

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	1 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2018

Fecha: 17 de mayo de 2019 Hora: 4:00 pm

Lugar: Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala Auditorio Getsemaní

Ciudad /Municipio: Cartagena

MODALIDAD:	Audiencia pública
-------------------	--------------------------

OBJETIVO

Suministrar información de la gestión y los resultados de Mutual SER EPS a la comunidad.

ALCANCE

Se dará información sobre la gestión integral adelantada por la entidad sobre el aseguramiento en salud, manejo financiero y administrativo.

DESARROLLO

I. Constancias de convocatorias

Para la realización de la rendición de cuentas se hizo convocatorias públicas a través de diarios con amplia circulación regional como El Universal los días 15 y 30 de abril de 2019. Además, se emitieron propagandas radiales en la emisora RCN Radio.



Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
---	--	-------------------------------------

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	2 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



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

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA:	3 DE 15	
			FECHA:	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

- REGIONAL ATLÁNTICO
 - HILTÓN GARDEN INN
 - Salón Amadeus
 - 16 de mayo 2019
 - 4:00 p.m.
- REGIONAL BOLÍVAR
 - Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala
 - Auditorio Getsemani
 - 17 de mayo 2019
 - 4:00 p.m.




Se realizaron invitaciones para autoridades, grupos u organizaciones de interés:



Mutual SER EPS
Fecha: 6/12/2015 11:39:30
Registro No: 84463
ALCALDIA MAYOR CARTAGENA DE INDIAS
Calle: 13001
CIB
13001 CARTAGENA-13000 BOLIVAR

www.mutualser.org
NIT: 806008394-7

ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
Código de registro: EXT-ANC-19-0042905
Fecha y Hora de registro: 16-May-2019 12:28:59
Funcionario del Registro: De Vera Gomez, Carolina
Funcionario de Control: Departamento Administrativo Distrital de Salud
Rafael Gabriel (RADIO)
Contraseña para consulta web: 94815302
www.mutualser.org

Cartagena, 8 de mayo de 2019

Doctor:
PEDRITO PEREIRA
Alcalde Municipal
Cartagena, Bolívar

Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES

Cordial Saludo:

MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2018 frente a las autoridades locales.

FECHA: viernes 17 de mayo de 2019
LUGAR: Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala - Auditorio Getsemani
DIRECCIÓN: Getsemani, Calle 24 N° 8ª-344
HORA: 4:00 P.M.

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SER EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados. Un miembro de la alta gerencia designado por la Junta Directiva atenderá las relaciones con los Secretarios de Salud.

Adicional a lo anterior, contaremos con la participación Yokoy Kenji, quien presentará su conferencia Pasión y Disciplina.

La participación de usted y el personal de la institución que representa es de gran importancia para nosotros, por eso esperamos contar con su valiosa asistencia.

Atentamente,


ANGELICA GONZALEZ PINEDO
Gerente Regional Bolívar

Atención sin tanta vuelta

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Real Piso 7 - Oficina 701. Teléfono: 651 70 03
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org



Cartagena, 8 de mayo de 2019

Doctor(a)
ANTONIO SAGRINI FERNANDEZ
Departamento Administrativo Distrital de Salud
Cartagena

Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES

Cordial Saludo:

MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2018 frente a las autoridades locales.

FECHA: viernes 17 de mayo de 2019
LUGAR: Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala - Auditorio Getsemani
DIRECCIÓN: Getsemani, Calle 24 N° 8ª-344
HORA: 4:00 P.M.

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SER EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados. Un miembro de la alta gerencia designado por la Junta Directiva atenderá las relaciones con los Secretarios de Salud.

Adicional a lo anterior, contaremos con la participación Yokoy Kenji, quien presentará su conferencia Pasión y Disciplina.

La participación de usted y el personal de la institución que representa es de gran importancia para nosotros, por eso esperamos contar con su valiosa asistencia.

Atentamente,


ANGELICA GONZALEZ PINEDO
Gerente Regional Bolívar

Atención sin tanta vuelta

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Real Piso 7 - Oficina 701. Teléfono: 651 70 03
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	4 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



Cartagena, 8 de mayo de 2019

Doctor(a)
WILLIAM MATSON
Personería Distrital
Cartagena

Asunto: **INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES**

Cordial Saludo:

MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2018 frente a las autoridades locales.

