

**TEMA:** Realización de audiencia pública de rendición de cuentas 2019

<b>Fecha:</b> 15/05/2020 <b>Hora:</b> 3 pm <b>Lugar:</b> Auditorio Sede Concepción <b>Ciudad / Municipio:</b> Cartagena						
<b>MODALIDAD:</b>	<b>Capacitación</b>		<b>Entrenamiento</b>		<b>Reunión</b>	<b>X</b>

### **OBJETIVO**

Presentar información consolidada acerca de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas según la vigencia año 2019.

### **ALCANCE**

El presente informe aplica para la gestión realizada en cuanto a la audiencia pública de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia 2019, con resultados de todas las regionales donde opera Mutual SER EPS.

### **VERIFICACIÓN COMPROMISOS ANTERIORES**

No aplica para este caso.

### **DESARROLLO**

#### **1. MARCO DE REFERENCIA**

Las audiencias públicas de rendición de cuentas de Mutual SER 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.

#### **2. METODOLOGIA**

Este año, Mutual SER EPS realizó la celebración del evento bajo la modalidad virtual, acogidos 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.

### 3. 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 Control Interno y Calidad, quienes trabajaron coordinadamente y mediante en reunión de trabajo virtual a fecha 30 de marzo iniciaron la preparación de este.

Las disposiciones de la Superintendencia Nacional de Salud acerca del cambio de modalidad de presentación de informe o celebración del evento se presentaron el 25 de marzo de 2020, a través de las redes sociales de entidad.

Imagen 1. Banner Supersalud -Instrucciones para rendición de cuentas 2019.



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](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/>

Imagen 2. Publicación Redición de cuentas -Redes sociales.



El Dr. Galo Viana Muñoz, además de ser el responsable de dar conocer y argumentar los resultados a toda la ciudadanía, fue designado como el interlocutor para la gestión de las relaciones con los secretarios de salud y demás autoridades locales del sector salud, bajo la Resolución N° 10102 de abril 30 de 2020, expedida por la Junta Directiva de Mutual SER EPS.

**b. 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.

Se realizó también una campaña a nivel interno, invitando a todos los colaboradores de la organización a que se conectaran a la hora programada y conocieran el resultado de este esfuerzo compartido.

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 004 de 2018:

- Envío de primer mensaje 22 de abril de 2020: Afiliado no te pierdas la Rendición de Cuentas 2019 de Mutual SER EPS. 15 de mayo 2020 a las 3:00 pm. ¡Agéndate!
- Envío del segundo mensaje 4 de mayo de 2020: Afiliado: Recuerda participar en nuestra Rendición de Cuentas 2019 en el Facebook de MutualSER este 15 de mayo 3:00 pm
- Envío del tercer mensaje 15 de mayo de 2020: Afiliado: Conéctate a la Rendición de Cuentas 2019 de Mutual SER, a las 3:00 pm. Más info [bit.ly/2xCqIcm](https://bit.ly/2xCqIcm)



Imagen 3. Primer banner de invitación del evento.



Imagen 4. Ubicación de banner flotante en sitio web.



Imagen 5. Invitación enviada a los entes de control y vigilancia de orden nacional.



Imagen 6. Banner publicado en página de Instagram de El Meridiano de Córdoba.

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

# INFORME DE GESTIÓN EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2019



**MUTUAL SER**  
Entidad Promotora de Salud

Haz parte de nuestra

## Rendición de cuentas 2019

A través de Facebook Live **LIVE**  
[www.facebook.com/MutualSerEPS](http://www.facebook.com/MutualSerEPS)

Invitamos a nuestros usuarios y ciudadanía en general a participar en esta actividad de interlocución entre la Mutual SER EPS y el público en general, donde se presentan los resultados y evaluación de la gestión del año 2019.

La finalidad de este evento es generar transparencia, condiciones de confianza entre los afiliados, gobernantes, prestadores, etc, fortalecer el ejercicio del control social, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y cumplimiento de la Circular externa 007 de 2017.

15 de mayo de 2020 | 3:00 p.m.

