



**MODELO DE ACTA**

EDICIÓN:	01-2018
CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1
PÁGINA	1 DE 14
FECHA	24/08/2018

<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

**TEMA: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2018**

Fecha: 27 de junio de 2019 Hora: 4:00 pm Lugar: Hotel AC Marriot  
Ciudad /Municipio: Santa Marta

**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 Hoy Diario del Magdalena los días 12 y 22 de junio de 2019.

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



	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	3 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	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:



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2018**

- REGIONAL CÓRDOBA 2018**
  - Hotel GHL
  - Calle 44 No. 8 - 43
  - Montería, Córdoba
  - Sala Bombardino
  - 12 de junio 2019
  - 4:00 p.m.
- REGIONAL SUCRE**
  - Hotel Malibú
  - Calle 32A #32-04
  - Sincelejo, Sucre
  - Auditorio Malibú
  - 20 de junio 2019
  - 4:00 p.m.
- REGIONAL MAGDALENA**
  - AC Hotel Marriott
  - Calle 23 N° 1C - 37
  - Santa Marta, Magdalena
  - Salón Gaira , Piso 20
  - 27 de junio 2019
  - 4:00 p.m.



**RENDICIÓN DE CUENTAS 2018**

**REGIONAL MAGDALENA**

- AC Hotel Marriott
- Calle 23 N° 1C - 37
- Santa Marta, Magdalena
- Salón Gaira , Piso 20
- 27 de junio 2019
- 4:00 p.m.

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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	4 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

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




 3940089  
 www.mutualser.org  
 NIT: 806008394-7  
 Santa Marta, 06 de junio 2019

Doctora  
**ROSAL COTES DE ZUÑIGA**  
 Gobernadora del Magdalena  
 Santa Marta, Magdalena

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

**MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES.**

Es para Mutual SER Grato extender invitación para su Rendición de cuentas 2018; en tan importante evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por nosotros, nuestro manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

En detalle se presentarán los indicadores más relevantes de los sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario, así como del sistema de atención al usuario, perfil del riesgo, estado de salud y satisfacción con el servicio de la población afiliada al territorio de interés.

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduzca 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 sobre:

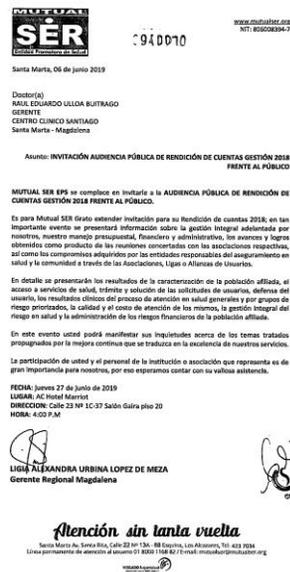
- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de estos.
- Sistema de atención al usuario
- Procedimiento para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con la Junta Directiva, como segunda instancia de dicho interlocutor.

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.

**FECHA:** Jueves 27 de junio de 2019  
**LUGAR:** AC Hotel Marriott  
**DIRECCIÓN:** Calle 23 Nº 1C-37 Salón Gaira piso 20  
**HORA:** 4:00 P.M.

  
**LIGIA ALEXANDRA URBINA LOPEZ DE MEZA**  
 Gerente Regional Magdalena

**Atención sin tanta vuelta**  
 Santa Marta Av. Santa Rita, Calle 22 No 13A - 88 Esquina, Los Alamos, Tel. 423 7034  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 827 E-mail: mutualser@mutualser.org




 3940070  
 www.mutualser.org  
 NIT: 806008394-7  
 Santa Marta, 06 de junio 2019

Doctor(a)  
**LUZ EDUARDO ULLAO BUTRAGO**  
 GERENTE  
 CENTRO CLINICO SANTIAGO  
 Santa Marta - Magdalena

Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE AL PÚBLICO.

**MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE AL PÚBLICO.**

Es para Mutual SER Grato extender invitación para su Rendición de cuentas 2018; en tan importante evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por nosotros, nuestro manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas, así como los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios.

