movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros.
  - Oficina de Atención al Usuario y gestión de ella, tiempos de espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios. La información debe actualizarse al menos trimestralmente.
- En este Micrositio debe, además, 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 vigilada y de la gestión de la entidad. Así mismo deberá contener, los informes de las audiencias públicas de rendición de cuentas que se presente a la comunidad.
- Estatutos de creación de la entidad acorde con la naturaleza jurídica adoptada.
- 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.
- 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.
  - Mecanismos de atención prioritaria para personas con

Dirección: carrera 18 n° 21-13 Teléfono  
7261772 celular 3176401444 Maicao- la  
guajira –Colombia



- derechos a atención prioritaria o preferencial.
  - Número de miembros de asociaciones de usuario vigente.
  - Informe de los logros obtenidos como productos 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.
- 
- 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.
  - Contratación
  - Aspectos financieros
  - Satisfacción de usuarios
  - Comparativo con la vigencia anterior - Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.

Dirección: carrera 18 n° 21-13 Teléfono  
7261772 celular 3176401444 Maicao- la  
guajira –Colombia

