

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Implementar la metodología que permita llevar a cabo la Rendición de Cuentas anual en cada una de las regionales donde opera PROTEGER EPS y la publicación de informes trimestrales, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Desde: la generación de cronograma de actividades de Rendición de Cuentas anual.

Hasta: la publicación de informes en la página WEB de la EPS.

3. DEFINICIONES

- **Control Social:** es el 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, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria.
- **Participación Ciudadana:** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- **Prestadores de Servicios de Salud - PSS:** se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados.
- **Rendición de Cuentas:** es un espacio de interlocución entre la EPS, la ciudadanía, Entes de Vigilancia y Control y Prestadores de Servicios de Salud. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza, garantizando el ejercicio del control social ante los actores del Sistema General de Seguridad Social, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

	Elaboró	Revisó y Aprobó
Cargo	Especialista Nacional de SIAU	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social
Fecha	Marzo 2026.	Marzo 2026.

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 2 de 8

4. RESPONSABILIDADES

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, es responsable de la planeación, implementación y control de este documento.

El Jefe de Oficina de Contratación, el Coordinador Nacional de Salud Pública, el Coordinador Nacional de Gestión de Riesgo en Salud y el Coordinador Nacional de Prestación Efectiva, el área de Autorizaciones, el Subgerente Nacional Administrativa y Financiera y el Subgerente Nacional de Operaciones, son responsables de enviar al Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, los informes trimestrales que se utilizarán para la Rendición de Cuentas.

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social es responsable de la planeación, seguimiento y supervisión de la realización de rendición de cuentas a nivel nacional. Además, es responsable de solicitar al área TIC, la publicación tanto de los informes trimestrales a través del micrositio en la Página WEB de PROTEGER EPS, como informes anuales que evidencien la realización de la rendición de cuentas.

El Gerente Regional es responsable de extender la invitación de Rendición de Cuentas ante los actores del sistema y garantizar su asistencia y participación.

El Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social es responsable de la ejecución de la rendición de cuentas levantando los soportes necesarios de acuerdo con lo estipulado en el presente documento. Además, es responsable de mantener información documentada derivada de la Rendición de Cuentas.

El Especialista Nacional de SIAU es responsable de notificar al área de TIC, el reporte a la SUPERSALUD por medio del Portal NRVCC, sobre la fecha de realización del evento. Además, debe apoyar la logística de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y mantener información documentada de este proceso.

5. CONTENIDO

La Rendición de Cuentas es una herramienta de control social para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana donde la EPS presenta la gestión durante un periodo de tiempo, mediante el principio de la transparencia.

Para la ejecución de las actividades, se elaborará un plan anual de Rendición de Cuentas mediante el **RU-FR-15 Formato Cronograma**

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 3 de 8

Actividades de Rendición de Cuentas, al cual se le realizará seguimiento mensual. Las actividades serán planificadas y organizadas mediante la herramienta ofimática **Planner**, con el fin de gestionar, realizar seguimiento y monitorear la planeación del cronograma de rendición de cuentas y garantizar su cumplimiento.

Se realizará sensibilización semestral al equipo directivo de la EPS sobre el cronograma de Rendición de Cuentas.

Trimestralmente, a través de un micrositio de la página WEB de PROTEGER EPS, se publicarán los informes de la gestión, tal como lo manifiesta la Circular 008 de 2018, máximo en las siguientes fechas:

- Trimestre 1 (ENERO A MARZO): 20 de abril.
- Trimestre 2 (ABRIL A JUNIO): 20 de julio.
- Trimestre 3 (JULIO A SEPTIEMBRE): 20 de octubre.
- Trimestre 4 (OCTUBRE A DICIEMBRE): 20 de enero.

El Jefe de Oficina de Contratación, el Coordinador Nacional de Salud Pública, el Coordinador Nacional de Gestión de Riesgo en Salud y el Coordinador Nacional de Prestación Efectiva, el área de Autorizaciones, el Subgerente Nacional Administrativa y Financiera y el Subgerente Nacional de Operaciones trimestralmente enviarán al Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, el insumo para la generación de informes que se publicarán en la página web de la EPS. La fecha máxima para remisión de dicha información es la siguiente:

- Trimestre 1 (ENERO A MARZO): 10 de abril.
- Trimestre 2 (ABRIL A JUNIO): 10 de julio.
- Trimestre 3 (JULIO A SEPTIEMBRE): 10 de octubre.
- Trimestre 4 (OCTUBRE A DICIEMBRE): 10 de enero.