FECHA: viernes 17 de mayo de 2019
LUGAR: Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala - Auditorio Getsemaní
DIRECCIÓN: Getsemaní, Calle 24 N° 8ª-344
HORA: 4:00 P.M.

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SER EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados. Un miembro de la alta gerencia designado por la Junta Directiva atenderá las relaciones con los Secretarios de Salud.

Adicional a lo anterior, contaremos con la participación Yokoy Kenji, quien presentará su conferencia Pasión y Disciplina.

La participación de usted y el personal de la institución que representa es de gran importancia para nosotros, por eso esperamos contar con su valiosa asistencia.

Atentamente,


ANGELICA GONZALEZ PINEDO
Gerente Regional Bolívar

Atención sin tanta vuelta

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Boal Piso 7 - Oficina 701. Teléfono: 651 70 03
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org

www.mutualser.org
NIT: 806008394-7



Cartagena, 8 de mayo de 2019

Doctor(a)
VERENA POLO GOMEZ
Secretaría de Salud Departamental
Turbaco

Asunto: **INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES**

Cordial Saludo:

MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la audiencia pública de rendición de cuentas gestión 2018 frente a las autoridades locales.

FECHA: viernes 17 de mayo de 2019
LUGAR: Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala - Auditorio Getsemaní
DIRECCIÓN: Getsemaní, Calle 24 N° 8ª-344
HORA: 4:00 P.M.

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SER EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados. Un miembro de la alta gerencia designado por la Junta Directiva atenderá las relaciones con los Secretarios de Salud.

Adicional a lo anterior, contaremos con la participación Yokoy Kenji, quien presentará su conferencia Pasión y Disciplina.

La participación de usted y el personal de la institución que representa es de gran importancia para nosotros, por eso esperamos contar con su valiosa asistencia.

Atentamente,


ANGELICA GONZALEZ PINEDO
Gerente Regional Bolívar

Atención sin tanta vuelta

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Boal Piso 7 - Oficina 701. Teléfono: 651 70 03
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org

Participantes:
Asistente de calidad

Revisó:
Coordinador de Control Interno y
Calidad

Aprobó:
Comité de Calidad

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	5 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

II. Estrategias para garantizar la participación de la ciudadanía

Esta audiencia es realizada de manera pública y gratuita, será transmitida a través de Facebook live e Instagram (mutual_ser_eps), con mensajes de invitación a la rendición de cuentas, utilizando la etiqueta #MutualserRendición2018.

Adicionalmente, la participación a este evento se incentivó a través de la página web www.mutualser.org.

Se dispuso en el minisitio de PQRSC una tipificación para dudas o interrogantes de la rendición de cuentas.

Se realizó una actividad de invitación por mensajes de texto a nuestras partes interesadas como afiliados, empleados, proveedores y prestadores.

Se realizó un aviso en la línea telefónica 01800 sobre la información de la rendición de cuentas.

Igualmente, los días previos al evento, se realizó aviso personalizado a través de Contact center.

Se invitó a la audiencia pública a través de las carteleras informativas ubicadas en las oficinas de atención al usuario.

Se enviaron invitaciones virtuales y personalizadas a servidores públicos.

Se entregaron a los participantes encuestas impresas para la evaluación de la audiencia pública.

Se recibieron preguntas por Facebook, Instagram, sitio web, línea telefónica y durante el desarrollo de la audiencia.

Se mantuvo dispuesta la línea 018000116882 para la resolución de dudas o inquietudes.

III. Desarrollo de la audiencia

Mutual SER presentó a los asistentes el balance de la gestión del período 2018, cuyos contenidos se basaron en el Circular externa 008 de 2018.

El Sr. Amaury Guzmán, presidente de la Junta Directiva da inicio con un saludo a todos los asistentes en el auditorio y aquellos conectados mediante las redes sociales, informó que la entidad rinde cuentas no solo en la presente audiencia, sino que se realiza en todos los municipios donde la organización cuenta con permiso para operar, bajo el liderazgo de los Gerente Regionales.

