



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

Fecha: 14/05/2021 **Hora:** 3:00 pm **Lugar:** Oficinas Nivel Central **Ciudad / Municipio:** Cartagena

OBJETIVO

Presentar información consolidada acerca de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas según la vigencia año 2020.

ALCANCE

El presente informe aplica para la gestión realizada en cuanto a la audiencia pública de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia 2020, con resultados de todas las regionales donde opera mutualser eps.

DESARROLLO

1. CRONOGRAMA:

A continuación la programación de las actividades necesarias para cumplir los objetivos y la normatividad:

Tabla 1. Cronograma de actividades Rendición de cuentas 2020.

Actividad	Fecha
Planificación del evento	30 de marzo
Reporte de la fecha de evento a la Supersalud.	10 de abril
Recolección de información para invitaciones e informe	1 al 8 de abril
Desarrollo de imagen gráfica del evento	1 al 8 de abril
Publicación del informe por presentar según vigencia.	29 de abril
Ejecución del evento	14 de mayo
Elaboración de informe de gestión en rendición de cuentas	15 al 21 de mayo
Evaluación del evento	15 al 21 de mayo



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



2. MARCO DE REFERENCIA

Las audiencias públicas de rendición de cuentas de mutualser eps se planifican y estructuran anualmente de acuerdo con la normativa vigente en la materia:

- Circular Única 047 de 2007.
- Circular 007 de 2017.
- Decreto 682 de 2018.
- Circular 008 de 2018.
- Resolución 2515 de 2018.

3. METODOLOGIA

Este año, mutualser eps nuevamente desarrolló el evento bajo la modalidad virtual, acogándose a las disposiciones de la Superintendencia Nacional de Salud, en atención a la emergencia sanitaria declarada por la Organización Mundial de Salud debido a la aparición del coronavirus COVID-19 y su declaración como pandemia.

La principales fuentes de información son los líderes de procesos de la organización quienes proveen información para el diseño y preparación del informe final que se expone en la audiencia, bajo la responsabilidad de la Gerencia General.

Se acordó la recolección de la información pertinente bajo la responsabilidad de la Dirección de Contraloría Interna y Gestión Integral de la Calidad. Los principales procesos que suministran información fueron:

- Gestión financiera.
- Gestión de mercadeo y operaciones.
- Gestión del riesgo en salud.
- Administración del riesgo.
- Gestión de la relación con el usuario.
- Redes integrales de servicios de salud.
- Gestión legal.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



4. RESULTADOS

a. Planificación del evento

El evento fue organizado de manera conjunta entre la Gerencia de experiencia y fidelización del cliente, Dirección de comunicaciones y Dirección de Contraloría Interna y Gestión Integral de la Calidad.

Se designaron responsabilidades para la organización de las audiencias de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 2. Responsabilidades gestión del evento Rendición de cuentas 2020.

Área	Cargo	Actividades
Gerencia General	Gerente General	Presentación del informe a toda la ciudadanía, interlocutor para la gestión de las relaciones con los secretarios de salud y demás autoridades locales del sector salud.
Junta Directiva	Dirección de contraloría interna y gestión integral de la calidad	Directrices del evento de acuerdo con normativa legal vigente aplicable, informe de ejecución del evento, recolección de información a presentar.
Junta Directiva	Analista de control interno	Recopilación de información y organización del informe a presentar, revisión del informe final con la Gerencia General.
Junta Directiva	Analista de control interno	Reporte de la fecha de la audiencia a la Superintendencia Nacional de Salud, redacción del informe de gestión final del evento, envío de oficios de notificación del evento a principales entes de vigilancia y control, redacción de los mensajes de texto a enviar a los afiliados, seguimiento a la encuesta de evaluación del evento, resumen de



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



		información clave o preguntas clave acerca del evento.
Gerencia de experiencia y fidelización del cliente	Gerente de experiencia y fidelización del cliente	Aprobación de comunicaciones, logística, cotizaciones, presupuesto, entre otros.
Gerencia de experiencia y fidelización del cliente	Dirección de comunicaciones	Presentación del evento, aprobación de comunicaciones, logística.
Gerencia de experiencia y fidelización del cliente	Dirección de experiencia al cliente Analista de Experiencia al Cliente	Envío de mensajes de texto a los afiliados, respuesta a casos de afiliados interpuestos durante el evento.