Una vez consolidados los informes tanto trimestrales como anuales, se remitirán a cada líder de proceso con el fin certificar la calidad del dato y el contenido de la información mediante el **RU-FR-22 Formato Certificación Calidad del Dato y Contenido de Información – Informes de Rendición de Cuentas**.

El micrositio permite la interacción con la comunidad, de la tal forma que el usuario pueda ingresar sus comentarios u observaciones. Igualmente, por medio de este, se publicarán los informes anuales de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada.

La EPS debe generar mecanismos para rendir cuentas a los siguientes actores del sistema de forma independiente:

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 4 de 8

- Para la población afiliada y ciudadanía en general.
- Autoridades territoriales en Salud.
- Organismos de Control.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior deberá realizarse antes del 31 de julio; la fecha del evento deberá ser publicada a través de la plataforma NRVCC de la Superintendencia Nacional de Salud, máximo el 10 de abril. Lo anterior conforme a lo establecido en la Circular 008 de 2018 archivo GT003, y se encuentra sujeto a cambios normativos por la Superintendencia Nacional de Salud.

Para las convocatorias de la Audiencias Pública de Rendición de Cuentas se debe cumplir los requisitos descritos en la Circular 008 de 2018:

- Convocar a través del **RU-FR-16 Formato Convocatoria Rendición de Cuentas**, a los actores del sistema a la Rendición de Cuentas, en un término no inferior a un mes de su realización.
- La convocatoria debe realizarse a través de la página web de PROTEGER EPS y otros canales de comunicación. Además, se debe publicar en un medio de alta circulación con cobertura en la jurisdicción donde la EPS cuenta con afiliados, por lo menos 2 veces durante el mes anterior a la realización de la Rendición de Cuentas, con intervalo de al menos 10 días.
- Los interesados puedan participar activamente en la Rendición de Cuentas, inscribiéndose al inicio del evento. En caso de que la Audiencia Pública se realice presencial, la EPS instalará una mesa de inscripción y registro, en donde se diligenciará el **RU-FR-17 Formato de Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas**. Por otro lado, si el evento se realiza de forma virtual, la EPS dispondrá de un link para registro, preguntas u observaciones. Lo anterior se indicará en el acto de convocatoria.

El informe que se rendirá a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas se publicará en la página web de PROTEGER EPS, 30 días antes de la realización del evento.

La Audiencia Pública deberá realizarse por lo menos con los siguientes temas:

- Prestación de servicios de salud.
- Contratación.
- Aspectos financieros.

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 5 de 8

- Satisfacción al usuario.

Durante el evento, la EPS garantizará un espacio para que los asistentes puedan participar activamente, para lo cual podrán formular preguntas de acuerdo con el desarrollo de la audiencia pública, por medio del **RU-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones** en caso de que la Audiencia se realice de forma presencial; en caso virtual se dispondrá de un link con el fin de garantizar la participación de los actores del sistema. Frente a las preguntas realizadas la EPS se pronunciará dentro de la misma Audiencia Pública o durante los diez días hábiles siguientes a la realización de la Rendición de Cuentas, a través de publicación por medio de la página WEB.

Por otra parte, se realizará evaluación mediante encuesta, a quienes asistieron a la audiencia pública tanto de forma presencial como virtual, con el fin de conocer el nivel de satisfacción y comprensión de la información divulgada en la rendición de cuentas, proceso de convocatoria, publicación de informe, respuestas a las preguntas realizadas, la ejecución de planes de mejora y sugerencias o recomendaciones.

Se debe levantar Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser publicada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la Audiencia de Rendición de Cuentas, acompañada por los registros de asistencia y el informe final presentado en la audiencia pública. El acta de rendición de cuentas debe contar con los siguientes aspectos y/o soportes:

- 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.
- VII. Publicación de informes.

Para garantizar que el Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas contenga todos los aspectos y/o soportes mencionados anteriormente, se realizará seguimiento previo a la publicación mediante **RU-FR-23 Formato Instructivo de Contenido Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**.