Imagen 7. Publicación en El Heraldo de Barranquilla.

Movistar 4G 2:52 p. m.

**HOY DIARIO DEL MAGDALENA**  
@HoyDiarioMag

En Mutual SER EPS somos parte de la transparencia. Te invitamos a conocer los resultados de la gestión desarrollada en el año 2019. Sigue las transmisiones por Facebook, Instagram, YouTube o [mutualser.org](http://mutualser.org). Este viernes 15 de mayo a las 3:00 p.m.  
@Mutualser\_eps

www.mutualser.org

YouTube Live: Mutual SER EPS  
Facebook: MutualSerEPS  
Instagram: @Mutualser\_eps

15 de mayo de 2020

**¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS?**

Es un informe que se dirige al público en general, en el que se presentan los resultados de la gestión del año anterior.

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

**¿QUÉ INFORMACIÓN SE PRESENTA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y DÓNDE LA PUEDO CONSULTAR?**

**¿QUIÉNES PUEDEN ASISTIR A LA RENDICIÓN DE CUENTAS?**

Toda la información en conocer los resultados de la gestión.

El evento se realizará de manera virtual a través de las plataformas YouTube, Instagram y Facebook del 15 de mayo a las 3:00 p.m. del día viernes 15 de mayo de 2020 a las 3:00 p.m.

2:51 p. m. · 13/05/20 · Twitter for iPhone

Imagen 8. Publicación en Hoy Diario del Magdalena.



# INFORME DE GESTIÓN EN RENDICIÓN DE CUENTAS 2019



Imagen 9. Publicación El Universal, abril 19 de 2020



Imagen 10. Publicación Q'hubo, abril 19 de 2020

También se hizo envío de invitaciones a la red prestadora de la organización a través de correo electrónico institucional, mediante un formato editable y con el apoyo de las regionales:



Imagen 11. Invitación editable enviada a IPS y similares.

### c. Desarrollo del evento

El evento se desarrolló guardando las medidas de seguridad de manera estricta para garantizar la integridad y la salud del equipo humano de la logística y presentación de este.

Se llevó a cabo en las instalaciones de la sede principal en el barrio La Concepción en Cartagena, en su auditorio principal.

El interlocutor fue el Gerente General, Galo Viana Muñoz quien contó a todas las personas conectadas al evento, cuáles fueron esos principales logros y avances en gestión en salud

que tuvo Mutual SER EPS para la vigencia 2019, 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.

Como su apoyo principal estuvo la Directora de Comunicaciones, Rosmayra Ruiz Cantillo con el rol de presentadora y moderadora de las diferentes partes del evento.

El informe presentado se puede apreciar en el micrositio de rendición de cuentas de la organización desde el 29 de abril, en el sitio web, y mediante el siguiente enlace: [https://www.mutualser.org/images/documentos/Calidad/rendicion\\_cuentas/rendicion\\_cuentas\\_2019\\_final.pdf](https://www.mutualser.org/images/documentos/Calidad/rendicion_cuentas/rendicion_cuentas_2019_final.pdf)

Teniendo en cuenta los aspectos generales del evento y las inquietudes previas al mismo, se elaboró una cartilla contenida de piezas gráficas para guiar a la audiencia previo al evento.