Durante la audiencia el Dr. Galo Viana Muñoz, Gerente General presenta los siguientes temas:

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------

Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

- **Prestación de servicios de salud.**

Indicadores de calidad EPS -comparativo con vigencia anterior:

Nombre del Indicador	II Semestre 2017	Promedio Nacional 2017	II Semestre 2018	Promedio Nacional 2018
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Medicina General	2,17	3,5	3,3	3,3
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Odontología General	2	4,95	3,1	3,9
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Medicina Interna	12,01	13,99	12,3	12,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Pediatría	5,3	9,51	6,3	7,7
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Ginecología	9,94	10,82	11,3	9,5
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Obstetricia	7,5	8,72	7,8	7,8
Tiempo Promedio De Espera Para La Asignación De Cita De Cirugía General	13,51	13,31	13,0	12,2

Nombre del Indicador	II Semestre 2017	Promedio Nacional 2017	II Semestre 2018	Promedio Nacional 2018
Tiempo Promedio De Espera Para La Toma De Ecografía	4,3	7,67	6,7	9,1
Tiempo Promedio De Espera Para La Toma De Resonancia Magnética Nuclear	4,3	9,94	6,6	10,1
Tiempo Promedio De Espera Para La Atención Del Paciente Clasificado Como Triage II En El Servicio De Urgencias	123 minutos	94 minutos	34,0	82,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía De Cataratas	3,4	21,22	9,1	22,0
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía De Reemplazo De Cadera	8,14	19,02	8,0	39,9
Tiempo Promedio De Espera Para La Realización De Cirugía Para Revascularización Miocárdica	1	4,29	0,3	4,8
Proporción De Satisfacción Global De Los Usuarios En La IPS	95%	95%	96%	96%
Proporción De Usuarios Que Recomendaría Su IPS A Familiares Y Amigos	96%	97%	98%	97%

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

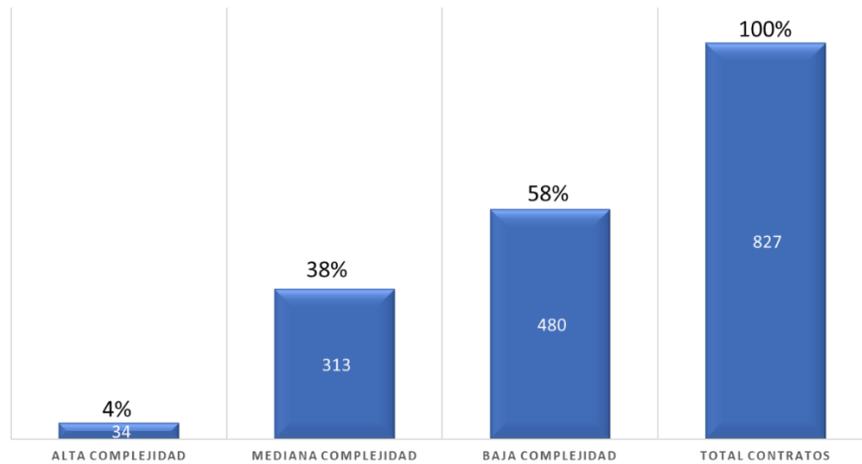
Macroproceso ESTRATÉGICO	Proceso GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

- **Redes integrales.**

Red prestadora por complejidad y por tipo de contratación:



Contratación por complejidad:



Participantes:
Asistente de calidad

Revisó:
Coordinador de Control Interno y
Calidad

Aprobó:
Comité de Calidad



MODELO DE ACTA

EDICIÓN:	01-2018
CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1
PÁGINA	8 DE 15
FECHA	24/08/2018

Macroproceso ESTRATÉGICO	Proceso GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

- **Gestión del riesgo en salud.**

Indicadores relevantes en la gestión de programas en Bolívar:

Programa Mujer Sana

- 87.886 mujeres en el programa.
- 82% colposcopias realizadas oportunamente.
- 82,2% de detección de lesiones detectadas en estado premaligno.
- 3,6 es la tasa de mortalidad de cáncer de cérvix.

