

TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Fecha: 10/06/2022 **Hora:** 5:00 pm **Lugar:** Oficina Barranquilla **Ciudad:** Barranquilla

OBJETIVO

Presentar información consolidada acerca de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021.

ALCANCE

El presente informe aplica para la gestión realizada en cuanto a la audiencia pública de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia 2021, 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 2021.

Actividad	Fecha
Planificación del evento	30 de marzo de 2022
Reporte de la fecha de evento a la Supersalud.	10 de abril de 2022
Recolección de información para invitaciones e informe	1 al 8 de abril de 2022
Desarrollo de imagen gráfica del evento	1 al 8 de abril de 2022
Publicación del informe por presentar según vigencia.	25 de mayo de 2022
Ejecución del evento	10 de junio de 2022
Elaboración de informe de gestión en rendición de cuentas	11 al 17 de junio de 2022

2. MARCO DE REFERENCIA

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

- Circular única 047 de 2007.
- Circular 007 de 2017.
- Circular 008 de 2018.
- Decreto 682 de 2018.

3. METODOLOGÍA

Para el año 2022 mutualser eps retoma el desarrollo del evento rendición de cuentas públicas de forma presencial.

La construcción del informe asociado a este evento tiene como principal fuente de información a los líderes de procesos que manejan la temática asociada a prestación de servicios de salud, contratación, aspectos financieros y satisfacción de usuarios. En conjunto con la dirección de comunicaciones, es realizado el diseño y la preparación del informe a exponer 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 Comunicaciones con la veduría del departamento de contraloría interna, los principales procesos que suministraron 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.

4. RESULTADOS

a. Planificación del evento

El evento fue organizado de manera conjunta entre la dirección de comunicaciones y la gerencia de experiencia y fidelización del cliente.

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

Tabla 2. Responsabilidades gestión del evento rendición de cuentas 2021.

Planeación de actividades Rendición de cuentas académicas 2021 Área	Cargo	Actividades
Junta Directiva	Presidente de la Junta Directiva	· Encargado de dar inicio del evento y brindar las palabras de apertura y bienvenida.
Gerencia General	Gerente General	· Moderador entre panelistas y expertos en salud invitados.
Gerencia General	Dirección de contraloría interna	· Impartir directrices del evento de acuerdo con normativa legal vigente aplicable,
Gerencia General	Gestión integral de la calidad	· Revisar lista de invitados y presentar a la Gerencia General, recolección de información.
Gerencia de experiencia y fidelización del cliente	Gerente de experiencia y fidelización del cliente	· Aprobación de logística, cotizaciones, presupuesto, entre otros.
Gerencia de experiencia y fidelización del cliente	Dirección de comunicaciones	· Diseño de banners e invitaciones. · Gestión de publicaciones internas y externas. · Gestión de medios. · Logística para las pruebas del 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://es-la.facebook.com/mutualser/>
2. Instagram (@MutualSer_EPS) - <https://www.instagram.com/mutualser/?hl=es-la>
3. YouTube (Mutual SER EPS) - <https://www.youtube.com/c/mutualserepps>
4. Página web - <https://www.mutualser.org/>

b. Reporte ante la Superintendencia Nacional de Salud

El reporte de la fecha de realización del evento fue realizado por la analista de control interno, Candy Barrios; con fecha 08 de abril, enviado por la plataforma NRVCC de la Superintendencia Nacional de Salud.

c. Convocatoria a la comunidad en general

La convocatoria para la rendición de cuentas públicas fue realizada mediante:

- Envío de oficios a los principales entes de control y vigilancia a nivel nacional el día 24 de mayo de 2022, tales como:
 - Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
 - Superintendencia Financiera de Colombia.
 - Procuraduría General de la Nación.
 - Superintendencia de Salud.

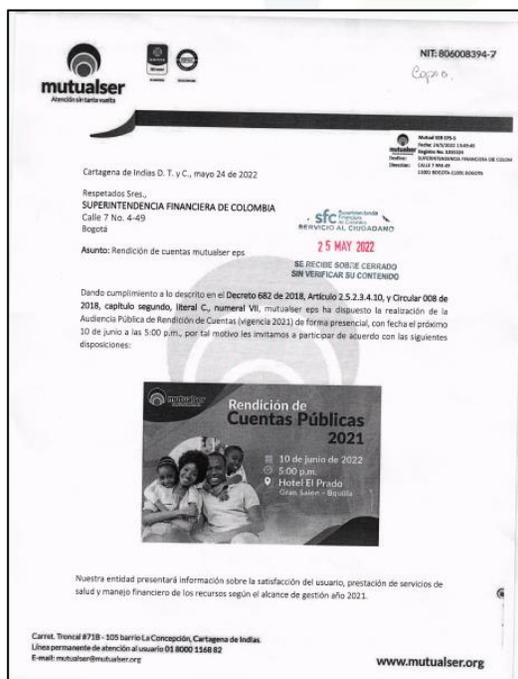


Imagen 1. Oficio de notificación SuperFinanciera.

