	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	1 DE 19	
			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**

<b>Fecha:</b> 20 de junio de 2019 <b>Hora:</b> 4:00 pm <b>Lugar:</b> Auditorio Malibú – Hotel Malibú <b>Ciudad /Municipio:</b> Sincelejo
---

<b>MODALIDAD:</b>	<b>Audiencia pública</b>
-------------------	--------------------------

**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 7 y 17 de junio de 2019.



<b>Participantes:</b> Asistente de calidad	<b>Revisó:</b> Coordinador de Control Interno y Calidad	<b>Aprobó:</b> Comité de Calidad
---	--	-------------------------------------

te ubica  
**EN NUESTRO SINCELEJO**

2 M  
www.elmeridiano.co - VIERNES 7 DE JUNIO 2019  
Lorena Meza Meza - emnuestrosincelejo@elmeridiano.com

**En Resumen**  
**PRORROGARON INSCRIPCIONES**



Sincelejo. El Partido Conservador prorrogó hasta el 20 de junio la inscripción para solicitud de votos. Entre tanto el Partido Liberal las extendió hasta el próximo 23 de junio. Esto con miras a las elecciones regionales del 27 de octubre.

**CELEBRÓ CON UNA MISA**



Sincelejo. Con una secretaria y una sencilla integración la comunidad cacerense, en especial la parte administrativa, celebró el cumpleaños del rector de la Corporación Universitaria del Caribe (Cecar), Noel Morales Tzucua.

**MANTENIMIENTOS**



Sincelejo. Hoy Electriche hará mantenimientos preventivos del servicio en las zonas turísticas del departamento, específicamente en la vía que de Totoró conduce a San Andrés. Fian ello es necesario suspender la energía de 9:00 a. m. a 3:00 p. m.

**LEY DE GARANTÍAS**



Sincelejo. La Misión de Observación Electoral le recorrió a los entes territoriales que el próximo 27 de junio comienza la Ley de Garantías que irá hasta después de elecciones.

**EN EL 2020**



Sincelejo. La Secretaría de Salud Departamental informó que en el 2020 se iniciará la entrega de certificación a personas en condición de discapacidad.

**Comunidad LGBTI pide garantías**



La comunidad LGBTI de Sucre pide apoyo y garantías a la institucionalidad. Ayer visitaron al Concejo donde el director de la Fundación Sucre Diversa, Juan Carlos Salas, señaló que pese a ser una población la discriminación de la sociedad.

Sincelejo. Aún persisten la falta de garantías y de posibilidades de la institucionalidad para hacer valer las necesidades de la comunidad del LGBTI. Por lo menos así lo parache Juan Carlos Salas, director de la Fundación Sucre Diversa, que ayer junto con varias mujeres trans visitó al Concejo donde expuso la necesidad de avanzar en la creación de la política pública del LGBTI del municipio. Agregó que esa población sigue siendo rechazada por la sociedad y que sus luchas y batallas han sido a peso de Corte Constitucional, porque no han contado con el respaldo de la clase po-

lítica porque esta no los reconoce. "Ya van más de 200 sentencias para tratar de reclamar los derechos de esas mujeres trans. Hay un derecho que da el Estado que es cambiar su nombre y su cédula. ¿Cómo cambiar lo han podido hacer en Sincelejo? Claro, y eso se les presentaron los miles inconvenientes porque la institucionalidad también tiene problemas porque los retazos no aceptan que ellas se cambien su nombre y su género por que las cuestionan", expresó Salas. Afirmó que el Estado dejó solo una política pública, pero que de allí a que el Municipio lo cum-

pla ha sido difícil. Señaló que para este año aprobaron dentro del presupuesto solo 10 millones de pesos para esa comunidad. "El año pasado logramos conseguir 30 millones de pesos. Lo más triste es que para este año sacaron solo 10 millones, lo que nos impidió trabajar una política pública con 40 millones de pesos", dijo Salas. El secretario del Interior de Sincelejo, Liza Fernanda Arroyo, dijo que el Municipio siempre ha apoyado la política pública de esa población y que están tocando puertas para buscar un recurso adicional al que ya se tiene (42 millones de pesos) para trabajar

**Las ZER entran a operar el 17**



La socialización del programa Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) se hizo en la Cámara de Comercio.

Sincelejo. El 17 de junio entrará en operación las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) en esta ciudad. Así lo afirmó Jorge Pérez Vergara, gerente del ZER en Sincelejo al tiempo que anunció que el 10 de junio desarrollará una prueba piloto en la que los conductores podrán utilizar ese día dichas zonas gratuitamente, pero cumpliendo con todos los procedimientos. Explicó que las tarifas hasta el 31 de diciembre de este año serán de \$2000 por hora o fracción para automóviles y camiones y de 800 pesos para motocicletas. En horas nocturnas estas tarifas tendrán un incremento del 20 %.