Programa Ser Madre Hijo

- 9047 gestantes en el programa.
- Captación temprana: 51% en 2018.
- Gestantes tamizadas VIH: 95,9%
- 98,6% de partos atendidos en IPS.
- Mortalidad perinatal 11,3 muertes por 1.000 NV.

De todo corazón

- 45.761 afiliados en programa
- Tasa mortalidad por enfermedad isquémica corazón de 7,1 por 100.000 personas 45 y más años (Meta 27)
- 61% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, superando meta 50%

Programa Ser Joven

- Conformación de 218 redes de apoyo juvenil, con 5162 integrantes
- De los jóvenes que tienen vida sexual activa, a 2.023 se le realizó asesoría individual de planificación familiar.
- 1.604 (79,18%) de jóvenes con vida sexual activa planifican.

Cohorte VIH

- 1.136 personas en la cohorte.100% de gestantes VIH recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.
- 100% menores de 6 meses, hijos de madres con VIH, descartados para VIH.
- 100% de gestantes con VIH (+) que recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.

Enfermedad renal crónica

- 366 personas en diálisis.

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------

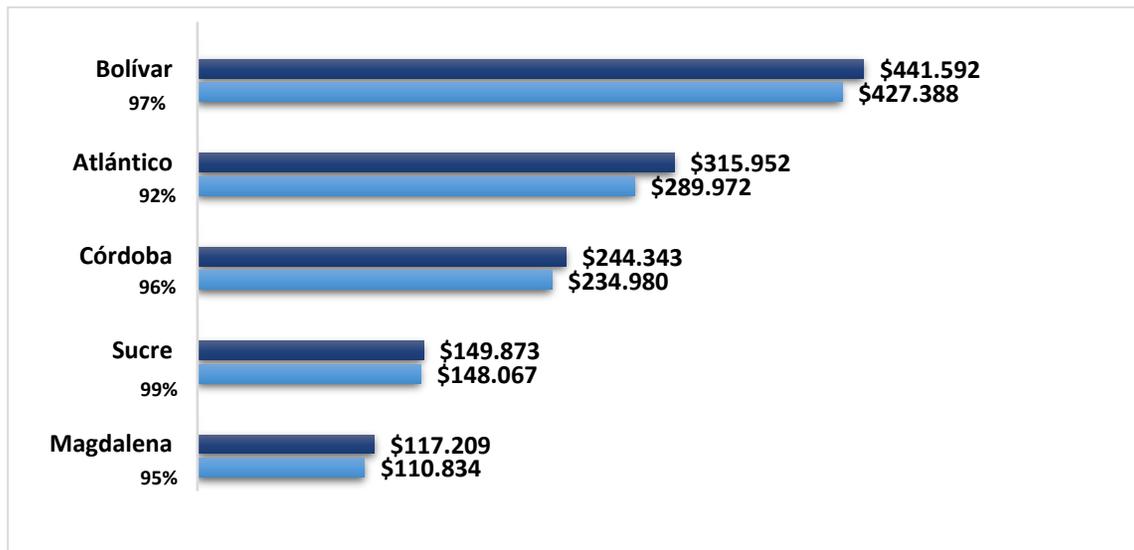
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

Total costos por cohortes - Bolívar

Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 23.595.140.437
Cáncer	\$ 18.579.121.479
Renal	\$ 12.635.068.354
SMH	\$ 10.626.000.100
VIH	\$ 7.492.067.126
Rehabilitación Neurocognitiva	\$ 7.300.325.844
Salud Mental	\$ 5.749.723.684
Hemofilia y otras coagulopatías	\$ 5.084.703.949
EPOC	\$ 2.023.942.442
Seguimiento de Trasplante	\$ 1.603.368.967
Ser joven	\$ 1.981.827.927
Huérfanas	\$ 812.055.506
Mujer Sana	\$ 2.055.552.161
Artritis Reumatoide	\$ 328.715.184
Victimas	\$ 611.984.757
Desnutrición	\$ 31.281.686
Hepatitis C en tratamiento	\$ 1.836.115
TOTAL	\$ 100.512.715.718