 <p><b>¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICAS?</b></p> <p>Es un informe que va dirigido al público en general, en el que se presentan los resultados de la gestión del año anterior.</p> <p><b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p> <p>VIGILADO Supersalud</p>	 <p><b>¿QUÉ INFORMACIÓN SE PRESENTA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y DÓNDE LA PUEDO CONSULTAR?</b></p> <p>La finalidad de este evento es generar <b>transparencia</b>, y condiciones de <b>confianza</b> entre los <b>afiliados</b>, gobernantes, prestadores, entre otros; además de fortalecer el ejercicio del control social, logrando la adopción de los principios de buen gobierno para dar cumplimiento a la Circular externa 008 de 2018.</p> <p>VIGILADO Supersalud</p>
 <p><b>¿QUIÉNES PUEDEN ASISTIR A LA RENDICIÓN DE CUENTAS?</b></p> <p>Todos los interesados en conocer los resultados de la organización.</p> <p>El evento se hará de manera virtual a través de la página web, Facebook, Instagram y Youtube de la entidad y se hablará del periodo anterior 2019.</p> <p>¡Te esperamos este viernes 15 de mayo de 2020 a las 3:00 p.m.!</p> <p>VIGILADO Supersalud</p>	 <p><b>¿QUÉ INFORMACIÓN SE PRESENTA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y DÓNDE LA PUEDO CONSULTAR?</b></p> <p>Se presenta información sobre la satisfacción del usuario, la prestación de servicios de salud y manejo financiero de los recursos.</p> <p>Esta información la podrás encontrar en <b>el microsítio en nuestra página web</b>, donde se puede consultar los informes de rendición de cuentas de años anteriores y otros documentos de interés.</p> <p>VIGILADO Supersalud</p>

Imagen 16. Cartilla preguntas clave Rendición de cuentas

## MODELO DE ACTA REUNIÓN



Se respondieron algunas preguntas e inquietudes durante el evento; asimismo, se recibieron preguntas durante el desarrollo de la audiencia por las diferentes redes sociales.

Estas preguntas, con sus respectivas respuestas, estarán disponibles en el micrositio de rendición de cuentas aproximadamente entre la primera y la segunda semana del mes de junio.

A continuación se relacionan detalles importantes captados durante el evento:



Imagen 12. Publicación en Facebook, 15 de mayo de 2020

### d. 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, y durante el mismo se hizo el recordatorio para que las personas pudieran diligenciarla.

La encuesta abordó los principales aspectos tales como: satisfacción general, utilidad de la información, claridad del lenguaje, recomendación y participación de eventos futuros.

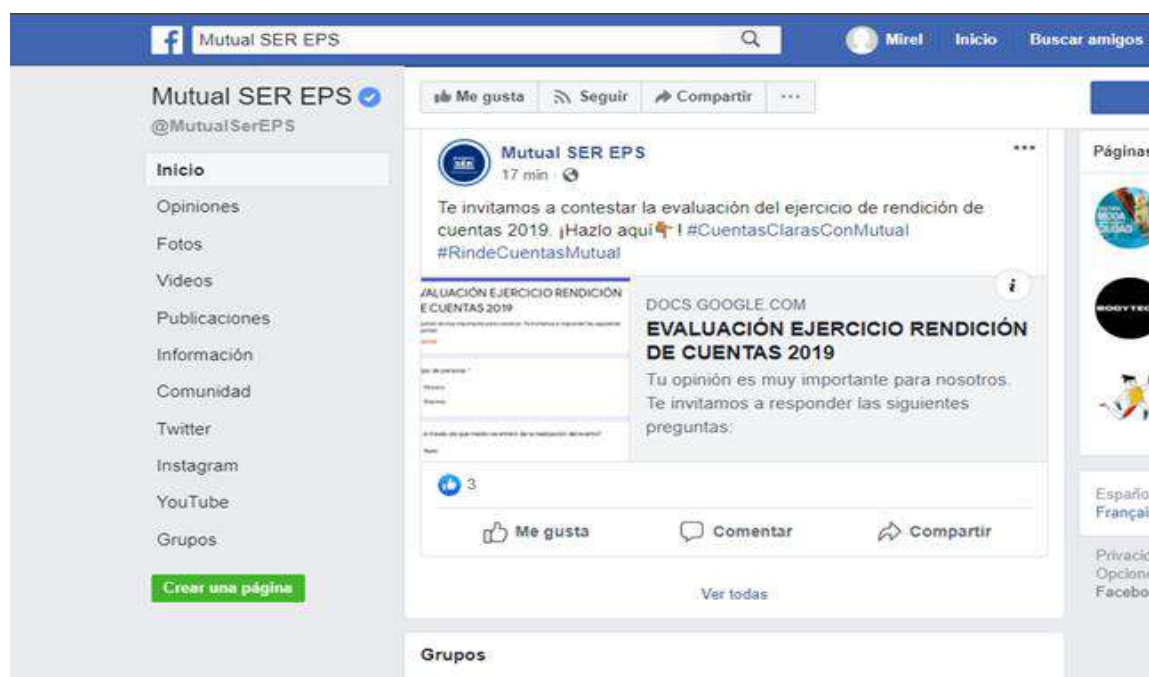


Imagen 13. Publicación de encuesta de evaluación en Facebook.



