




POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. GENERALIDADES	4
DECLARACIÓN	4
OBJETIVO	6
MARCO NORMATIVO	7
DEFINICIONES	8
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINÚA	9
III. DESCRIPCIÓN DEL TEMA	9
IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA Y MEDICIÓN	11

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

I. INTRODUCCIÓN


“La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Así mismo mediante el CONPES 3654 de 2010, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”; y el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.¹

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.²

La rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el

¹ <http://es.presidencia.gov.co/dapre/rendicion-de-cuentas/rendicion-cuentas>

² Artículo 48 Ley 1757 de 2015

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022


ejercicio del control social a la administración pública y tiene como objetivo fortalecer la participación de la ciudadanía, permitiéndole a ésta, conocer, revisar, validar o controvertir las actuaciones emanadas de la administración que los gobierna. Este control de la ciudadanía propende por que la sociedad civil cuente con herramientas para visibilizar y fiscalizar el desempeño de las entidades públicas, validando que satisfagan eficazmente sus derechos y puedan obtener respuesta oportuna y necesaria a sus requerimientos.

II. GENERALIDADES


Declaración

La EPS Familiar de Colombia S.A.S., propenderá por la promoción y fortalecimiento del ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente por lo cual dará estricto cumplimiento a los lineamientos que se describen a continuación:

- i) La EPS Familiar de Colombia realizará la audiencia pública de rendición de cuentas en forma anual, a más tardar el 31 de julio de la siguiente vigencia.
- ii) La convocatoria para la audiencia pública de rendición de cuentas debe realizarse en un término no inferior a un mes de su realización y debe hacerse a través de la página web de la entidad y a través de todos los canales de comunicación que brinden cobertura a todos los territorios donde residen los afiliados. La convocatoria se debe publicar por lo menos 2 veces durante dicho termino con un intervalo al menos de 10 días.
- iii) En el acto de convocatoria se debe indicar a los afiliados el mecanismo de participación de la audiencia de rendición de cuentas. El informe que se rendirá a la ciudadanía en la audiencia pública deberá ser difundido en la página web de la entidad, 30 días antes de la realización de la audiencia.

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

- iv) En el caso de presentarse modificaciones en la fecha de la audiencia pública, la nueva fecha deberá publicarse al menos con 20 días calendarios de anterioridad a su realización y difundirse por todos los medios establecidos para la audiencia inicial.
- v) La publicación de la convocatoria para la audiencia pública de rendición de cuentas con una vigencia cumplida con corte a 31 de diciembre deberá reportarse a la Súper Salud a más tardar el 10 abril de la siguiente vigencia.
- vi) La audiencia pública de rendición de cuentas deberá realizarse incluyendo los temas que indica el numeral 1.2.3 Desarrollo y contenido de la circular externa 000008 del 04 de septiembre del 2018.
- vii) El acta de la realización de la audiencia pública deberá ser publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de esta, y debe estar acompañada de los registros de asistencia, el informe final y los soportes establecidos en el numeral 1.2.4 de la circular 000008 del 04 de septiembre del 2018.
- viii) La EPS Familiar de Colombia deberá contar con un Micro sitio de Rendición de Cuentas en la página web donde se encuentre permanentemente disponible información relacionada por lo menos con: el 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. La información debe actualizarse al menos trimestralmente. El micrositio debe permitir la interacción de la comunidad

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

de manera que pueda presentar sus comentarios u observaciones y solicitar información relacionada.

- ix) Las IPS que hacen parte de la red de servicios de salud contratada por la EPS Familiar de Colombia deberán disponer de un Micrositio de Rendición de Cuentas en la página web, donde se encuentre permanentemente disponible información actualizada relacionada por lo menos con: los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad, satisfacción de los usuarios. El micrositio debe permitir la interacción de la comunidad de manera que pueda presentar sus comentarios u observaciones y solicitar información relacionada.
- x) La EPS Familiar de Colombia deberá publicar dentro de los 20 primeros días calendario de los meses de abril, julio, octubre y enero de cada año en la página web institucional los reportes trimestrales de la caracterización poblacional, los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad y la satisfacción de los usuarios.
- xi) La información suministrada en la rendición de cuentas será actualizada, completa, pertinente, en lenguaje claro y comprensible sobre los procesos y resultados de la gestión.
- xii) La EPS Familiar de Colombia generará diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar con respecto a la gestión realizada y de la cual se rinde cuentas.

Objetivo

Establecer el mecanismo para informar y explicar las acciones desarrolladas durante la vigencia inmediatamente anterior con relación a la prestación de servicios de salud,

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

manejo financiero, administrativo, como principio de buena práctica y fortalecimiento de la transparencia en la gestión.