Seguido de lo anterior, se establecieron las redes sociales y sitio web de la organización como los canales de difusión del evento:

1. Facebook (MutualSerEPS) - <https://www.facebook.com/MutualSerEPS>
2. Instagram (@MutualSer_EPS) - https://www.instagram.com/mutualser_eps/?hl=es-la
3. YouTube (Mutual SER EPS)
- <https://www.youtube.com/channel/UCu28IRMKjSgfKZ0Fw6Gatsg>
4. Página web - <https://www.mutualser.org/>



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



VIGILADO Supersalud

Imagen 1. Publicación Rendición de cuentas.

b. Reporte ante la Superintendencia Nacional de Salud

El reporte de la fecha de realización de evento fue realizado por la Analista de Control Interno, Mirelcy Morales; con fecha 09 de abril, enviado por la plataforma NRVCC de la Superintendencia Nacional de Salud e igualmente por correo electrónico.

c. Convocatoria a la comunidad en general

La principal estrategia para garantizar la participación de la ciudadanía fue la de disponer las principales redes sociales para el evento, garantizando así que nuestras partes interesadas tuvieran acceso fácil al mismo desde cualquiera de estas; incluso se habilitó el acceso desde sitio web para redirigir a las personas que lo visitaran.



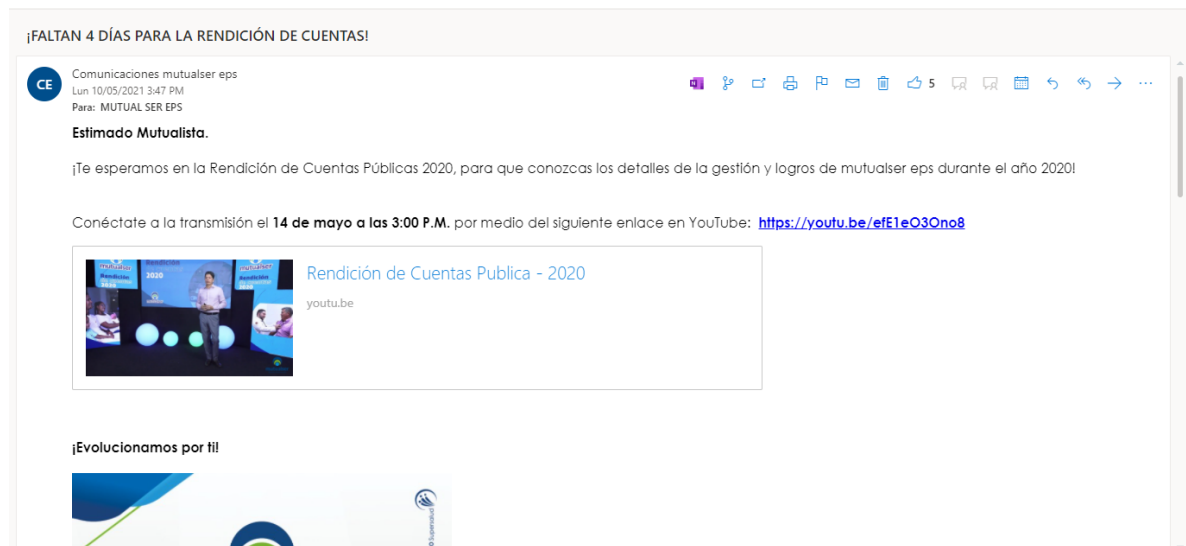
SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Se realizó también una campaña a nivel interno, mediante correo electrónico, invitando a todos los colaboradores de la organización a que se conectaran al evento.