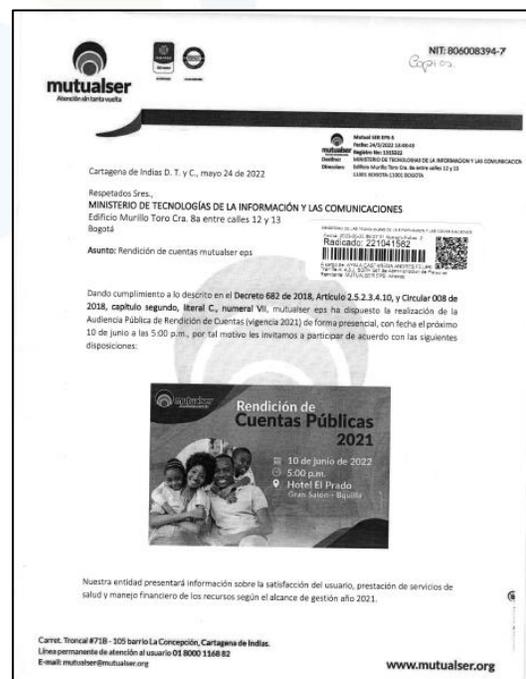


Imagen 2. Oficio de notificación MinTecnología.

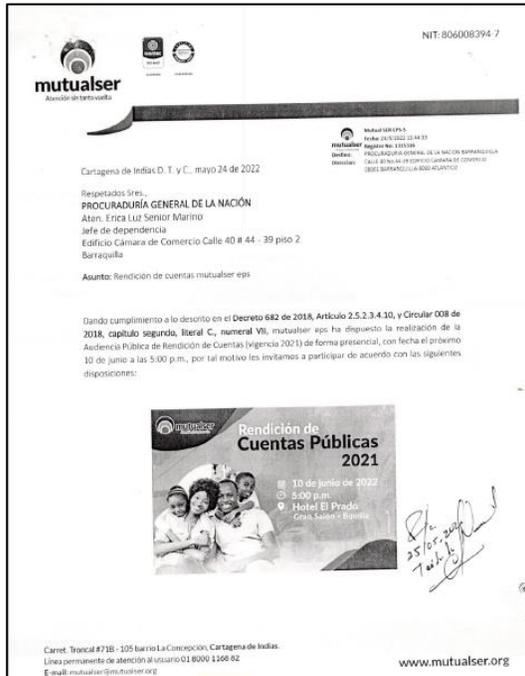


Imagen 3. Oficio de notificación Procuraduría General

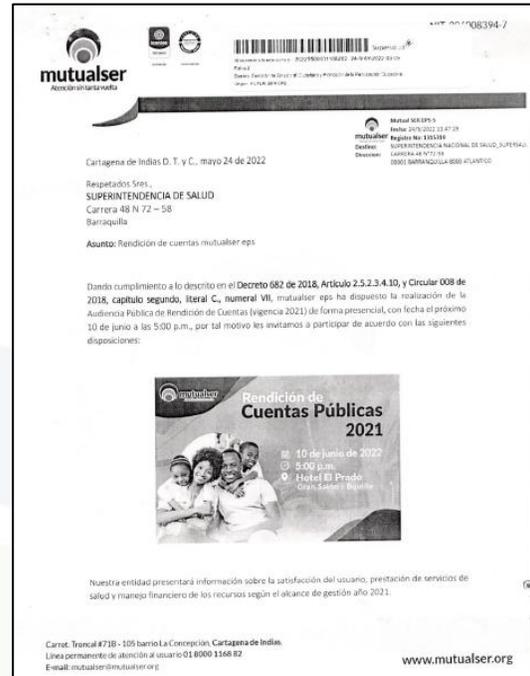


Imagen 4. Oficio de notificación Supersalud

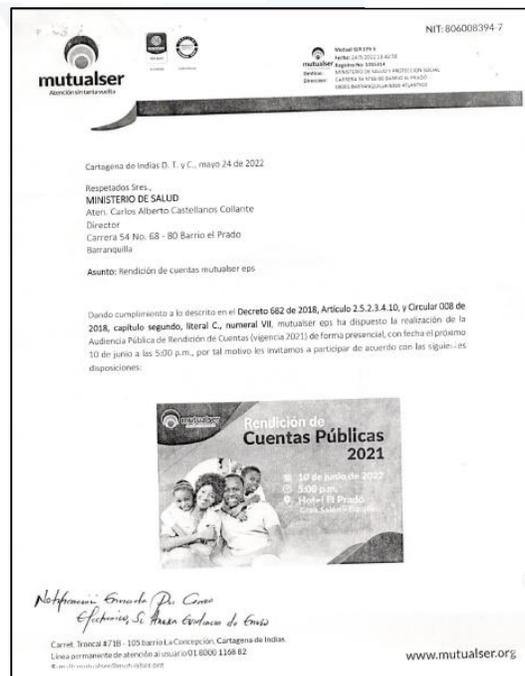


Imagen 5. Oficio de notificación Supersalud

- Envío de mensajes de texto vía celular a todos los afiliados, abarcando las cinco regionales, se dispuso los siguientes textos de invitación y citadas fechas, en concordancia con lo que exige la circular 008 de 2018:

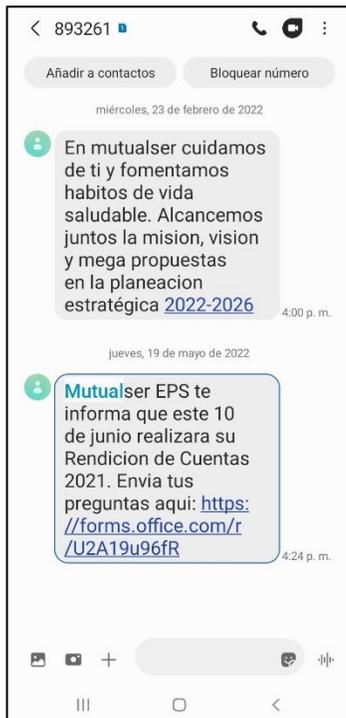


Imagen 6. Mensaje de texto enviado 19 de mayo

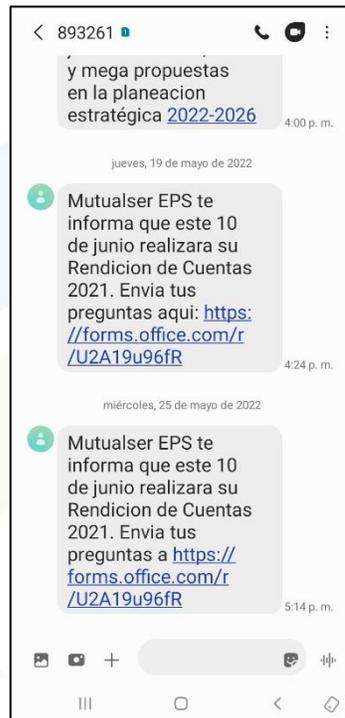


Imagen 7. Mensaje de texto enviado 25 de mayo

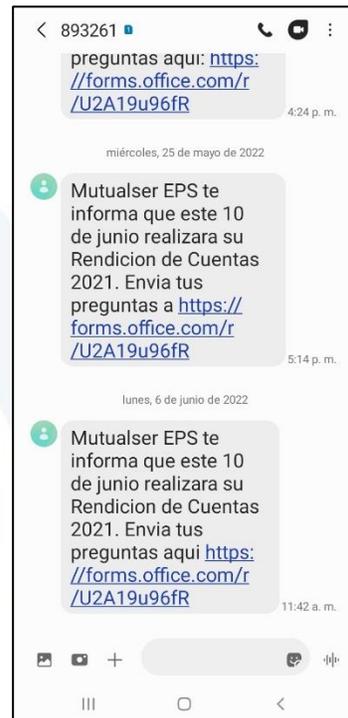


Imagen 8. Mensaje de texto enviado 6 de junio



Imagen 13. Publicación periódico El Tiempo, junio 5 de 2022

- Publicación de las piezas en redes sociales de mutualser eps y medios de comunicación externos.



Imagen 14. Twitter mutualser eps 26 de mayo



Imagen 15. Instagram mutualser eps 17 de mayo



Imagen 16. Facebook mutualser Eps 3 de junio



Imagen 17. Instagram diario el propio 18 de mayo



Imagen 18. Instagram hoy diario de magdalena 18 de mayo

- Invitación a la red prestadora, alianzas de usuarios y demás grupos de interés de la organización a través de correo electrónico institucional, mediante una pieza con la información del evento y con el apoyo de las regionales:



Imagen 19. Pieza con información del evento.

- Se publicó la información del evento a toda la comunidad a través del sitio web con los datos de los eventos:



Imagen 20. Banner con información del evento publicado en pagina web



Imagen 21. Banner pop up con información del evento publicado en pagina web

d. Desarrollo del evento

La rendición de cuentas públicas fue realizada en la ciudad de Barranquilla el 10 de junio de 2022, de acuerdo con lo reportado ante el ente de control tomando todas las medidas de bioseguridad pertinentes.