En detalle se presentarán los resultados de la caracterización de la población afiliada, el acceso a servicios de salud, trámite y solución de las solicitudes de usuarios, defensas del usuario, los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados, la calidad y el costo de atención de los mismos, la gestión integral del riesgo en salud y la administración de los riesgos financieros de la población afiliada.

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduzca en la excelencia de nuestros servicios.

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

**FECHA:** Jueves 27 de junio de 2019  
**LUGAR:** AC Hotel Marriott  
**DIRECCIÓN:** Calle 23 Nº 1C-37 Salón Gaira piso 20  
**HORA:** 4:00 P.M.

  
**LIGIA ALEXANDRA URBINA LOPEZ DE MEZA**  
 Gerente Regional Magdalena



**Atención sin tanta vuelta**  
 Santa Marta Av. Santa Rita, Calle 22 No 13A - 88 Esquina, Los Alamos, Tel. 423 7034  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 827 E-mail: mutualser@mutualser.org




 www.mutualser.org  
 NIT: 806008394-7  
 Santa Marta, 06 de junio 2019

Señor  
**BIENVENIDO DE AVILA CARVAL**  
 Presidente Alianza de Usuarios.  
 Santa Marta, Magdalena

Asunto: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE AL PÚBLICO.

**MUTUAL SER EPS se complace en invitarle a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE AL PÚBLICO.**

Es para Mutual SER Grato extender invitación para su Rendición de cuentas 2018; en tan importante evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por nosotros, nuestro manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas, así como los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios.

En detalle se presentarán los resultados de la caracterización de la población afiliada, el acceso a servicios de salud, trámite y solución de las solicitudes de usuarios, defensas del usuario, los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados, la calidad y el costo de atención de los mismos, la gestión integral del riesgo en salud y la administración de los riesgos financieros de la población afiliada.

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propugnados por la mejora continua que se traduzca en la excelencia de nuestros servicios.

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

**FECHA:** Jueves 27 de junio de 2019  
**LUGAR:** AC Hotel Marriott  
**DIRECCIÓN:** Calle 23 Nº 1C-37 Salón Gaira piso 20  
**HORA:** 4:00 P.M.

  
**LIGIA ALEXANDRA URBINA LOPEZ DE MEZA**  
 Gerente Regional Magdalena



**Atención sin tanta vuelta**  
 Santa Marta Av. Santa Rita, Calle 22 No 13A - 88 Esquina, Los Alamos, Tel. 423 7034  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 827 E-mail: mutualser@mutualser.org

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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	5 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	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](http://www.mutualser.org).

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

Se realizó un aviso en la línea telefónica 018000 sobre la información de la rendición de cuentas.

Se realizó el envío de oficios de invitación a IPS, entes de Control y alianzas de Usuarios

Se enviaron invitaciones virtuales y personalizadas a servidores públicos.

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

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

### 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. Omar Narváez, Miembro de la Junta Directiva da inicio con un saludo a todos los asistentes en el auditorio, autoridades de salud, IPS y alianzas de usuarios, en cumplimiento de la política se expone dentro de la audiencia de rendición de cuentas todos los componentes de la organización, la organización está llena de desafíos y su principal desafío es generar estilos de vida saludables, segundo desafío dar calidad de servicio de salud a todos sus afiliados, tercer desafío ser acompañantes de nuestros afiliados en sus servicios de salud, porque todos somos actores de los servicios de salud

Durante la audiencia la Dra. Ligia Urbina López De Meza, Gerente Regional Magdalena presenta los siguientes temas:

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

<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	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

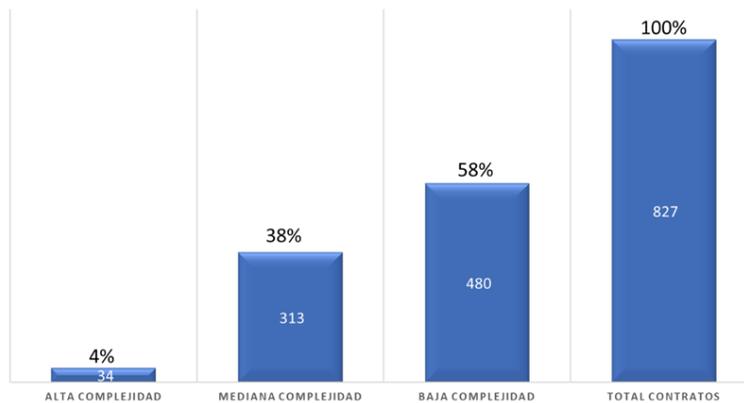
<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

