

	MODELO DE ACTA		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	1 DE 13	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2018

Fecha: 12 de junio de 2019 Hora: 4:00 pm Lugar: Hotel GHL
Ciudad /Municipio: Montería

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 Meridiano los días 28 de mayo y 10 de junio de 2019.



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 13	
			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:



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



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 13	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



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 13	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

II. Participación de la ciudadanía.

Esta audiencia es realizada de manera pública y gratuita, y fue anunciada a través de Facebook e Instagram (mutual_ser_eps).

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 018000 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 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 presenta 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 la Dr. Galo Viana Muñoz, Gerente Regional 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 Cirugia 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 Ecografia	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 Recomendaria 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
--	---	------------------------------

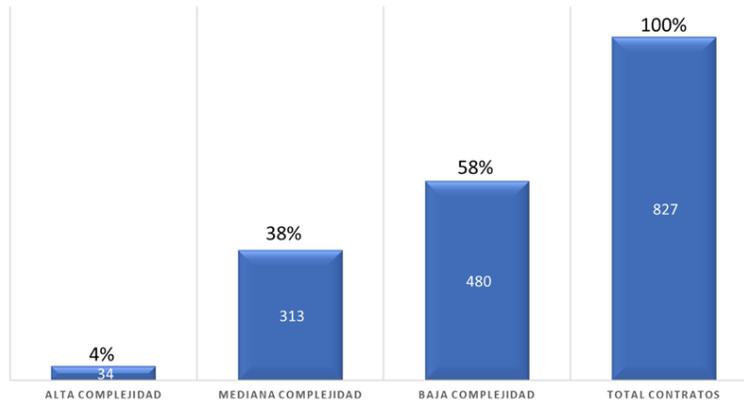
Macroproceso ESTRATÉGICO	Proceso GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

- **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	7 DE 13	
			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 de gestión de riesgo en salud en Córdoba:

Programa Mujer Sana

- 45.233 personas en el programa.
- 82% de colposcopias.
- 3,6 tasa de mortalidad de cáncer de cérvix.

Programa Ser Madre Hijo

- 5.229 personas en el programa.
- 54,4% de captación temprana.
- 98,2% tamizaje para VIH.

De todo corazón

- 16.195 afiliados en programa.
- Mejora en captación: 1.456 hipertensos y 675 diabéticos nuevos.
- 75% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, superando meta 50%.

Programa Ser Joven

- Conformación de 29 redes de apoyo juvenil, con 840 integrantes.
- De los jóvenes que tienen vida sexual activa, a 691 se le realizó asesoría individual de planificación familiar.
- 318 (46%) jóvenes con vida sexual activa planifican.

Cohorte VIH

- 835 personas en la cohorte.
- 81% pacientes convivientes con VIH con carga viral indetectable a las 48 semanas o más de tratamiento antirretroviral.
- 100% menores de 6 meses, hijos de madres con VIH, descartados para VIH.

Enfermedad renal crónica

- 183 personas en diálisis.

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

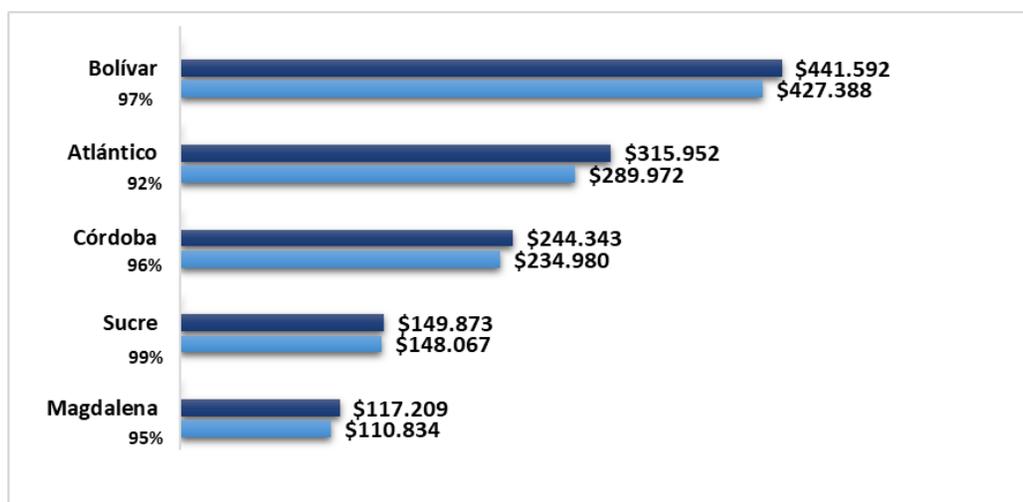
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