El programa comienza con 400 cupos de estacionamiento en diferentes puntos de la ciudad, entre esos, en la Ford, calle El Comercio, calle El Cauca, antiguo Mercado, sobre toda la zona céntrica. Dijo claro que con las ZER no se garantiza la seguridad del vehículo, sino que se genera una percepción de seguridad al tener el tráfico organizado. "No se presta un servicio propiamente de vigilancia y seguridad. Para prestar un servicio de esa naturaleza hay que cumplir con unas condiciones que las vías no las ofrecen. Invito a la ciudadanía hacer buen uso de las ZER", dijo. Ayer, la Secretaría de Tránsito de Sincelejo socializó el programa ZER. Dispondrán de 50 personas que se encargarán de toda la operación, es decir algunos estarán orientando y otros recaudarán el dinero. Las Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) es el nuevo programa de la Secretaría de Tránsito de Sincelejo que busca promover el uso organizado del estacionamiento en vía pública. ZER Sincelejo es el compromiso respaldado de hacer la instalación, mantenimiento, operación técnica y financiera de las Zonas de Estacionamiento Regulado.

**Alerta amarilla por lluvias en Sincelejo**



Según el ideam, la temporada de lluvias y huracanes en la región Caribe se extenderá hasta el 30 de noviembre.

Sincelejo. Los organismos de socorro y la Policía estarán en alerta máxima ante cualquier emergencia o situación que se presente relacionada con las lluvias. Lo anterior porque la Oficina de Gestión del Riesgo de Sincelejo decretó la alerta amarilla por la temporalidad de lluvias que atraviesa la región. Giovanni Pizarroso, jefe de la Oficina de Ge-

stación del Riesgo Municipal, entregó una serie de recomendaciones para los ciudadanos y explicó las razones que llevaron a las autoridades a estar en alerta por las lluvias. "Tenemos como recomendaciones asegurar los techos y ventanas de las casas, hacer podas controladas de árboles, limpiar de canales de aguas y desagües y divulgar a través de los medios cualquier tipo de

emergencia. Todo esto deber ser informado a los organismos de socorro para tomar las medidas preventivas del caso", anotó. Pidió no arrojarse a los arroyos, porque esto es la principal causa de inundaciones en algunos sectores de Sincelejo. La zona sur es una de las más vulnerables, razón por la cual es importante que actúen las recomendaciones.

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2018**

REGIONAL SUCRE

Hotel Malibu  
Calle 83a No. 04  
Sincelejo, Sucre

Auditorio Malibu

20 de junio 2019

4:00 p.m.

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
--------------	-------------	---------	------------------	------------	-----------------------

**te ubica EN POLÍTICA**

**En Resumen ESTRATEGIAS**



**Sinelejo.** La Dirección Departamental del Centro Democrático se reunió el pasado fin de semana con la senadora sacra María del Rosario Guerra para analizar las estrategias con miras a las elecciones regionales.

**PASTORA QUIERE SER ALCALDESA**

**Sigue en firme su aspiración a la Alcaldía?** Hasta ahora el único miembro del Partido de La U que ha solicitado aval para la Alcaldía de Sinelejo ha sido yo. Hasta donde tengo conocimiento. Sigo aspirando al aval para luego continuar con la carrera a la Alcaldía o esperar para ver cual es la decisión que toma el partido.

**Andrés Gómez** reelectamente fue escogido en las elecciones de Sinelejo como candidato de un sector político para aspirar a la Alcaldía. El partido informó que a partir del 30 de junio ocupará avals.

**POR FIRMAS**



**San Oso.** El ingeniero Jesús Julio Tobarón (izquierda) sigue en la recolección de firmas para postularse a la Alcaldía de este municipio. Recientemente estuvo en el corregimiento de Beruaga donde aprovechó para hablar con la gente.

**PRESENCIA**



**Redacción.** El Directorio Departamental Liberal tiene en plataforma 379 inscritos que están solicitando avals para alcaldías y concejos. La información la entregó Carlos Navarro Cano, presidente de dicho Directorio.

**HASTA EL 25**



**Bogotá.** Hasta el próximo 25 de junio el Partido Liberal tendrá abiertas las inscripciones para los interesados en solicitar avals para aspirar a las elecciones locales de octubre: gobernaciones, alcaldías, asambleas, concejos y JAL.