- **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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	8 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Gestión del riesgo en salud.**

Indicadores relevantes en la gestión de programas en Magdalena:

**Programa Mujer Sana**

- 247.382 mujeres en el programa.
- 84% colposcopias realizadas oportunamente, mejora en 6 puntos porcentuales comparado con 2017 (78%).
- 82.7% de detección de lesiones en estadios tempranos, mejora en 2 puntos comparado 2017 (81%).

**Programa Ser Madre Hijo**

- 26.552 gestantes en el programa.
- Captación temprana: 45.5% en 2017 a 51% en 2018.
- Gestantes tamizadas VIH: 97,1% en 2018, aumentó 6,2 puntos comparado 2017.
- 99.2% de partos atendidos en IPS.
- Mortalidad perinatal 11 muertes por 1.000 NV, reducción 4,6 puntos comparado 2017.

**De todo corazón**

- 10.121 afiliados en programa.
- 91% de pacientes en metas de tensión arterial.
- 98% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, superando meta 50%.

**Programa Ser Joven**

- Conformación de 313 redes de apoyo juvenil, con 7883 integrantes.
- De los jóvenes que tienen vida sexual activa, a 3.560 (66%) se le realizó asesoría individual de planificación familiar.
- 78% de jóvenes con vida sexual activa planifican.

**Cohorte VIH**

- 97% de gestantes tamizadas para VIH (Meta: 95%)
- 100% de gestantes VIH recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.
- 100% menores de 6 meses, hijos de madres VIH, descartados para VIH.
- 95% de convivientes con VIH reciben antirretrovirales.

**Enfermedad renal crónica**

- 91 personas en diálisis.

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

<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

**Total costos por cohortes**

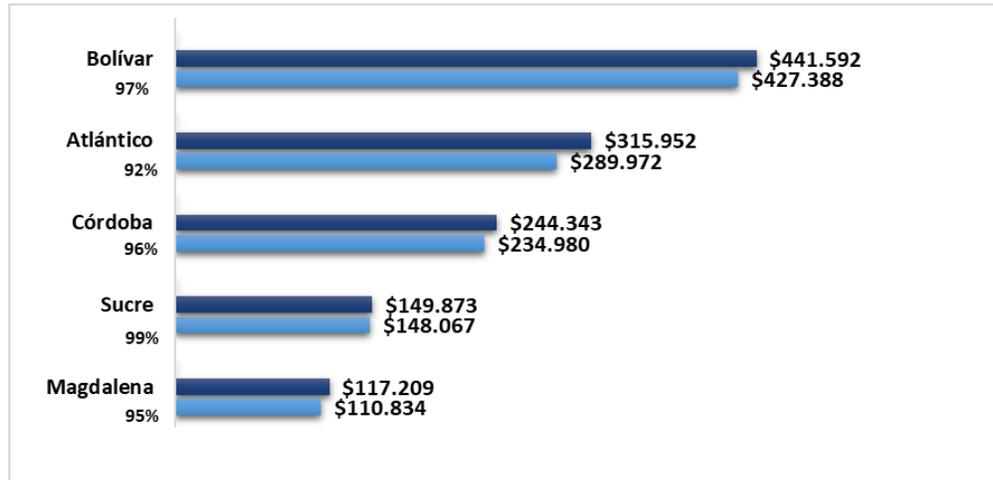
Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 6.835.662.989
Cáncer	\$ 5.279.221.070
Renal	\$ 3.463.355.683
SMH	\$ 2.704.886.811
VIH	\$ 3.665.945.995
Rehabilitación	\$ 963.159.095
Salud Mental	\$ 1.012.230.105
Hemofilia	\$ 643.524.103
EPOC	\$ 428.553.953
Trasplante	\$ 607.357.500
Ser joven	\$ 439.572.785
Huérfanas	\$ 88.343.097
Mujer Sana	\$ 109.546.065
Artritis	\$ 30.484.445
Victimas	\$ 54.490.862
Desnutrición	\$ 6.203.167
Hepatitis C en tratamiento	\$ 16.507.280
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 26.349.045.006</b>