- Gestión financiera.**

Ingresos y costos por departamentos año 2018



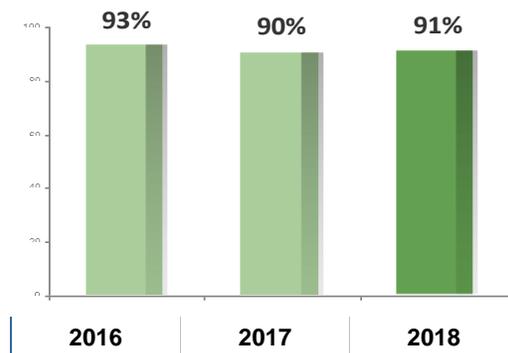
Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------

Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
ACTIVOS	160.339.936.495	173.439.503.926	185.366.578.774	236.141.125.539	308.713.903.060
PASIVOS	106.749.496.342	121.234.805.623	128.561.085.084	150.490.932.196	197.774.735.267
PATRIMONIO	53.590.440.153	52.204.698.303	56.805.493.690	85.650.193.343	110.939.167.793
EXCEDENTES	12.781.412.361	- 1.568.460.390	8.930.288.432	28.711.131.243	25.163.861.841

- **Gestión de la relación con el usuario.**

Satisfacción general



Alianzas de usuarios

Participación Social

90 alianzas, 1140 Usuarios

Plan de Educación Continuada, con más de 2500 charlas educativas en IPS.



Educación en la comunidad, con más de 2000 charlas educativas en municipios y capitales.



Más 300 acciones de vigilancia y gestión de PQRD, relacionada con la prestación de los servicios de salud.



Más de 4000 réplicas en IPS, sobre información de servicios de salud y afiliaciones.



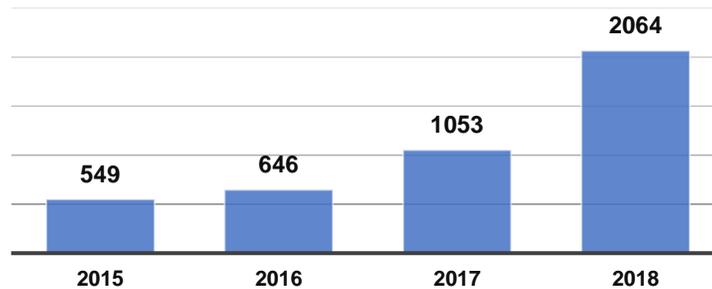


Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

Gestión de tutelas

Tendencia anual de acciones de tutela por servicios de salud



Videos presentados durante la audiencia

En la audiencia de rendición de cuentas además de presentar los avances y logros alcanzados se proyectó un caso de éxito de la Srta. Andrea Ortega Ortega, una joven universitaria estudiante de III semestre de Comunicación Social quien padece de insuficiencia renal y es paciente de diálisis desde 2012, además de ser invidente de nacimiento por causa de cataratas congénitas; siendo usuaria de la cohorte renal de Mutual SER ha recibido un trasplante de riñón, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y permitir su desarrollo personal y profesional.

IV. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes

Anexo **Listas de asistencia** publicadas en microsítio de rendición de cuentas.

CIERRE Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Por último, el Dr. Galo Viana Gerente General agradeció la participación de todos a la rendición de cuentas tanto presencial como por Facebook Live.

De esta manera se realiza la presentación de la gestión de Mutual SER de forma pública, abierta y clara, dando cumplimiento al objetivo de la rendición, mediante un proceso amplio, interactivo y participativo.

Se cierra el acta con la consignación de los temas tratados, los compromisos adquiridos y las respuestas a las preguntas formuladas por la ciudadanía e invita a diligenciar la encuesta de evaluación de la audiencia.

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	12 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

V. Participación de la ciudadanía durante el evento

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

Canales	Número	%
En vivo	2	100
En redes sociales	0	0
En micrositio	0	0
Telefónicas	0	0
TOTAL	100	100

Respuestas y aclaraciones durante la audiencia

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

1. **¿Cuál es/será la posición de Mutual Ser en la atención de los afiliados que proceden de otras Eps que salieron del mercado?**

Repuesta: “Se le indica al usuario que como EPS hemos crecido y ensancharemos nuestra red; tenemos calculado que habrá más consultas. Hace 3 días nos encontrábamos en la Superintendencia y la estrategia utilizada en Córdoba fue abrir nuestras puertas y todo lo que se encuentre represado lo vamos a atender, haciendo lo posible por contar con los profesionales adecuados con las IPS y si se debe contratarlas más, lo haremos.”