Dicho evento contó con la participación de Ángel Puerto Director Independiente de Junta Directiva de la eps, quien apertura el evento dando el saludo inicial a todos los asistentes.

Posteriormente, intervino Galo Viana Gerente General de la organización compartiendo cuales fueron los principales logros y avances en salud y explicando los 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 en el evento se encuentra alojado en el microsítio de rendición de cuentas de la página web de mutualser eps, mediante el siguiente enlace: <https://www.mutualser.com/index.php/rendicion-de-cuentas?id=452>

A través del mensaje de texto enviado a todos los afiliados notificando la fecha del evento, fue dispuesto un formulario para recepción de preguntas de parte de todos los espectadores. En total se recibieron 1.929 preguntas de las partes interesadas, y sus respectivas respuestas están disponibles en el microsítio de rendición de cuentas cumpliendo el requerimiento normativo de la Circular 00008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

A continuación, se relacionan detalles importantes captados durante el evento:



Imagen 22. Numero de afiliados en regionales

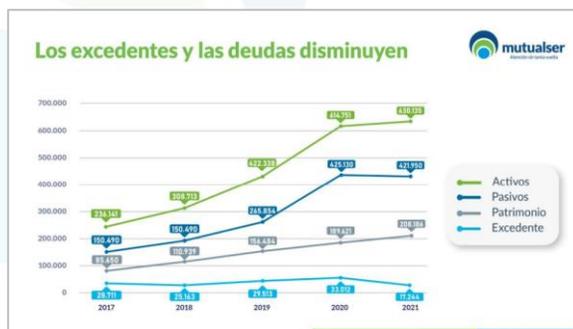


Imagen 23. Estado de situación financiera



Imagen 24. Inversión en salud por ámbito de atención



Imagen 25. Lo que nos queda del covid.

5. Participación de la ciudadanía durante el evento

Se presentaron preguntas durante la audiencia pública e rendición de cuentas, algunas con respuesta inmediata y otras trasladadas a líderes responsables para darles respuesta en un tiempo estimado.

Sección de preguntas:

A continuación, se relacionan las siguientes preguntas con su respectiva respuesta:

1. ¿Cuáles han sido esos retos superados o esos avances de mutualser eps con relación a periodos anteriores?

Respuesta: Uno de los retos superados ha sido lograr satisfacer y mantener afiliados a aquellos usuarios que han sido trasladados de eps cerradas por la Superintendencia de salud, debido a que el volumen de usuarios entrantes representa un aumento en la cantidad de servicios que normalmente son solicitados.

2. ¿Por qué el Colombia llegó tarde la vacuna y ustedes no tuvieron la manera de prevenir la pandemia del COVID-19 trayendo cinco médicos y cinco enfermeras en cada localidad?

Respuesta: Siempre es posible mejorar, sin embargo, la pandemia fue algo que sorprendió a todas las personas, y si bien no fue posible prevenir este acontecimiento la acción rápida de la eps fue la que logro tener los resultados favorables presentados en la audiencia. En Barranquilla y la Región Caribe en general, se contó con médicos en mucho puntos y se hizo todo esfuerzo para mantener a toda la población sana.

3. ¿Cómo hago yo para representar los noventa mil usuarios de Barranquilla y poder llegar a usted y así poder tener un número directo?

Respuesta: Al terminar el evento se realizará una reunión con usted y serán resueltas todas sus inquietudes.

Sección de comentarios:

Representante de IPS

Para mí es muy satisfactorio como colombiano ver que los recursos bien administrados alcanzan y que el pueblo tiene salud, yo creo el doctor Galo ha sido claro con su ponencia. En muchas ocasiones las personas se quejan del sistema de salud colombiano, sin

embargo, considero que tenemos el mejor sistema de salud cuando los recursos son administrados con honestidad.

Representante de IPS

Con la presentación dada por el doctor Galo, puedo confirmar que hasta el presente se está brindado la calidad de la prestación de los servicios. Hemos visto pacientes que han venido desde Venezuela comentando que no encuentran medicamentos oncológicos y gracias a la atención que brinda mutualser ese paciente es atendido inmediatamente.

6. Conclusiones

- La planeación y el desarrollo del evento de rendición de cuentas para la vigencia 2021, 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 sobrevinida por el coronavirus COVID-19.
- Se concluye mediante los comentarios realizados por los asistentes que 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.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

Superintendencia Nacional de Salud. (14 de 08 de 2018). www.supersalud.gov.co.
Obtenido de