

# **1. REGLAMENTO AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

## **Introducción:**

NUEVA EPS S.A. en cumplimiento de lo dispuesto en el literal h) del artículo 39 de la Ley 1122 de 2007 y en desarrollo de lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de participación ciudadana en la prestación de servicios de salud, control social, gestión pública y veeduría ciudadana (Decreto 1757 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 850 de 2003 y Ley 1474 de 2011), desarrolla la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ante sus afiliados, ciudadanía y demás representantes de asociaciones de usuarios y organizaciones civiles, con el propósito de mostrar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión.

## **¿Para qué un reglamento?**

Para garantizar que los interlocutores (afiliados, asociaciones de usuarios, veedurías, organismos de control, y ciudadanía en general) conozcan con anticipación como pueden participar del ejercicio de rendición de cuentas, asegurando de esta manera que se encuentra respaldado por un procedimiento efectivo y transparente.

## **¿Qué es la rendición de cuentas a la ciudadanía?**

La rendición de cuentas es la acción, como deber legal y ético, que tiene NUEVA EPS S.A. con la ciudadanía para dar a conocer la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, los avances y logros obtenidos.

## **¿Qué es la 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 determinado de tiempo, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas.

## REGLAMENTO

### 1. PASOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA ANTES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

NUEVA EPS S.A. publicará en la página web ([www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co)) el informe de gestión para que sea consultado, antes de la audiencia. Las diferentes asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad pueden presentar propuestas, preguntas y sugerencias respetuosas, radicándolas vía web mediante correo electrónico dirigido a: [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co).

#### Inscripción para asistir:

Las personas que deseen asistir podrán inscribirse a través del correo electrónico: [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co) o personalmente en el punto de atención al público el día de la realización de la audiencia en la entrada del auditorio.

**Nota:** No se permitirá el ingreso de personas que evidencien estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento.

Al ingresar, las personas asistentes interesadas en intervenir durante la audiencia pública, reclamarán y diligenciarán el formato para la elaboración de preguntas e inquietudes. Sólo se aceptarán las intervenciones relacionadas en el Informe de Rendición de Cuentas; y, a las preguntas recibidas en el tiempo determinado, se les dará respuesta durante la audiencia pública en el tiempo establecido, para tal evento.

Para garantizar la participación ciudadana se ha dispuesto la inscripción de preguntas por medio del correo electrónico [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co) indicando nombres, documento de identificación, mail, dirección de residencia y la pregunta o sugerencia a realizar. Las preguntas recibidas y seleccionadas en el término establecido, serán resueltas durante la audiencia pública en el tiempo determinado para tal fin.

#### Divulgación del orden del día:

Se divulgará oportunamente a través de la página web: [www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co) el orden del día y el contenido del informe de Rendición de Cuentas que se presentará en la audiencia pública. De esta manera, todas las asociaciones, organizaciones y ciudadanía en general podrán formular sus preguntas e inquietudes.

## **2. DURANTE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **Al momento de ingresar al recinto donde se llevará a cabo la audiencia pública:**

Las personas inscritas como asistentes a la audiencia pública deberán presentarse en la sede de Compensar ubicada en la Avenida 68 No. 49A-47 el día 23 de mayo, a partir de las 8:00 a.m.

La identidad de los asistentes será registrada con la presentación del documento de identificación. No se permitirá el ingreso de personas que evidencien estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento.

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

#### **Del moderador de la audiencia pública:**

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 del día y explicar las condiciones para el desarrollo de la audiencia basada en el presente reglamento.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan el mismo tiempo de intervención.
- Moderar el desarrollo de la audiencia pública.
- Procurar que los participantes (ciudadanos, representantes de las asociaciones de usuarios, veedores y organizaciones) 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 se hagan sobre los temas establecidos para la audiencia, a través de la utilización del formato para la elaboración de preguntas e inquietudes. Intervenciones con temáticas diferentes a las establecidas no serán permitidas, como tampoco aquellas que no se encuentren relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas.

- El moderador garantizará que la respuesta dada por la Entidad, responda adecuadamente las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una de las intervenciones.
- Es importante tener en cuenta que la Rendición de Cuentas es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana, pero no decisorio, por lo tanto, las conclusiones de la misma no tienen fuerza vinculante para la Entidad.

### **Del desarrollo de la audiencia pública:**

La audiencia pública de la Rendición de Cuentas, se estructura de la siguiente manera:

- **Intervención de NUEVA EPS S.A.**

El representante de la entidad presentará el informe de gestión en tres componentes:

1. Componente financiero.
2. Desempeño comercial y prestación de servicios.
3. Servicio al cliente y satisfacción.

- **Intervención de las asociaciones, organizaciones y ciudadanía en general.**

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 Entidad tendrá cinco (5) minutos para responder. El tiempo de duración de esta sección será de 50 minutos.

Aquellas preguntas que no hayan sido seleccionadas en el desarrollo de la audiencia pública de Rendición de Cuentas, quedarán registradas y consignadas, para luego ser respondidas en el Informe de Seguimiento a la Rendición de Cuentas.

- **Intervención de las asociaciones u organizaciones sociales:**

Los representantes de las asociaciones u organizaciones sociales inscritas deben exponer en la audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron, con mínimo diez (10) días de anticipación a 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.

- **Acuerdos y proyecciones**

El representante de NUEVA EPS, llegará a acuerdos para formular unos compromisos con el fin de mejorar las potenciales debilidades, analizar e incorporar propuestas y facilitar el ejercicio de control social sobre temas de interés.

- **Cierre y Evaluación de la Audiencia**

En esta sección se presentarán las conclusiones de la audiencia pública y se distribuirá entre los participantes una **encuesta de evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas**. Esta sección tendrá una duración máxima de diez (10) minutos.

### **3. DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Los resultados de la Rendición de Cuentas, serán consignados en un documento de las memorias de la audiencia pública. Dentro de este documento se incluirá un resumen del desarrollo de la audiencia, las respuestas a la totalidad de las preguntas inscritas durante el desarrollo de la misma por parte de las personas asistentes, así como una relación de las opiniones, comentarios, sugerencias, propuestas, preguntas y/o reclamos que se presenten en desarrollo de cada una

de las intervenciones del público, con las respuestas correspondientes. 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 ([www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co)) pasados treinta (30) días hábiles de la realización de la audiencia pública.

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS, EVALUACIONES,  
RECOMENDACIONES U OBSERVACIONES.**

**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Lugar: Compensar ubicada en la Avenida 68 No. 49A-47

Fecha: 23 de mayo de 2018, a partir de las 8:00 a.m.

**I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación:

C.C. \_\_\_\_\_ DE: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_

Marque con una X, según sea el caso:

Actúa en forma personal: \_\_\_\_\_

Actúa en representación de una Organización: \_\_\_\_\_

Cuál: \_\_\_\_\_

**II. RELATE SU PROPUESTA, EVALUACIÓN, RECOMENDACIÓN U  
OBSERVACIÓN.**

1. Primer tema:

2. Segundo tema:

3. Tercer tema:

**III. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA SOLICITUD Y QUE SOPORTAN LAS PROPUESTAS PRESENTADAS.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cedula de ciudadanía: \_\_\_\_\_

Anexos: \_\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES GENERALES:**

1. Los hechos sobre los cuales se va a pronunciar, deben estar relacionados con los temas definidos por la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
2. Las propuestas, evaluaciones, recomendaciones u observaciones, no deben superar diez (10) renglones.
3. Ningún participante de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrá referirse a más de tres (3) temas.