2. **¿Por qué no se están atendiendo a los afiliados en el Municipio de Tierra Alta en atención primaria y derivan su atención a la ciudad de Montería?**

Respuesta: “Buen día en respuesta a queja interpuesta en rendición de cuentas de Mayo 17 de 2019 correspondiente a Córdoba contamos con la siguiente red con los servicios relacionados:

812000317 ESE HOSPITAL SAN JOSE DE TIERRALTA

Contrato No 18970: Actividades de promoción y prevención correspondiente a una población de 13.531 afiliados

Contrato No 18969: Atención de enfermería y terapias físicas correspondiente a una población de 6.042 afiliados.

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------



MODELO DE ACTA

EDICIÓN:	01-2018
CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1
PÁGINA	13 DE 15
FECHA	24/08/2018

Macroproceso ESTRATÉGICO	Proceso GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

Contrato No 18965: Hospitalización adulto y pediátrico, laboratorio clínico, Urgencias, transporte asistencial, radiología e imagenología odontológica correspondiente a una población de 13.531 afiliados

Contrato No 18966: Medicina General y Odontología correspondiente a una población de 6.042 afiliados.

900632220 FUNDACION INTEGRAL DE COLOMBIA IPS

Contrato No 18968 Enfermería, medicina general, odontología y fisioterapia correspondiente a una población de 7.489 afiliados.

Medicamentos AUDIFARMA Barrio Centro Calle 13 con Punto de entrega en este municipio

Por lo anterior los usuarios de este municipio recibe todos los servicios de primer nivel de atención en su municipio de residencia.”

CIERRE DE LA AUDIENCIA PUBLICA

Por último, el Dr. Galo Viana agradece la participación de los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas, así como todos los que la siguieron por las redes sociales.

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	14 DE 15	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

ANEXO 1.

EVALUACIÓN DE EJERCICIO

Al final de ejercicio, se relacionan los resultados de las encuestas diligenciadas por las personas que participaron en el evento:

Pregunta 1. Tipo de asistente: Persona ___ Empresa ___

Resultado:

- Persona: 210
- Empresa: 340

Pregunta 2. ¿A través de cuál medio de enteró de la realización del evento?

Radio___ Prensa___ Página web___ Redes sociales___ Correo electrónico___ Línea telefónica 01800___
 Voz a Voz ___ Otro ___ ¿Cuál? _____

Resultado:

- Radio: 8
- Prensa: 4
- Página web: 28
- Redes sociales: 102
- Correo electrónico: 171
- Línea telefónica 01800: 3
- Voz a Voz: 106
- Otros (mensaje de texto) :128

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

Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___

Resultado:

- Excelente: 396
- Bueno: 149
- Regular: 5
- Malo:0

Pregunta 4. La información suministrada durante del evento fue:

Excelente___ Buena___ Regular___ Mala___

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------



MODELO DE ACTA

EDICIÓN:	01-2018
CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1
PÁGINA	15 DE 15
FECHA	24/08/2018

Macroproceso ESTRATÉGICO	Proceso GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

Resultado:

- Excelente: 370
- Bueno: 179
- Regular: 1
- Malo:0

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

Muy útil___ Útil___ Poco útil___ Nada útil___

Resultado:

- Muy útil: 373
- Útil: 171
- Poco útil: 3
- Nada útil: 3

Pregunta 6. ¿El lenguaje utilizado fue claro?: Sí___ No___

Resultado:

- Si: 550
- No: 0

Pregunta 7: Participaría nuevamente al evento de rendición Sí___ No___

Resultado:

- Si: 549
- No: 1

Pregunta 8: ¿Recomendaría el evento a otras personas o partes interesadas? Sí___ No___

Resultado:

- Si: 549
- No: 1

Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------