

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión	02
			Fecha	20/01/2022
			Página	1 de 6

1. Objetivo

Suministrar información de la gestión de Savia Salud EPS y sus resultados a los usuarios y a la comunidad, generando transparencia y espacios de retroalimentación desde la perspectiva ciudadana con el fin de lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento continuo.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la convocatoria a la comunidad y termina con la publicación de la información.

3. Definiciones

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. Artículo 48 Ley 1757 de 2015.

Control social en salud: es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía en el ejercicio público mediante el seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales, para garantizar transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.

EAPB: se entiende por Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) a las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado.

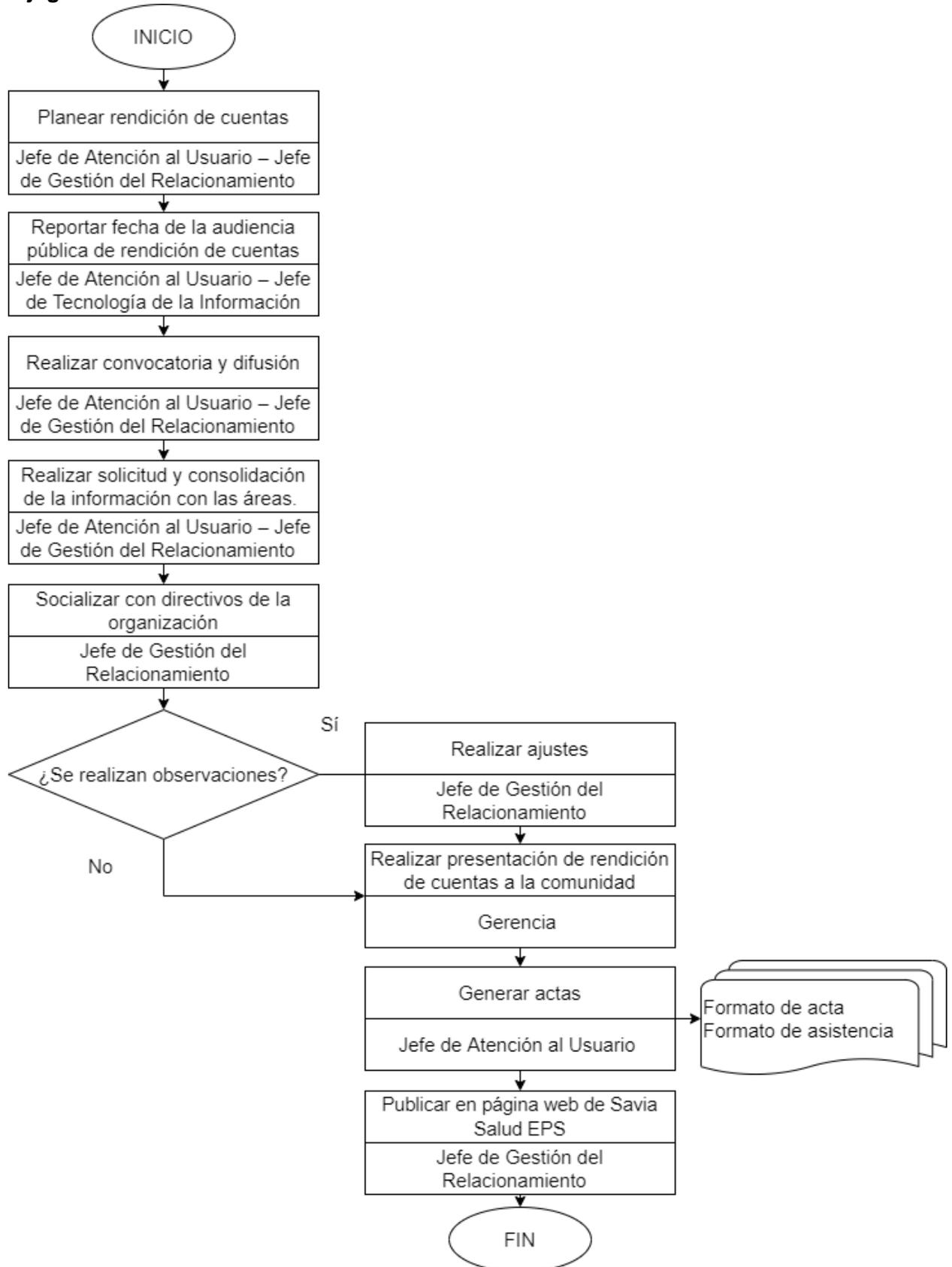
Archivo Tipo GT003: archivo por medio del cual se reporta a la a la Superintendencia Nacional de Salud, la fecha y lugar de la realización de la audiencia publica de rendición de cuentas.