**Redacción.** Los planes que hasta ahora tiene en materia política el diputado Jorge Mario Hernández se agrupan a la Alcaldía de Sinelejo por el Partido de La U. Sin embargo, cree que se le atraerán para que no le den el aval. Así lo confirmó en visita a El MERIDIANO. También dijo que su ciclo en la Asamblea terminó, pues lleva dos periodos consecutivos. ¿Sigue en firme su aspiración a la Alcaldía? Hasta ahora el único miembro del Partido de La U que ha solicitado aval para la Alcaldía de Sinelejo ha sido yo. Hasta donde tengo conocimiento. Sigo aspirando al aval para luego continuar con la carrera a la Alcaldía o esperar para ver cual es la decisión que toma el partido. Andrés Gómez reelectamente fue escogido en las elecciones de Sinelejo como candidato de un sector político para aspirar a la Alcaldía. El partido informó que a partir del 30 de junio ocupará avals. Si lo solicita es posible que se le atraerán?

**Liberales irían con alianzas**



Carlos Navarro Cano, presidente del Directorio Departamental Liberal.

**Redacción.** El Directorio Departamental Liberal tiene en plataforma 379 inscritos que están solicitando avals para alcaldías y concejos. La información la entregó Carlos Navarro Cano, presidente de dicho Directorio.

**El Directorio Departamental Liberal** registra 33 solicitudes de avals para alcaldías.

**"Vamos a llevar candidatos inicialmente en los 26 municipios. Después seamos capaces de armar unas coaliciones que beneficien la Gobernación, el Partido Liberal y obviamente otorgar avals respetando unos acuerdos políticos",** indicó.

**Aspira a que a más tardar 26 de junio comiencen a entregar avals que estarán a cargo del Directorio. Dijo que el partido se ofreció a Héctor Olimpio Espinoza que entregue los avals, pero que por su condición de aspirante a la Gobernación es posible que el (Navarro) asuma esa tarea.**

**Alianzas** Agrego que están surtiendo unas alianzas con el Partido Verde, Co-

**'Yo debo ser el candidato de La U'**



El diputado Jorge M. Hernández, aspirante a la Alcaldía de Sinelejo por el Partido de La U.

**Por supuesto. Claro que hubo intereses. Claro que hay personas moviéndose porque yo represento algo dentro en la política. Lo que siempre hemos promovido nosotros es que haya variedad e inclusión y de eso se trata. Lo que siempre hemos promovido nosotros es que haya variedad e inclusión y de eso se trata. Lo que siempre hemos promovido nosotros es que haya variedad e inclusión y de eso se trata.**

**¿Si le dan el aval para la Alcaldía podría ser el ángulo de sus días Jairo y Jaime Merlane?** Yo soy el ungido, pero de Dios. Cuando uno está en la política tiene que tocar las puertas. Les tocaré las puertas a mis tíos, a mis amigos, a los

**actores políticos y a los ciudadanos que al final son los que toman la decisión. Eso es básicamente lo que yo promuevo en la política y en esta campaña particular (...). Eso es natural dentro de la política. ¿Si le dan el aval para la Alcaldía podría ser el ángulo de sus días Jairo y Jaime Merlane?** Yo soy el ungido, pero de Dios. Cuando uno está en la política tiene que tocar las puertas. Les tocaré las puertas a mis tíos, a mis amigos, a los

**incertidumbre modifica la manera de cómo se arman los planes. Pero sigo en esto todos los días y a toda hora hemos seguido trabajando al mismo ritmo. De pronto hemos sido más cautelosos. Este proyecto a través del movimiento político va a seguir en adelante que represente los valores y principios que hemos promovido. ¿Le ha producido incertidumbre el silencio de La U?** Los partidos políticos en Colombia han perdido su identidad y sus principios en el sentido de que cada vez que las directivas toman la palabra promueven un discurso que muy pocas veces es coherente con las prácticas. Si escogen los partidos políticos, me hago la pregunta, a sus candidaturas por militancia por ideología, por filosofía y por principios o escogen a candidatos que representen una coherencia de momento. Si el partido es coherente, pues yo debo ser el candidato de La U.

Quiere gobernar a Corozal

**Hernández ya no quiere ser concejal sino alcalde**



Omar Nicolás Hernández Cuyale, concejal de Corozal y aspirante a la Alcaldía de ese municipio.