- **Gestión financiera.**

Ingresos y costos por departamentos año 2018

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

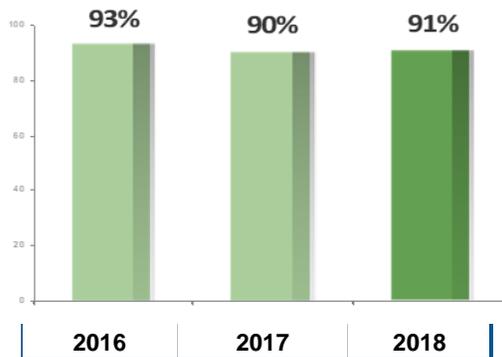
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------



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**



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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	11 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD

**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.



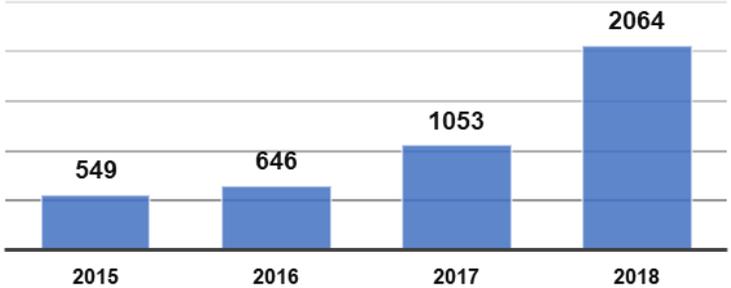
Más de 4000 réplicas en IPS, sobre información de servicios de salud y afiliaciones.





**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.

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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	12 DE 14	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 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, la Dra. Ligia Urbina da paso a la Coordinadora Regional de Servicios Sandra Meléndez para intervenir sobre la importancia de estar unidos por la atención Humanizada en Salud, explica que es la humanización en salud y como todos aportamos a esto, se muestra un video de como es un trato humanizado y de cómo no lo es.

A la audiencia se le expone la estrategia de servicios que es nuestro lema “Atención sin Tanta Vuelta” y de como todos podemos hacer para que el usuario tenga un trato humanizado y una atención sin tanta Vuelta.

De esta manera se realiza la presentación de la gestión de Mutual SER EPS 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.

#### IV. 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### CIERRE DE LA AUDIENCIA PUBLICA

La Dra. Ligia Urbina – Gerente Regional Magdalena, da las gracias a los invitados por su asistencia.

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 14
FECHA	24/08/2018

<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> 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: 42
- Empresa: 58

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

Radio\_\_ Prensa\_\_ Página web\_\_ Redes sociales\_\_ Correo electrónico\_\_ Línea telefónica 01800\_\_  
Voz a Voz \_\_\_ Otro\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Resultado:

- Radio: 2
- Prensa: 2
- Página web: 5
- Redes sociales: 12
- Correo electrónico: 24
- Línea telefónica 01800:1
- Voz a Voz: 31
- Otros (oficio de invitación): 23

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

Excelente\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_ Malo\_\_

Resultado:

- Excelente: 81
- Bueno: 19
- Regular: 0
- 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	14 DE 14
FECHA	24/08/2018

<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

Resultado:

- Excelente: 83
- Bueno: 17
- 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: 74
- Útil: 26
- Poco útil: 0
- Nada útil: 0

**Pregunta 6. ¿El lenguaje utilizado fue claro?:** Sí\_\_\_ No\_\_\_

Resultado:

- Sí: 100
- No: 0

**Pregunta 7: Participaría nuevamente al evento de rendición** Sí\_\_\_ No\_\_\_

Resultado:

- Sí: 100
- No: 0

**Pregunta 8: ¿Recomendaría el evento a otras personas o partes interesadas?** Sí\_\_\_ No\_\_\_

Resultado:

- Sí: 100
- No: 0

Participantes:  
Asistente de calidad

Revisó:  
Coordinador de Control Interno y  
Calidad

Aprobó:  
Comité de Calidad