4. Marco legal:

- Ley 1712 de 2014.
- Circular Externa de salud 000008 de 2018 de la Supersalud.
- Circular única 047 Supersalud de 2017.
- Circular Externa 004 de 2018 de la Supersalud.
- Circular Externa 0006 de 2020 de la Supersalud.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión	02
			Fecha	20/01/2022
			Página	2 de 6

5. Flujograma



	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión	02
			Fecha	20/01/2022
			Página	3 de 6

6. Descripción del procedimiento

#	Actividad	Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?)	Responsable
1	Planear rendición de cuentas	De acuerdo con el cumplimiento normativo, se inicia con una reunión para definir la programación de la fecha, medio a través del cual se llevará a cabo la rendición de cuenta y medio masivo de comunicación por medio del cual se realiza la difusión y convocatoria al evento teniendo en cuenta los lineamientos gerenciales.	Jefe de Atención al Usuario – Jefe de Gestión del Relacionamento
2	Reportar fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas	Se deberá reportar 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. El Archivo Tipo GT003, se reportará de manera anual con corte a 31 de diciembre de cada vigencia con fecha máxima de reporte el 10 de abril	Jefe de Atención al Usuario – Jefe del área de Tecnología de la Información.
3	Realizar convocatoria y difusión.	Se realizará un mes antes de la fecha estipulada para la presentación a la comunidad y se hará la difusión por los medios de comunicación tales como: página web, correos electrónicos, televisión, radio, periódicos, redes sociales en la cual se harán publicaciones mínimo 2 veces antes de la 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 los todos medios establecidos para la audiencia inicial.	Jefe de Atención al Usuario – Jefe de Gestión del Relacionamento
4	Realizar solicitud y consolidación de la información a las áreas.	Por medio de correo electrónico se solicita a cada una de las áreas la información relevante de la vigencia anterior la cual debe contener: a) Prestación de servicios de salud - Indicadores de oportunidad, y calidad de la atención en salud, y los servicios prestados, 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. Se presentará la red prestadora de servicios de salud y sus variaciones durante la vigencia por niveles de complejidad de los servicios.	Jefe de Atención al Usuario – Jefe de Gestión del Relacionamento

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
			Versión	02
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Fecha	20/01/2022
			Página	4 de 6

#	Actividad	Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?)	Responsable
		<p>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.</p> <p>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, 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. Para ser consolidada de acuerdo con los lineamientos de la imagen corporativa para proceder a su retroalimentación y aprobación.</p>	
5	Socializar con directivos de la organización.	Una vez consolidada la información con los lineamientos de la gerencia, se socializa con los directivos de la organización con el fin de validar la información y proceder a realizar las correcciones pertinentes y por último la consolidación final, y entrega a la gerencia.	Jefe de Gestión del Relacionamento
6	Realizar presentación de rendición de cuentas a la comunidad.	De acuerdo con el medio elegido, se procede a compartir la rendición de cuentas con todo el público presente conforme a la difusión e invitación realizada por el área de Comunicaciones y Atención a Usuario.	Gerencia
7	Generar actas.	Luego de finalizada la difusión se procede a la consolidación de los listados de asistencia en el formato (Formato de asistencia), información, preguntas y respuestas de los	Jefe de Atención al Usuario

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Versión	02
			Fecha	20/01/2022
			Página	5 de 6

#	Actividad	Descripción (¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué o para qué?)	Responsable
		asistentes, para la creación del acta en el formato (Formato de acta) la cual debe contener: 1. Constancias de convocatorias 2. Forma como se garantizó la participación de la ciudadanía 3. Desarrollo de la audiencia 4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes 5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia y los compromisos.	
8	Publicar en página web Savia Salud EPS.	El acta será publicada página web de Savia Salud, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia y estará acompañada de los registros de asistencia, el informe final presentado en la audiencia pública y los soportes relacionados, para pasar a la actividad siguiente, esta información estará disponible en la página web institucional al menos durante los tres (3) años siguientes a la realización de audiencia y la documentación generada según el marco normativo será digitalizada y guardada según lo establecido en las tablas de retención documental-normatividad vigente.	Jefe del área de Gestión del Relacionamento

7. Controles

Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
Socialización a directivos	Jefe del área de Gestión del Relacionamento	Anual	Acta y listado de asistencia.
Socialización de la rendición de cuentas	Jefe Atención al Usuario	Anual	Acta y listado de asistencia.

8. Indicadores del procedimiento

No aplica

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Participación social	Código	AU-2-PD03
			Versión	02
	PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Fecha	20/01/2022
			Página	6 de 6

9. Documentos y/o registros asociados

Código	Nombre del documento o registro asociado
FOGC-02	Formato de asistencia
FOGC-04	Formato de acta