**Corozal.** Después de dos periodos consecutivos en el Concejo de este municipio, Omar Nicolás Hernández ahora quiere ser alcalde con el aval del Partido Conservador, agrupación a la que pertenece. "Soy el único aspirante dentro del Partido Conservador que solicita aval para aspirar a la Alcaldía de Corozal. He actuado con coherencia en mi vida política dentro del partido y solo dependo de Dios y de los directivos nacionales para que me concedan dicho aval", expresó. Hernández considera que está preparando académica y políticamente

**TE DESTACAMOS**

- Omar Nicolás Hernández, que quiere suceder al alcalde de Corozal, Andrés Vivero, propone proyectar a esta ciudad como modelo de desarrollo.
- Es consciente de que "la política se hace entendiendo, se conversa y proyectándose".

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2018**

REGIONAL SUCRE


Hotel Maibú  
Calle 33A #1014  
Sinelejo, Sucre

Auditorio Maibú

20 de junio 2019

4:00 p.m.

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

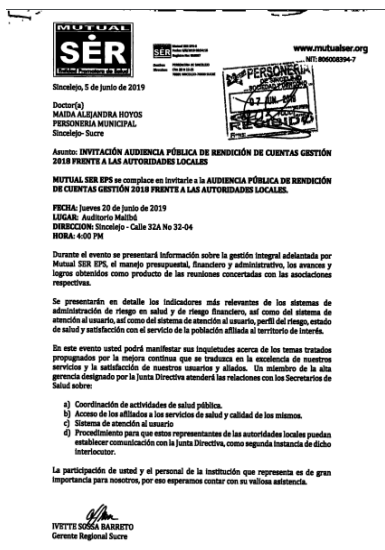
	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	4 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD

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



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

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



**MUTUAL SÉR**  
 Sincelejo, 5 de junio de 2019  
 Doctor(a)  
**PATRICIA R. CÚLICA PACHECO**  
 PERSONERA MUNICIPAL  
 Sincelejo - Sucre

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

**MUTUAL SÉR EPS se cumple en territorio a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES.**

**FECHA:** Junio 20 de junio de 2019  
**LUGAR:** Auditorio Malibú  
**DIRECCIÓN:** Sincelejo - Calle 32A No 32-04  
**HORA:** 4:00 PM

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SÉR EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

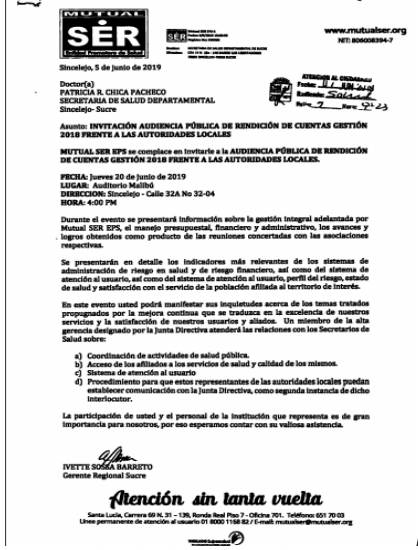
Se presentarán en detalle los indicadores más relevantes de los sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario, así como del sistema de atención al usuario, perfil del riesgo, estado de salud y satisfacción con el servicio de la población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

En este evento usted podrá manifestar sus inquietudes acerca de los temas tratados propiamente 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 sobre:

- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- 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.

**IVETTE SOSA BAURETO**  
 Gerente Regional Sucre



**MUTUAL SÉR**  
 Sincelejo, 5 de junio de 2019  
 Doctor(a)  
**PATRICIA R. CÚLICA PACHECO**  
 SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL  
 Sincelejo - Sucre

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

**MUTUAL SÉR EPS se cumple en territorio a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2018 FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES.**

**FECHA:** Junio 20 de junio de 2019  
**LUGAR:** Auditorio Malibú  
**DIRECCIÓN:** Sincelejo - Calle 32A No 32-04  
**HORA:** 4:00 PM

Durante el evento se presentará información sobre la gestión integral adelantada por Mutual SÉR EPS, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Se presentarán en detalle 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 propiamente 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 sobre:


- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- 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.

**IVETTE SOSA BAURETO**  
 Gerente Regional Sucre

**Atención sin tanta vuelta**  
 Santa Lucía, Carrera 49 N. 31 - 136, Avenida Real Pío V. - Oficina 701. Teléfono 01 70 02  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1188 82 / Email: usuarios@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 19	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



Sucumbajo, 5 de Junio de 2019

Doctor(a)  
**JACIRO QUESSER ESPINOSA**  
 ALCALDIA MUNICIPAL  
 Sucumbajo- Sucre

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.**

FECHA: Jueves 20 de Junio de 2019  
 LUGAR: Auditorio Mallibú  
 DIRECCIÓN: Sucumbajo - Calle 32A No 32-04  
 HORA: 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Se presentarán en detalle 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 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 sobre:

- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- 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.