VIGILADO Supersalud

Imagen 2. Invitación a colaboradores

Se enviaron oficios a los principales entes de control y vigilancia a nivel nacional el día 23 de abril de 2021, tales como:

- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de las Tecnologías de la información y comunicaciones.
- Procuraduría General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual manera, se realizó el envío de mensajes de texto vía celular a todos los afiliados, abarcando las 5 regionales, se dispuso los siguientes textos de invitación y las citadas fechas, en concordancia con lo que exige la Circular 008 de 2018:



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



1. Envío de primer mensaje 14 de abril de 2020:

Afiliado no te pierdas la Rendición de Cuentas 2020 de Mutual SER EPS. 14 de mayo a las 3:00 pm. ¡Agéndate!

2. Envío del segundo mensaje 26 de abril de 2020:

Afiliado: recuerda participar en nuestra Rendición de Cuentas 2020 en el FB @MutualSerEPS este 14 de mayo a las 3:00 pm

3. Envío del tercer mensaje 13 de mayo de 2021:

Afiliado: Mutual SER EPS te invita a su Rendición de Cuentas 2020 el 14 de mayo a las 3:00 pm. Más info bit.ly/2xCqJcm

VIGILADO Supersalud

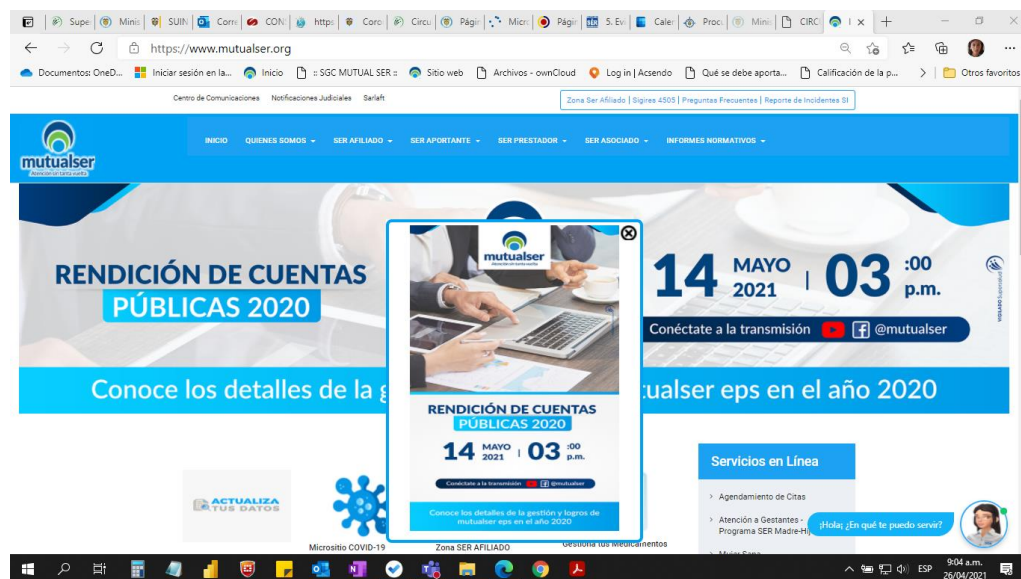


Imagen 3. Ubicación de banner flotante en sitio web.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Se enviaron invitaciones a toda la red prestadora, proveedores administrativos y demás proveedores para garantizar su participación en el evento.