En caso de que la Audiencia se realice de forma presencial, las Gerencias Regionales deben enviar los soportes derivados de la Rendición de Cuentas a la Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social, máximo el quinto día calendario siguiente a la realización de la Audiencia

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 6 de 8

Pública. Estos, se debe mantener en los archivos físicos de PROTEGER EPS, así mismo, debe estar disponible en la página WEB al menos durante 3 años siguientes a la realización de Audiencia.

Mediante el **RU-FR-24 Formato Lista de Chequeo - Información Oficinas de Atención al Usuario** trimestralmente se realizará auditoría al listado de oficinas, dirección, teléfono y horarios que contiene el módulo de **Horario de Oficinas Atención** por medio de **Génesis**, el cual migra la información del módulo **Gestión de Arrendamiento**, de tal forma que se garantice que no existen diferencias en la información de las Oficinas de Atención al Usuario que se reportan en los informes trimestrales de Rendición de Cuentas.

Se realizará seguimiento por medio de los siguientes indicadores:

- Cumplimiento oportunidad y efectividad informes de Rendición de Cuentas. Meta 100%. Periodicidad de medición: Trimestral.
- Cumplimiento cronograma de Rendición de Cuentas. Meta 100%. Periodicidad de medición: Mensual.
- Satisfacción con el resultado, informe y participación de la audiencia pública de rendición de cuentas. Meta 85%. Periodicidad de medición: Anual.
- Cumplimiento del dato de las oficinas de atención al usuario en el módulo gestión de arrendamiento vs informe de rendición de cuentas. Meta 100%. Periodicidad de medición: Trimestral.

6. REFERENCIAS

- Decreto 682 de 2018.
- Decreto 1757 de 1994.
- Circular Única 008 de 2018.
- Circular Única 047 de 2007.
- Circular Externa 006 de 2020.
- Circular Externa 052 de 2008.
- Resolución 497 de 2021.
- RU-MA-01 Manual de Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU.

	REPRESENTACIÓN DEL USUARIO		
	REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
	Código: RU-OT-07	Fecha: marzo 2026	Versión: 01
			Página 7 de 8

7. REGISTROS

7.1. Registros Internos

- RU-FR-15 Formato Cronograma Actividades de Rendición de Cuentas.
- RU-FR-16 Formato Convocatoria Rendición de Cuentas.
- RU-FR-17 Formato Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas.
- RU-FR-18 Formato de Preguntas u Observaciones.
- RU-FR-22 Formato Certificación Calidad del Dato y Contenido de Información – Informes de Rendición de Cuentas.
- RU-FR-23 Formato Instructivo de Contenido Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- RU-FR-24 Formato Lista de Chequeo - Información Oficinas de Atención al Usuario.

7.2. Registros Externos

- Archivo tipo GT003.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Marzo 2026.	Emisión del documento.

9. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO	QUIÉN LO UTILIZA	QUIÉN LO ARCHIVA	DÓNDE SE ARCHIVA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Formato Cronograma Actividades de Rendición de Cuentas.	RU-FR-15.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato Convocatoria Rendición de Cuentas.	RU-FR-16.	Gerente Regional.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (físico y/o digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato Planilla de Control de Asistencia - Rendición de Cuentas.	RU-FR-17.	Gerente Regional.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (físico y/o digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato de Preguntas u Observaciones.	RU-FR-18.	Gerente Regional.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (físico y/o digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato Certificación	RU-FR-22.	Líder de Proceso.	Coordinador Nacional de	Archivo de Gestión	3 años.	Archivo Central.

Calidad del Dato y Contenido de Información – Informes de Rendición de Cuentas.			Atención a Usuarios y Participación Social.	Nacional (físico y/o digital).		
Formato Instructivo de Contenido Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	RU-FR-23.	Especialista Nacional de SIAU.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	3 años.	Archivo Central.
Formato Lista de Chequeo - Información Oficinas de Atención al Usuario.	RU-FR-24.	Especialista Nacional de SIAU.	Coordinador Nacional de Atención a Usuarios y Participación Social.	Archivo de Gestión Nacional (digital).	3 años.	Archivo Central.