  
**IVETTE SOSA BARRETO**  
 Gerente Regional Sucre

ALCALDIA DE SUCRE  
 RECIBIDO DE SUCRE  
 07 JUN. 2019 06 01 71

**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 136, Bonda Real Pto 7 - Oficina 701, Teléfono: 621 70 03  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 62 / Email: mutualser@mutualser.org



Sucumbajo, 5 de Junio de 2019

Doctor(a)  
**MARIA TERESA VERGARA MERLANO**  
 SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL  
 Sucumbajo- Sucre

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.**

FECHA: Jueves 20 de Junio de 2019  
 LUGAR: Auditorio Mallibú  
 DIRECCIÓN: Sucumbajo - Calle 32A No 32-04  
 HORA: 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Se presentarán en detalle 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 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 sobre:

- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- 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.


  
**IVETTE SOSA BARRETO**  
 Gerente Regional Sucre

RECIBIDO DE SUCRE  
 07 JUN. 2019 06 01 71

**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 136, Bonda Real Pto 7 - Oficina 701, Teléfono: 621 70 03  
 Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 62 / Email: 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	6 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



www.mutualser.org  
NET: 806008394-7

Succejeo, 5 de junio de 2019

Señor(a):  
DANIELÓN JOSÉ LAMBRANO ROMERO  
ALIANZA DE USUARIOS SUCCEJEJO  
Succejeo - Sucre

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.

FECHA: Jueves 28 de junio de 2019  
LUGAR: Auditorio Malibú  
DIRECCIÓN: Succejejo - Calle 32A No 32-04  
HORA: 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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 traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOÑÁ BARRETO  
Gerente Regional Sucre

  
Danielón José Lambraño Romero  
10-6-2019

**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 65 N. 31 - 135, Bando Real Pto 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  
NET: 806008394-7

Succejejo, 5 de junio de 2019

Señor(a):  
ROSANIS MARIA DEULOFEUT MEZA  
ALIANZA DE USUARIOS SUCCEJEJO  
Succejejo - Sucre

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.

FECHA: Jueves 28 de junio de 2019  
LUGAR: Succejejo - Auditorio Malibú  
DIRECCIÓN: Succejejo Sucre - Calle 32A No 32-04  
HORA: 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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 traduce en la excelencia de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOÑÁ BARRETO  
Gerente Regional Sucre

  
Rosanis Deulofeut Meza  
10-6-2019


**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 65 N. 31 - 135, Bando Real Pto 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

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	7 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD



www.mutualser.org  
NT: 806008394-7

Sincelejo, 5 de junio de 2019

Señor(a),  
JAIRO ALFONSO PONCE GALEANO,  
ALIANZA DE USUARIOS SINCELEJO  
Sincelejo - Sucre

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.

**FECHA:** Jueves 20 de junio de 2019  
**LUGAR:** Sincelejo - Auditorio Malibú  
**DIRECCIÓN:** Sincelejo Sucre - Calle 32A No 32-04  
**HORA:** 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

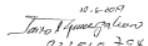
Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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, defensa 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 y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOSA BARRETO  
Gerente Regional Sucre

  
10.6.2019  
Jairo Alfonso Galeano  
0215107794 SJO

**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Real Piso 7 - Oficina 201. Teléfono: 601 70 03  
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org



www.mutualser.org  
NT: 806008394-7

Sincelejo, 5 de junio de 2019

Señor(a),  
KAREN LORENA GARCIA DIAZ  
ALIANZA DE USUARIOS SINCELEJO  
Sincelejo - Sucre

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.

**FECHA:** Jueves 20 de junio de 2019  
**LUGAR:** Sincelejo - Auditorio Malibú  
**DIRECCIÓN:** Sincelejo Sucre - Calle 32A No 32-04  
**HORA:** 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.


Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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, defensa 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 y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOSA BARRETO  
Gerente Regional Sucre

  
Karen Garcia  
C C 107 800 375  
10/06/2019

**Atención sin tanta vuelta**


Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 139, Ronda Real Piso 7 - Oficina 201. Teléfono: 601 70 03  
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org

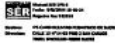


Participantes:  
Asistente de calidad

Revisó:  
Coordinador de Control Interno y  
Calidad

Aprobó:  
Comité de Calidad

	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	8 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
Macroproceso	ESTRATÉGICO	Proceso	GESTIÓN INTEGRAL	Subproceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD



www.mutualser.org  
NIT: 806008394-7

Sincelejo, 05 de junio de 2019

Doctor(a):  
LEANDRO RUIZ MORENO  
Gerente IPS  
IPS CARDIOCENTRO PEDIATRICO DE SUCRE S.A.S.  
Sincelejo - Sucre

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.