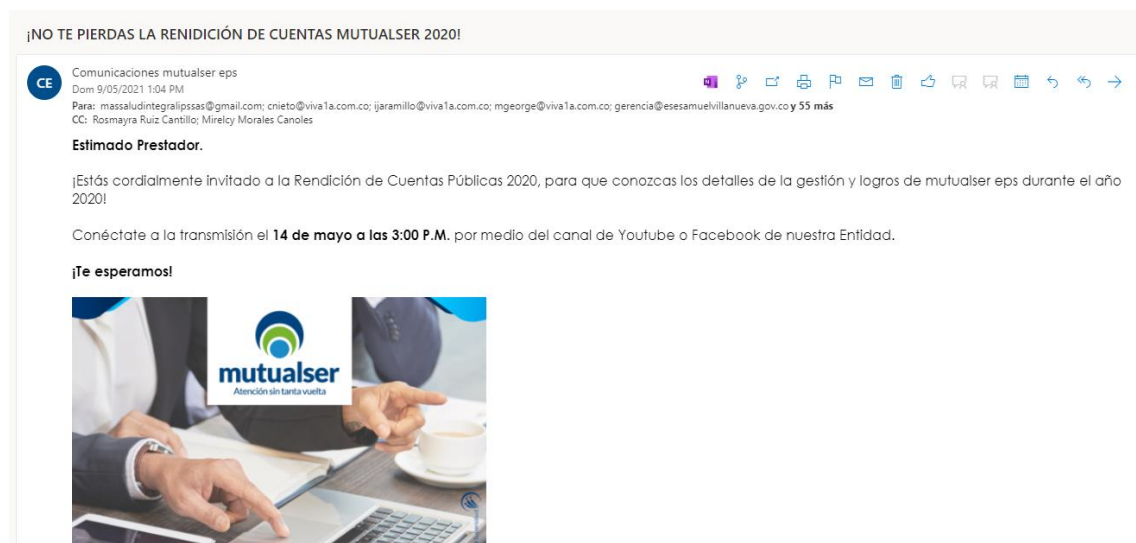


Imagen 4. Invitación a la red prestadora

Se realizaron publicaciones en prensa, teniendo en cuenta los diarios más importantes de cada ciudad principal donde mutualser eps hace presencia, esto también como otra estrategia de comunicación y garantía de adherencia al evento:



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Imagen 5. Publicación en periódico El Tiempo.





SC-CER812220

CO-SC-CER812220



Imagen 6. Publicación en periódico El Pilón.

VIGILADO Supersalud



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



hoydiariodelmagdalena

mutualser
Atención sin tanta vuelta

RENDCIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS 2020

14 MAYO 2021 | **03** :00 p.m.

Conéctate a la transmisión @mutualser

18 Me gusta

hoydiariodelmagdalena ¡Programate desde ya! Conoce los detalles de la gestión y los logros de Mutualser eps en el año 2020. Conéctate desde casa el viernes 14 de mayo a las 3:00 p.m. en la transmisión en vivo de la Rendición de Cuentas Públicas 2020, que estará disponible en las páginas de Facebook o YouTube de la entidad.

Encuéntralas como @mutualser

#cuentasclarasconmutual #mutualsereps
#mutualpensandoenti #atenciónsintantavuelta

VIGILADO Supersalud

Imagen 7. Publicación en Hoy Diario del Magdalena.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



d. Desarrollo del evento

El interlocutor fue el Gerente General, Galo Viana Muñoz quien expuso cuáles fueron esos principales logros y avances en gestión en salud, explicando los principales temas como contratación, condiciones financieras de la entidad, resultados en gestión del riesgo en salud, participación ciudadana y alianzas de usuarios, gestión de la experiencia de cliente, gestión de tutelas y mercadeo.

El informe presentado se puede apreciar en el micrositio de rendición de cuentas de la organización, en el sitio web, y mediante el siguiente enlace:
https://www.mutualser.com/?option=com_content&view=article&layout=edit&id=371

Se dispuso en redes sociales y a nivel interno, un formulario para la recepción de preguntas de parte de todos los espectadores, asimismo se respondieron algunas preguntas e inquietudes antes de finalizar la transmisión.

En total se recibieron 24 preguntas de las partes interesadas, y sus respectivas respuestas están disponibles en el micrositio de rendición de cuentas cumpliendo el requerimiento normativo de la Circular 00008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud. (Superintendencia Nacional de Salud, 2018)

A continuación se relacionan detalles importantes captados durante el evento:



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Imagen 8. Apertura del evento por el presidente de la Junta Directiva.