Imagen 14. Publicación de encuesta de evaluación en Facebook.

Igualmente, se realizó una publicación luego del evento con la invitación a la encuesta:



Imagen 15. Publicación de invitación de evaluación del evento en Instagram

## MODELO DE ACTA REUNIÓN

A continuación se presentan los principales resultados de la evaluación de la audiencia:

1- Tipo de persona:

772 respuestas

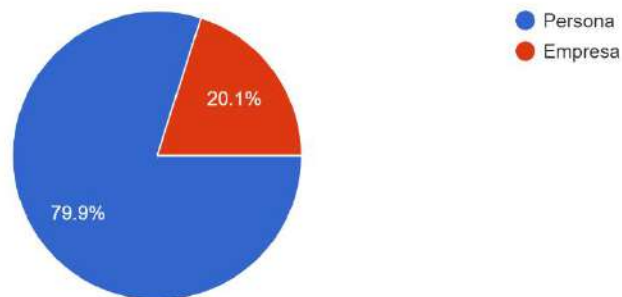


Imagen 16. Tipo de asistente al evento.

2- ¿ A través de qué medio se enteró de la realización del evento?

764 respuestas

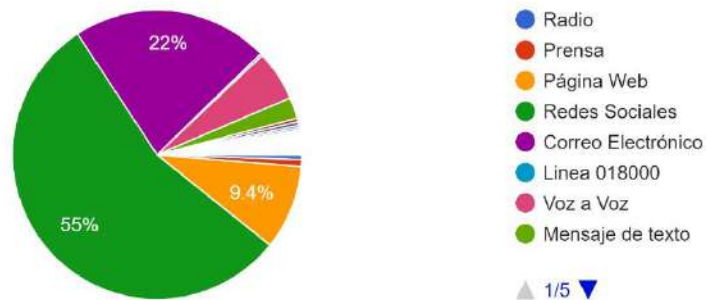


Imagen 17. Medio de información del evento.



## MODELO DE ACTA REUNIÓN

3- Califique su nivel de satisfacción general con el evento:

772 respuestas

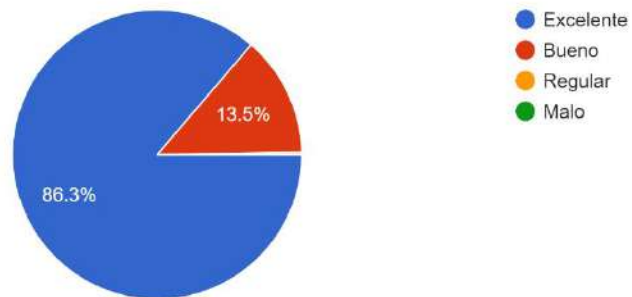


Imagen 18. Satisfacción general con el evento.

4- La información suministrada durante el evento fue:

771 respuestas

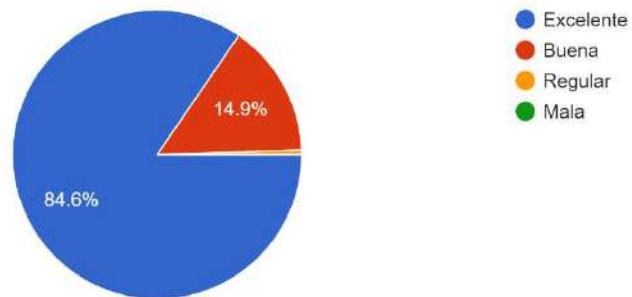


Imagen 19. Calidad percibida de la información del evento.

5- ¿ Qué tan útil fue para usted la información suministrada en el evento?