FECHA: Jueves 20 de junio de 2019  
LUGAR: Centro de Eventos Malibú - Salda Malibú  
DIRECCIÓN: Calle 32ª N° 32-04 Sincelejo - Sucre  
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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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, defensa 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 y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOASSA BARRETO  
Gerente Regional Sucre

*Handwritten signature and date:*  
11 de junio 2019  
7-08-19



www.mutualser.org  
NIT: 806008394-7

Sincelejo, 5 de junio de 2019

Señor(a):  
ANA MARCELA URZOLA LARA  
ALIANZA DE USUARIOS SINCELEJO  
Sincelejo - Sucre

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.

FECHA: Jueves 20 de junio de 2019  
LUGAR: Sincelejo - Auditorio Malibú  
DIRECCIÓN: Sincelejo Sucre - Calle 32A No 32-04  
HORA: 4:00 PM

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 como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

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, defensa 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 y la satisfacción de nuestros usuarios y aliados.

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.

  
IVETTE SOASSA BARRETO  
Gerente Regional Sucre

*Handwritten signature and date:*  
Ana Marcela Urzola Lara  
C.C. 574 983  
10-06-19

**Atención sin tanta vuelta**

Santa Lucía, Carrera 69 N. 31 - 130, Bonda Real Plus 7 - Oficina 201. Teléfono: 651 70 03  
Línea permanente de atención al usuario 01 8000 1168 82 / E-mail: mutualser@mutualser.org




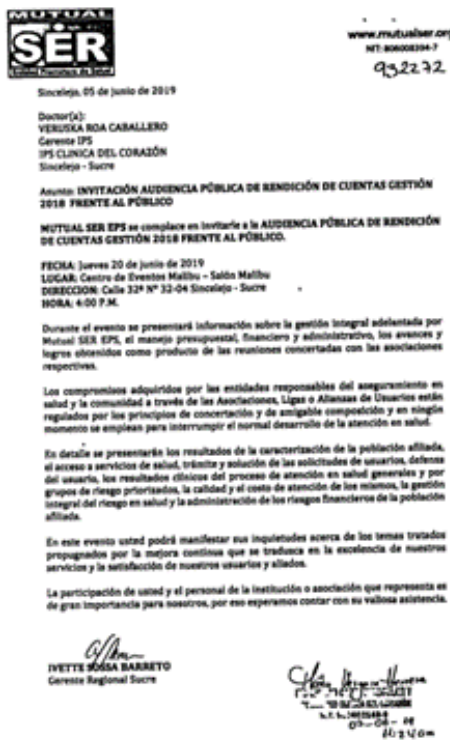
Participantes:  
Asistente de calidad


Revisó:  
Coordinador de Control Interno y  
Calidad

Aprobó:  
Comité de Calidad



	<b>MODELO DE ACTA</b>		EDICIÓN:	01-2018	
			CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1	
			PÁGINA	9 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD





**II. Estrategias para garantizar la 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.

Igualmente, los días previos al evento, se realizó aviso personalizado a través de la oficina de atención al usuario, alianza de usuarios y colaboradores de la EPS, además, a través de Contact Center.

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	10 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
<p>Se realizó una actividad de invitación por mensajes de texto a nuestras partes interesadas como afiliados, empleados, proveedores y prestadores.</p> <p>Se realizó un aviso en la línea telefónica 018000 sobre la información de la rendición de cuentas.</p> <p>Se invitó a la audiencia pública a través de las carteleras informativas ubicadas en las oficinas de atención al usuario.</p> <p>Se enviaron invitaciones virtuales y personalizadas a servidores públicos, funcionarios de empresas sociales del Estado e IPS privadas vía WhatsApp.</p> <p>Se entregaron a los participantes encuestas impresas para la evaluación de la audiencia pública.</p> <p>Se dispuso los canales Facebook, Instagram, sitio web, línea telefónica y durante el desarrollo de la audiencia para recibir preguntas.</p> <p>Se mantuvo dispuesta la línea 018000116882 para la resolución de dudas o inquietudes.</p> <p style="text-align: center;"><b>III. Desarrollo de la audiencia</b></p> <p>Mutual SER presentó a los asistentes el balance de la gestión del período 2018, cuyos contenidos se basaron el Circular Externa 008 de 2018.</p> <p>El Sr. Miguel Anaya Barreto de la Junta Directiva da inicio con un saludo a todos los asistentes en el auditorio, 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.</p> <p>Durante la audiencia la Dra. Ivette Sossa Barreto, Gerente Regional Sucre presenta los siguientes temas:</p>					
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 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