Imagen 9. Número de afiliados en regionales



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Imagen 10. Estado de situación financiera

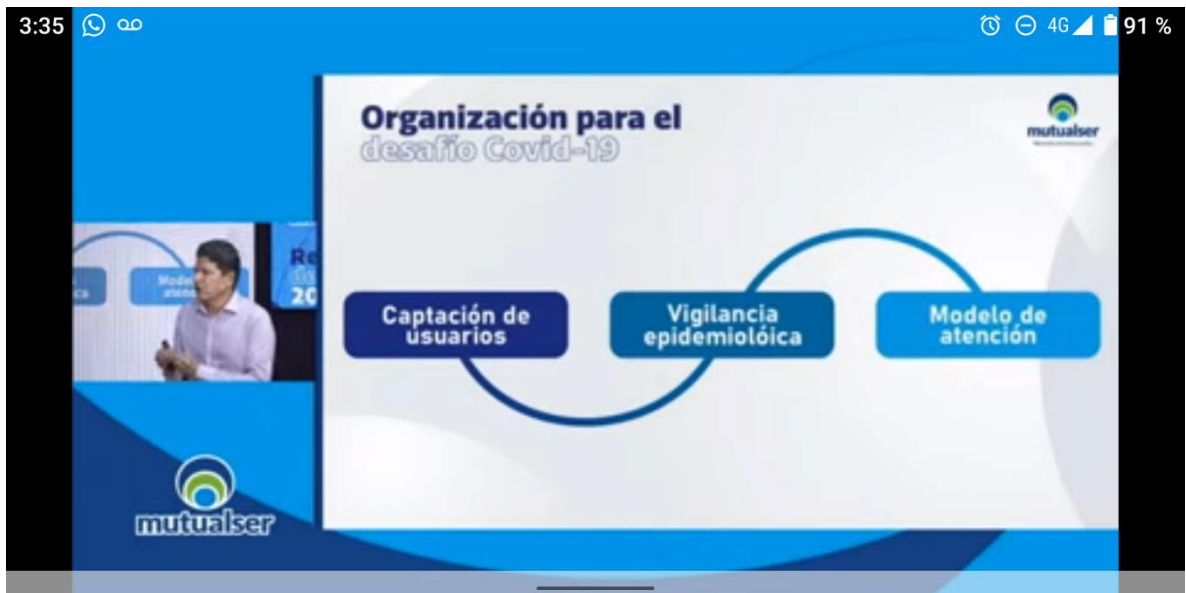


Imagen 11. Organización para la atención Covid-19

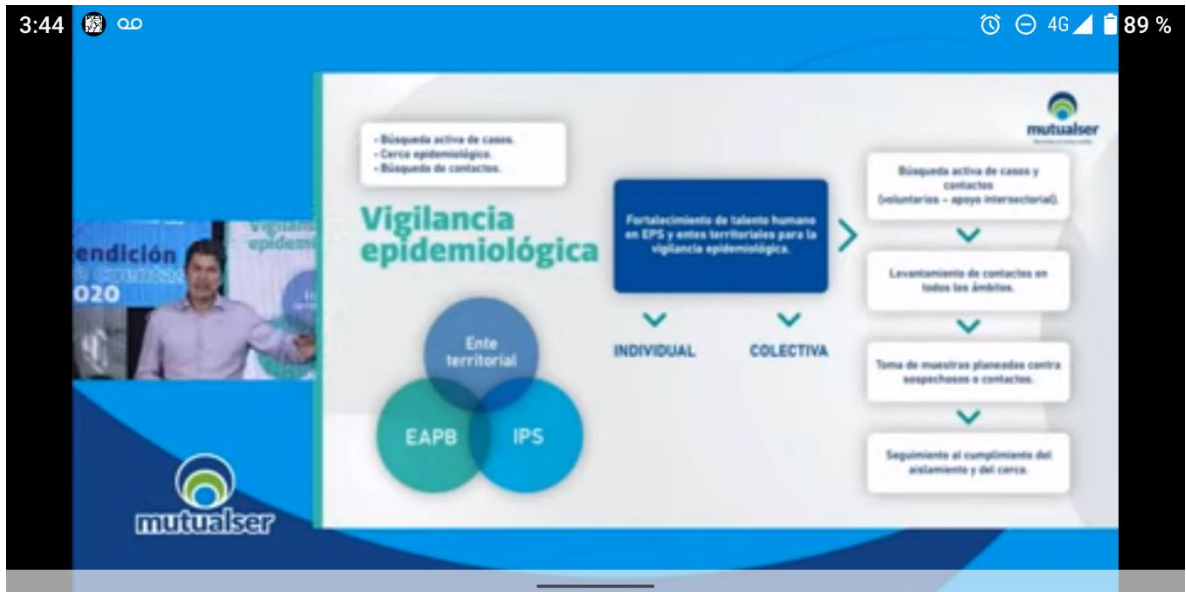
VIGILADO Supersalud



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



VIGILADO Supersalud

Imagen 12. Vigilancia epidemiológica.

A continuación se detallan los medios de comunicación que hicieron retrasmisión del evento:

- voces365.com
- lametronoticias.com
- Emisora Juan De Acosta Estéreo 96.6 FM
- www.comunicandonoticias.com
- Emisora Minuto de Dios
- Noticia co
- Colmundo radio Cartagena
- Cartagua noticias
- La Directa
- Carmol Noticias en alianza con el Canal CNC Cartagena
- Extra-Play y La 950 AM RADIO Caracol Radio Magangué



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



Canal CNC
 Visor Caribe Noticias
 Teleheroica. Tv
 www.nuestrosdeportes.com
 Emisora Minuto de Dios
 Emisora Fuentes Cadena Radial La Libertad

e. Evaluación del evento

Una vez, el evento fue evaluado por los asistentes a través del método de encuesta, para este año se hizo uso de la herramienta *Google forms* y se compartió el enlace a toda la ciudadanía en las redes sociales, previo al evento. La encuesta abordó los principales aspectos tales como: satisfacción general, utilidad de la información, claridad del lenguaje, recomendación y participación de eventos futuros.