Total costos por cohortes

Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 10.768.317.381
Cáncer	\$ 7.741.628.014
Renal	\$ 6.116.191.009
SMH	\$ 5.625.766.507
VIH	\$ 5.380.348.876
Rehabilitación	\$ 3.208.234.856
Salud Mental	\$ 1.362.823.118
Hemofilia	\$ 1.878.614.078
EPOC	\$ 919.327.602
Trasplante	\$ 349.453.485
Ser joven	\$ 1.011.789.897
Huérfanas	\$ 209.609.742
Mujer Sana	\$ 135.864.725
Artritis	\$ 488.758.731
Victimas	\$ 223.979.943
Desnutrición	\$ 19.914.138
Hepatitis C en tratamiento	\$ 4.231.570
TOTAL	\$ 45.444.853.674

- **Gestión financiera.**

Ingresos y costos por departamentos año 2018



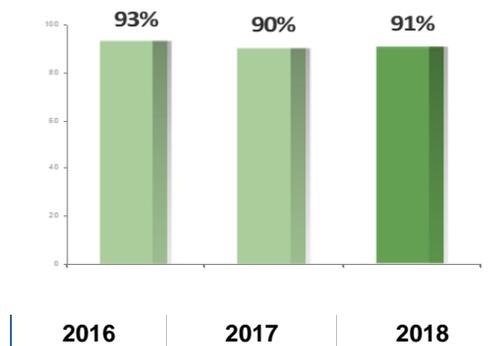
Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	--	------------------------------

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.



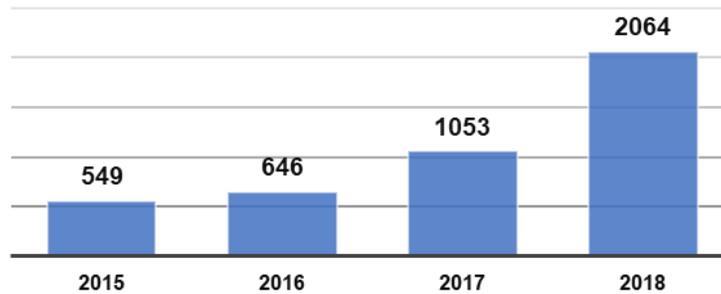


Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

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

Ver Anexo Listas de asistencia publicadas en micrositio de rendición de cuentas en la página web de Mutual SER EPS.

CIERRE Y EVALUCIÓN DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Por último, el Dr. Galo Viana Muñoz 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 SSER 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	11 DE 13
FECHA	24/08/2018

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

V. Participación de la ciudadanía durante el evento

Se invitó a los asistentes a manifestar sus preguntas durante la audiencia pública de rendición de cuentas, sin embargo no se presentaron preguntas.

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

CIERRE DE LA AUDIENCIA PUBLICA

Por último, el Dr. Galo Viana Muñoz 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	12 DE 13
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: 75
- Empresa: 171

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: 0
- Prensa: 3
- Página web: 3
- Redes sociales: 6
- Correo electrónico: 16
- Línea telefónica 01800:0
- Voz a Voz: 60
- Otros (mensaje de texto):21

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

Excelente___ Bueno___ Regular___ Malo___

Resultado:

- Excelente: 82
- Bueno: 38
- Regular: 0
- Malo:0

Pregunta 4. La información suministrada durante del evento fue:

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 13
FECHA	24/08/2018

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

Excelente__ Buena__ Regular___ Mala___
Resultado:

- Excelente: 98
- Bueno: 26
- Regular: 0
- 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: 83
- Útil: 37
- Poco útil: 0
- Nada útil: 0

Pregunta 6. ¿El lenguaje utilizado fue claro?: Sí__ No__

Resultado:

- Si: 120
- No: 0

Pregunta 7: Participaría nuevamente al evento de rendición Sí__ No__

Resultado:

- Si: 120
- No: 0

Pregunta 8: ¿Recomendaría el evento a otras personas o partes interesadas? Sí__ No__

Resultado:

- Si: 120
- No: 0

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