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

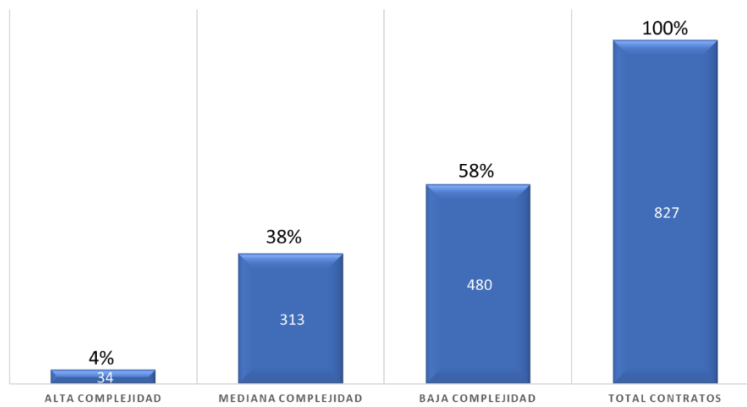
<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD
------------------------------------	------------------------------------	--

• **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	13 DE 19	
			FECHA	24/08/2018	
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD.</b></li> </ul> <p>Indicadores relevantes en la gestión de programas Sucre:</p> <p><b>Programa Mujer Sana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>247.382 mujeres en el programa, Sucre 29.585, que representa el 16% del total de la población del Sucre.</li> <li>84% colposcopias realizadas oportunamente, mejora en 6 puntos porcentuales comparado con 2017 (78%).</li> <li>82.7% de detección de lesiones en estadíos tempranos, mejora en 2 puntos comparado 2017 (81%).</li> </ul> <p><b>Programa Ser Madre Hijo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>26.552 gestantes en el programa; Sucre 3.023, que representa el 2% del total de la población del Sucre.</li> <li>Captación temprana: 45.5% en 2017 a 51% en 2018.</li> <li>Gestantes tamizadas VIH: 97,1% en 2018, aumentó 6,2 puntos comparado 2017.</li> <li>99.2% de partos atendidos en IPS.</li> </ul> <p><b>De todo corazón</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>15.471 afiliados en programa.</li> <li>79% de pacientes en metas de tensión arterial.</li> <li>77% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, superando meta 50%.</li> </ul> <p><b>Programa Ser Joven</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformación de 313 redes de apoyo juvenil, con 7883 integrantes.</li> <li>De los jóvenes que tienen vida sexual activa, a 3.560 (66%) se le realizó asesoría individual de planificación familiar.</li> <li>78% de jóvenes con vida sexual activa planifican.</li> </ul> <p><b>Cohorte VIH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>97% de gestantes tamizadas para VIH (Meta: 95%)</li> <li>100% de gestantes VIH recibieron terapia antirretroviral durante el embarazo.</li> <li>100% menores de 6 meses, hijos de madres VIH, descartados para VIH.</li> <li>95% de convivientes con VIH reciben antirretrovirales.</li> </ul> <p><b>Enfermedad renal crónica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>125 personas en diálisis.</li> </ul>					
Participantes: Asistente de calidad		Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad		Aprobó: Comité de Calidad	

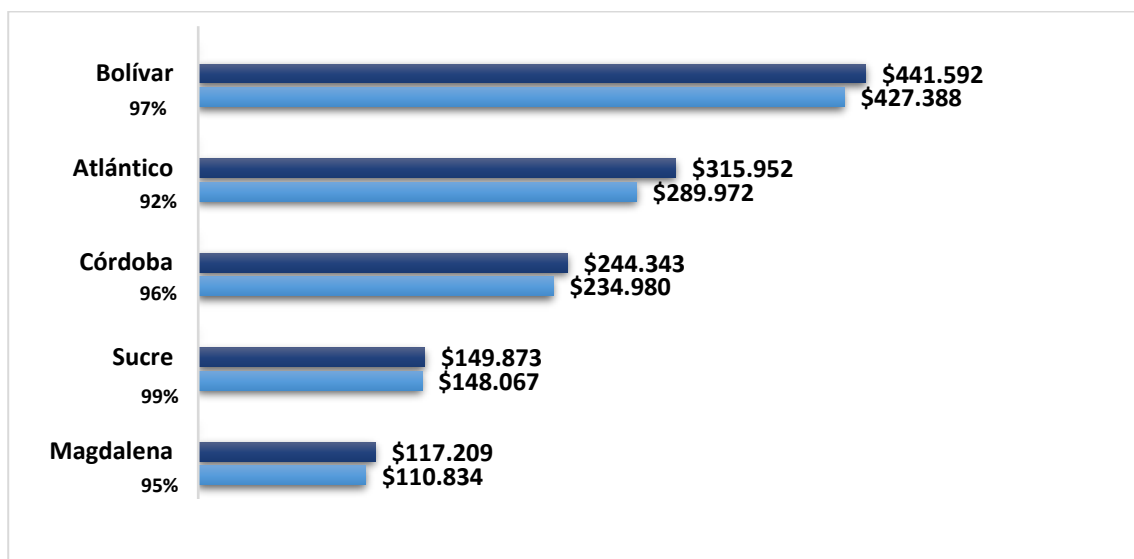
<b>Macroproceso</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b>	GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
---------------------	-------------	----------------	------------------	-------------------	-----------------------