VIGILADO Supersalud



Imagen 13. Publicación Evaluación de Rendición de cuentas.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220

Se presentan datos relevantes arrojados por la encuesta a continuación:

1. Identifique el grupo de interés al cual pertenece

[Más detalles](#)

Empleado	229
Miembro de Alianzas de usar...	35
Afiliado	64
IPS	80
Proveedor	5
Ente de control	2
EPS	13
Ciudadanía general	10
Medios de comunicación	4

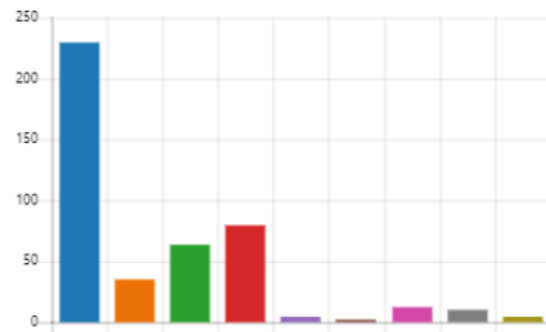


Imagen 14. Grupos de interés asistentes

2. ¿Cómo se enteró de la realización de la Rendición de cuentas pública?

[Más detalles](#)

Página web	115
Correo electrónico	208
Redes sociales	221
Prensa	15
Mensaje de texto	115
Voz a voz	42
Otro	29

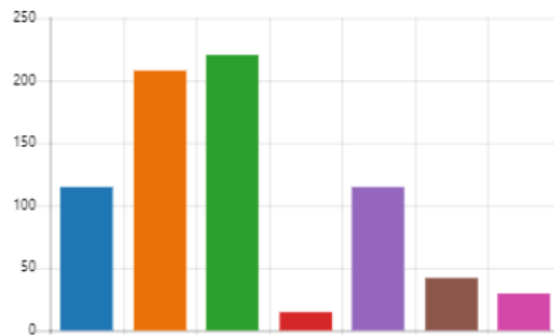


Imagen 15. Canales de difusión del evento.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



A continuación se presentan algunos datos importantes arrojados por la encuesta:

- Se obtuvo un total de 442 respuestas a la evaluación.
- El mayor número de asistentes fueron colaboradores de la entidad.
- Un 83% califica la información presentada como muy útil.
- Un 99% manifiesta que el lenguaje utilizado fue claro.
- Finalmente, 75% manifiesta estar satisfecho con el evento desarrollado.