Marco Normativo

Tipo	Norma	Año de emisión	Descripción de la norma	Entidad que emite
Circular Externa	47	2007	Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control	SUPERSALUD
Circular externa	0007	2017	Instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales-Código de conducta y de buen gobierno	SUPERSALUD
Circular externa	000008	2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007	SUPERSALUD
Decreto	682	2018	Por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud	MINSALUD
Resolución	497	2021	Por la cual se reglamentan los criterios y estándares para el cumplimiento de las condiciones de	MINSALUD

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

			autorización, habilitación y permanencia de las entidades responsables de operar el aseguramiento en salud.	
--	--	--	--	--

Definiciones

- i) *Participación social:* La participación Social comprende la participación ciudadana, entendida como el ejercicio de los derechos y deberes del individuo; y la participación comunitaria, como el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para intervenir en decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- ii) *Participación ciudadana:* Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la participación ciudadana y comunitaria.
- iii) *Convocatoria:* la acción de convocar implica citar o llamar a una o más personas para que asistan a un determinado lugar, evento o a un acto que se celebrará.
- iv) *Audiencia pública:* Es un espacio que proporcionan las entidades para informar y explicar a la comunidad y a las diferentes organizaciones involucradas su gestión dentro de un periodo de tiempo determinado.
- v) *Rendición de cuentas (RdC):* es una herramienta de control social que permite que la comunidad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental.

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01 Fecha: 01 / 04 / 2022

- vi) *Acta de reunión:* es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.
- vii) *Página web:* es un documento accesible desde cualquier navegador con acceso a internet, y que puede incluir audio, vídeo, texto y sus diferentes combinaciones
- viii) *Micrositio:* Es un sitio web que extiende o amplía la información y funcionalidades de un sitio web principal. Normalmente un micrositio está vinculado al sitio web principal, pero se centra en solo algunos puntos específicos.

Evaluación y mejora continúa

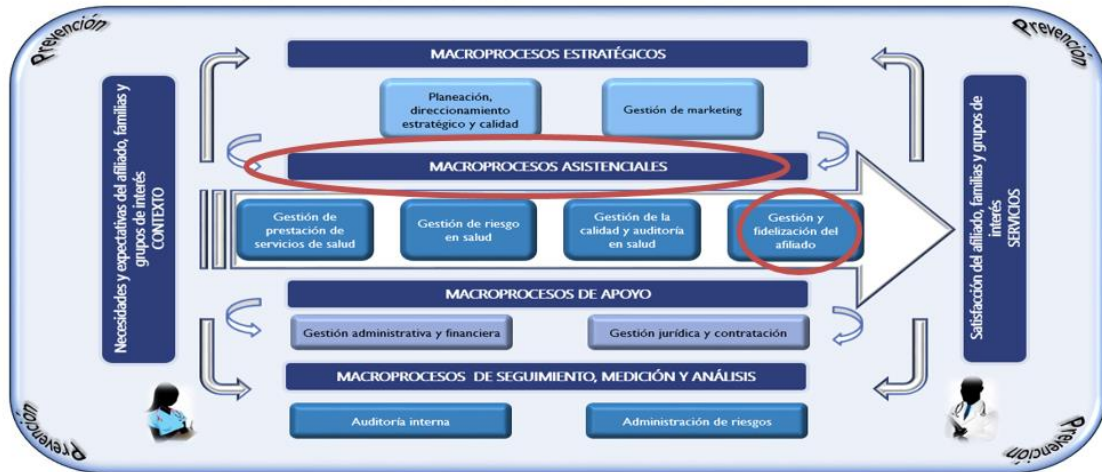
Por otra parte, los cuadros de mando de controles definidos en esta política estarán soportados en aplicaciones o software según aplique, mediante la cual permitirá a los niveles directivos contar con la información de manera oportuna y eficaz, para la toma de decisiones.