**Total costos por cohortes**

Programas de gestión del riesgo	Costos totales 2018
DTC	\$ 8.137.957.071
Cáncer	\$ 4.897.083.516
Renal	\$ 4.064.862.314
SMH	\$ 4.038.156.036
VIH	\$ 2.769.670.777
Rehabilitación	\$ 2.367.595.943
Salud Mental	\$ 1.882.356.830
Hemofilia	\$ 1.165.202.724
EPOC	\$ 847.720.292
Trasplante	\$ 465.047.905
Ser joven	\$ 120.898.241
Huérfanas	\$ 1.185.547.392
Mujer Sana	\$ 91.671.979
Artritis	\$ 271.835.099
Victimas	\$ 279.471.997
Desnutrición	\$ 19.246.319
Hepatitis C en tratamiento	0
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.604.324.435</b>

- GESTIÓN FINANCIERA.**

Ingresos y costos por departamentos año 2018



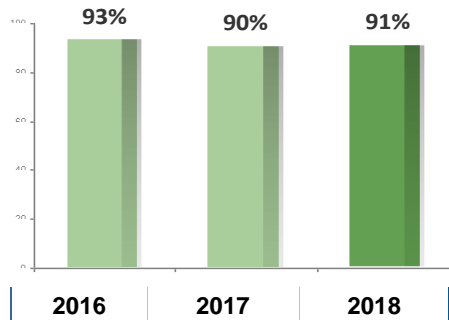
Participantes: Asistente de calidad	Revisó: Coordinador de Control Interno y Calidad	Aprobó: Comité de Calidad
--	---	------------------------------

<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



### 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
--	---	------------------------------



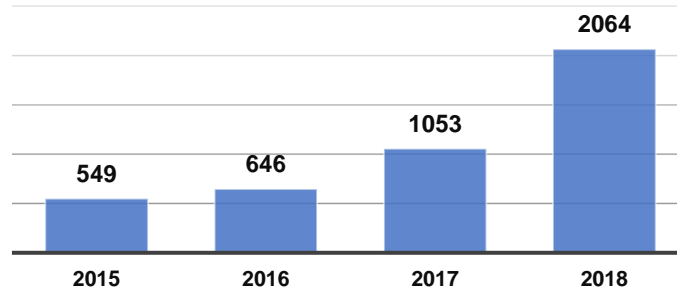
## MODELO DE ACTA

EDICIÓN:	01-2018
CÓDIGO:	MOD-SIG-001-1
PÁGINA	16 DE 19
FECHA	24/08/2018

<b>Macroproceso</b> ESTRATÉGICO	<b>Proceso</b> GESTIÓN INTEGRAL	<b>Subproceso</b> 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 EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Por último, la Dra. Ivette Sossa Barreto agradeció la participación de todos a la rendición de cuentas, gestión 2018.

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 y las respuestas diligenciadas en 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	17 DE 19
FECHA	24/08/2018

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

#### 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; no hubo preguntas, pero se recibió agradecimientos y felicitaciones de parte de prestador de servicios de salud adscrito a la EPS.

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

Por último, la Dra. Ivette Sossa Barreto agradece la participación de los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas.

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	18 DE 19	
			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: 33%
- Empresa: 67%

**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: 1% -
- Prensa: 0% -
- Página Web: 3% -
- Redes Sociales: 30% -
- Correo Electrónico: 27% -
- Línea 018000 0% -
- Voz a Voz: 21% -
- Otro: 19%.

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

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

Resultado:

- Excelente: 67%
- Bueno: 30%
- Regular: 2%
- 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	19 DE 19
FECHA	24/08/2018

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

Resultado:

- Excelente: 74%
- Bueno: 25%
- 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: 60%
- Útil: 38%
- Poco útil: 2%
- 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: 99%
- No: 1%

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

Resultado:

- Sí: 97%
- No: 3%

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