Esto último indica que el evento de rendición de cuentas tiene bastante acogida dentro de las actividades que la organización realiza en torno a su comunidad, ratificándose como una excelente herramienta de participación social y relacionamiento con la comunidad mutualista. Adicional a lo anterior se colocó una casilla en la encuesta para que todos los espectadores manifestaran los temas que les gustaría ver explicados o presentados en el evento a futuro, también se dejaron comentarios expresos sobre petición de mejoras en la atención y felicitaciones.

Tabla 3. Retroalimentación y comentarios Rendición de cuentas públicas 2020

1. La satisfacción de los usuarios de la mutualser por regional.
2. Ranking de las mejores IPS.
3. Resultados de generación de valor para el paciente, medibles con prems y proms.
4. Estadísticas de los eventos de interés en salud pública.
5. Estructura de costos.
6. Cómo va la atención covid.
7. Estrategia para captar usuarios para la eps.
8. Proyección de tecnología aplicada a pacientes en casa.
9. Contenido de los programas de gestión de riesgo.
10. Prestación de servicios.



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



11. Beneficios de mutualser.
12. Pacientes de alto costo y su tratamiento.
13. Temas que ayuden a los empleados a su crecimiento laboral.
14. Cantidad de usuarios contratados.
15. Subsidio de transporte para los usuarios cuando tenga cita en otro lugar de su residencia.
16. Diagnóstico con el post covid 19, sobre las secuelas que deje este virus.
17. Metas de vacunación covid por regiones y resultados.
18. Portabilidad.
19. Si es posible, implementar ayudas técnicas.
20. Profundización en temas de salud pública.
21. Ofertas de empleo.
22. El ranking de prestadores por resultados clínicos.
23. Que hablen sobre los medios de acceso a las diferentes plataformas para realizar las autorizaciones como ejemplo la utilización de la app de mutual y la zona ser como afiliado.
24. Aportes destinados en la atención de salud mental y apoyo al núcleo familiar.
25. Mejoras de la calidad en la salud.
26. Desglose más detallado por programa especiales.
27. Bienestar humano.
28. Que hablen más de la labor de los agentes educativos en salud, que son los que día a día hacen el trabajo duro en campo, tienen poco reconocimiento.
29. Felicitaciones por saber administrar los recursos de nuestra salud.
30. Ayudas a los extranjeros.
31. Hacia dónde va la entidad.
32. Cómo eligen los prestadores de servicios.
33. Me gustaría es que mejorarán la atención.

VIGILADO Supersalud



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



5. CONCLUSIONES

- La planeación y el desarrollo del evento de rendición de cuentas para la vigencia 2020, se hizo en concordancia con la normativa legal vigente aplicable y según los cambios dados por la Superintendencia Nacional de salud, por causa de la pandemia sobrevenida por el coronavirus COVID-19.
- Se concluye mediante la encuesta de evaluación y sus resultados que para el público que atendió el evento, el evento de audiencia es muy importante dados los comentarios que se reciben y los cuales sirven como punto de partida para seguir mejorando y tener en cuenta otros temas que se pueden dar a conocer en futuros eventos o bien sea, a través de las comunicaciones oficiales y principales canales de la entidad.

6. REFERENCIAS BILIOGRAFICAS

Bibliografía

Superintendencia Nacional de Salud. (14 de 08 de 2018). *www.supersalud.gov.co*.
Obtenido de *www.supersalud.gov.co*:
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>



SC-CER812220



CO-SC-CER812220



VIGILADO Supersalud