772 respuestas

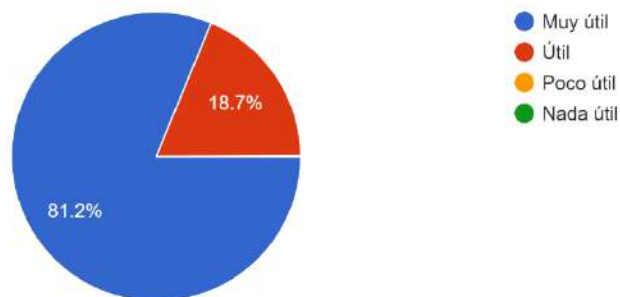


Imagen 20. Utilidad percibida de la información del evento.

6- ¿ El lenguaje utilizado fue claro?

768 respuestas



Imagen 21. Claridad percibida del lenguaje utilizado en el evento.

7- ¿ Participaría nuevamente en la rendición de cuentas?

772&nbsp;respuestas

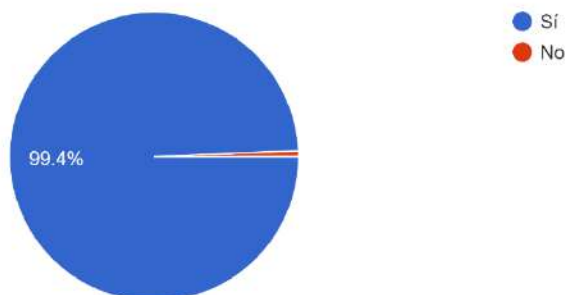


Imagen 22. Intención de participar en el evento

8- ¿Recomendaría el evento a otras personas o partes interesadas?

772&nbsp;respuestas

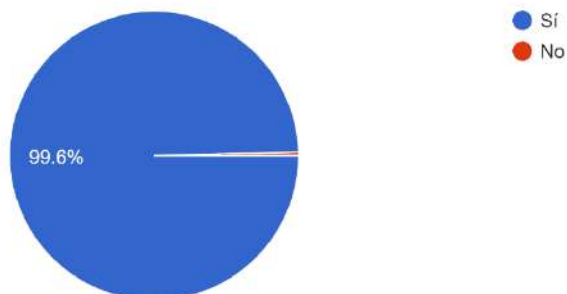


Imagen 23. Recomendación del evento.

## MODELO DE ACTA REUNIÓN



De lo visto en los gráficos anteriores podemos extraer las siguientes afirmaciones:

- Se obtuvo un total de 772 respuestas a la evaluación.
- De total, un 79,9% fueron personas y un 20,1% fueron empresas.
- Un 55% se enteró del evento a través de las redes sociales. Esto indica que este canal de comunicación fue una buena estrategia implementada debido a que hizo posible que más de la mitad de los asistentes conociera información acerca de la realización del evento.
- Un 22% fue notificado por correo electrónico.
- Un 86,3% califica el evento como excelente y un 13,5% como bueno. No se obtuvo para esta pregunta ni calificación regular o mala. Esto denota una gran acogida del evento por parte del público.
- Un 81,2% califica la información como muy útil y un 18,7% como útil. No se obtuvo para esta pregunta ni calificación regular o mala. Esto denota que la información suministrada es de gran utilidad para las partes interesadas conectadas al evento.
- Finalmente un 99,4% participaría nuevamente y un 99,6% recomienda el evento a otras personas.

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, para esta vigencia se redactó y publicó un comunicado de prensa (Ruiz, 2020) luego del evento, con el objetivo de a conocer los principales resultados, temas relevantes y anuncios importantes en el desarrollo del mismo, este comunicado se puede consultar en el sitio web de Caracol Radio Cartagena en el siguiente enlace: [https://caracol.com.co/emisora/2020/05/22/cartagena/1590144811\\_314310.html](https://caracol.com.co/emisora/2020/05/22/cartagena/1590144811_314310.html)



Imagen 24. Comunicado de prensa publicado en Caracol Radio Cartagena -sitio web

Dado a los 15 días del mes de mayo de 2020,

**Mutual SER EPS.**