III. DESCRIPCIÓN DEL TEMA

La audiencia pública de rendición de cuentas es un procedimiento que hace parte del macroproceso asistencial llamado Gestión y fidelización del afiliado y se encuentra específicamente en el proceso Gestión de participación ciudadana, así como se relaciona a continuación:

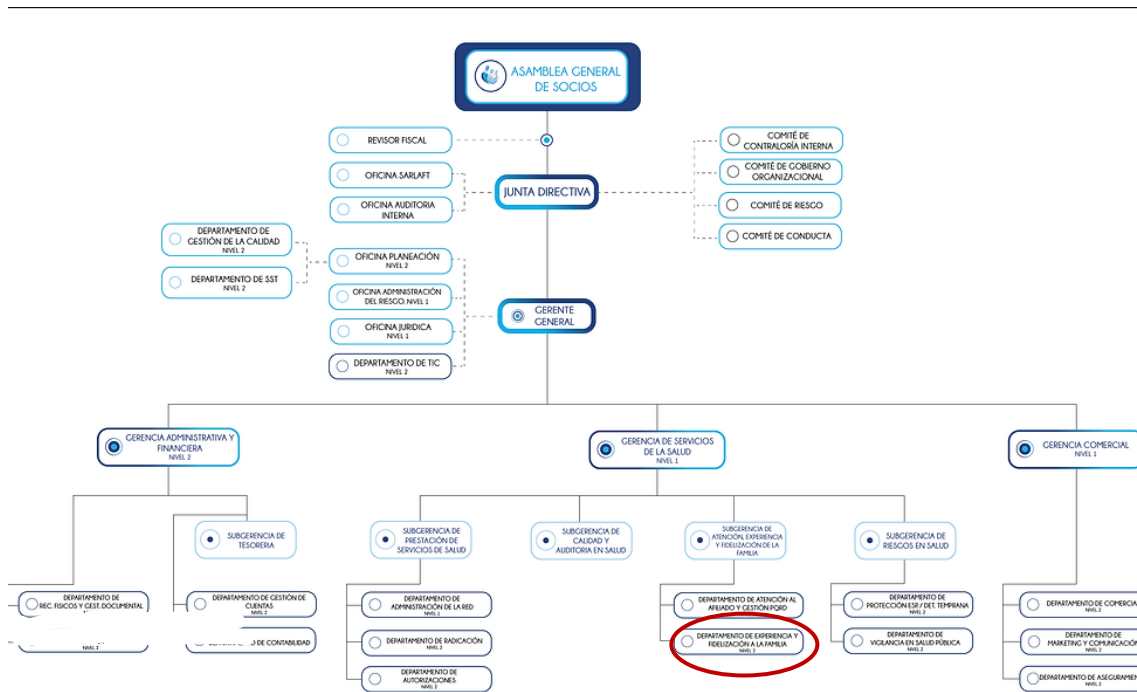
	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

Ilustración 1. Mapa de procesos



Fuente: EPS Familiar de Colombia S.A.S

Ilustración 2. Organigrama EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S



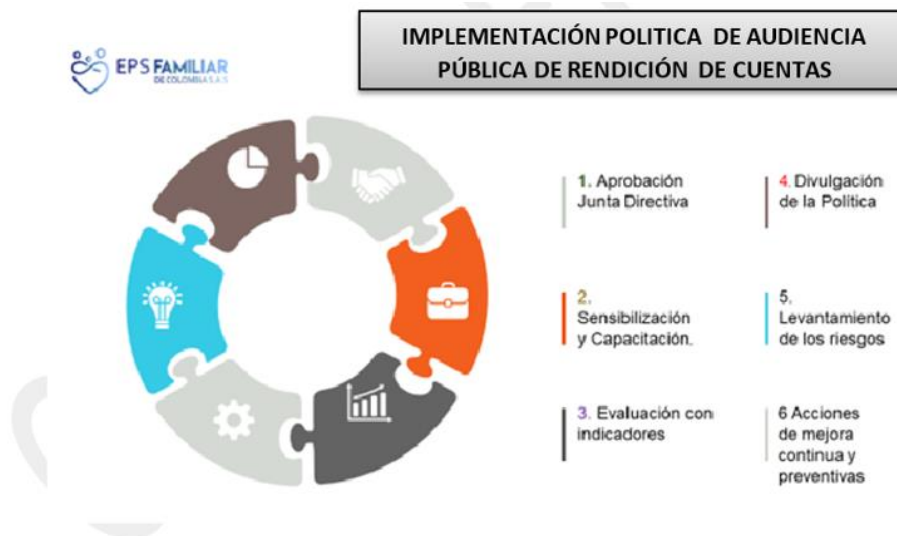
Fuente: Equipo de trabajo EPS Familiar de Colombia S.A.S.

	POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: GP – PO01
	PROCESO GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 01
		Fecha: 01 / 04 / 2022

IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA Y MEDICIÓN

La implementación de la Política se define como unos pasos secuenciales y coordinados, bajo la responsabilidad de la subgerencia de experiencia y fidelización del afiliado, propuesta bajo los siguientes ámbitos:

Ilustración 3. Proceso de implementación política de Rendición de cuentas



Fuente: Equipo de Trabajo EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.