

	FORMATO PARA ACTAS	Código: GCA – FO01
		Versión: 02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha: 04/01/2023
		Página 1 de 23

## ACTA N° 001

<b>TEMA</b>	<b>ACTA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2022</b>
-------------	---

<b>OBJETIVO</b>	Dar a conocer los resultados obtenidos en el desarrollo de la Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2022, en la EPS Familiar de Colombia SAS
-----------------	---

<b>LUGAR</b>	CENTRO RECREACIONAL LOS CAMPANOS	<b>FECHA</b>	07 de junio 2023
--------------	----------------------------------	--------------	------------------

## ORDEN DEL DÍA

Siendo las 08:30 pm del día 07 de junio de 2023 se inició el evento de RENDICION DE CUENTAS Vigencia 2022, con la intervención de la Dra. Isabel Porto P, Asesora de Presidencia de la **EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.**, expresando un mensaje de bienvenida a todos los asistentes e informando que el propósito de la reunión es la presentación del informe de Gestión de Rendición de Cuentas vigencia 2022.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

### 1. MARCO NORMATIVO

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011, Decreto 1757 de 1994, Ley 850 de 2003, Circular Externa 000006 de 2020, desarrolló la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2022, para mostrar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la EPS.

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 2 de 23</b>

## **2. PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

Como parte del proceso de organización de la primera Rendición de Cuentas de la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., se inició con la definición de una estrategia en la cual se plasmó el detalle de cada una de las actividades a realizar en el evento.

Este proceso tuvo apertura desde el mes de abril del presente año, donde EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., publicó en la página web la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., Vigencia 2022 la fecha, hora, y medio virtual en el cual se realizaría la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, posteriormente el informe de gestión, el reglamento de la audiencia y el formato de preguntas, con el fin de que se consultara con anterioridad a la Audiencia.

Adicionalmente, los días 02 de mayo y 05 de junio se publicaron dos (2) avisos de prensa en el periódico El Sucreño, en estos se informó la fecha en la cual se llevaría a cabo la Audiencia y así mismo el modo para ingresar. Las asociaciones de usuarios, organizaciones civiles y la comunidad tuvieron la oportunidad de enviar sus inquietudes y/o sugerencias al correo: [subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com](mailto:subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com) antes de desarrollar la audiencia pública.

## **3. CONSTANCIA DE LA CONVOCATORIA DEL EVENTO:**

### **Publicación**

Como acto inicial de convocatoria a la comunidad en general, se procedió a la publicación en nuestra página oficial de la Institución la información precisa de fecha, hora y medio virtual por medio del cual se llevaría a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Además, a través de correspondencia masiva por correo certificado y correo electrónico se compartió carta y tarjeta de invitación a las diferentes Entidades del Estado, Asociaciones de Usuarios, Entes de Control, Instituciones Prestadoras de Salud y Empleados de la EPS, para el acompañamiento. Al mismo tiempo se

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 3 de 23</b>

anexaron las instrucciones de acceso a la plataforma establecida para lograr la conexión vía Web a la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas Vigencia 2022.

En la página web de la EPS, se publicó el Reglamento, el Informe de Gestión vigencia 2022 para que la ciudadanía realizara con anterioridad al evento las consultas pertinentes, y entregara las dudas e inquietudes a través del Formulario de preguntas dispuesto.

La convocatoria para participar en la Audiencia se realizó a través de los siguientes canales:

- Página WEB
- Correo Electrónico
- Redes Sociales
- Diario de Prensa

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 4 de 23</b>

## EVIDENCIAS DE PUBLICACION Y REALIZACION DEL EVENTO

### PAGINA WEB

Publicación de Mensaje de programación/convocatoria de la realización de Rendición de Cuentas al público



Imagen 1: Publicación Página web



Imagen 2: Publicación Informe de Gestión – Regla y Formulario Preguntas

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 5 de 23</b>

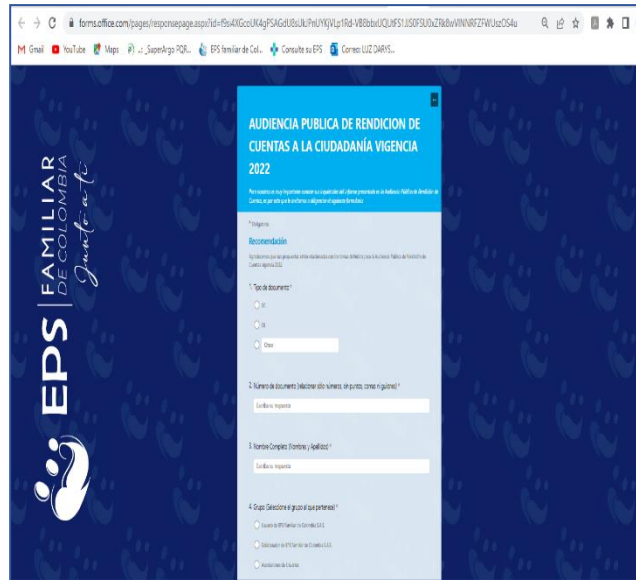


Imagen 3: Publicación Página web Formulario Preguntas

### ENVIO MAILING COLABORADORES EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.

Los colaboradores de EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., también fueron partícipes, desde principio a fin se socializó el evento para transmitir de igual manera las actividades desarrolladas de manera integral en todas las áreas de la EPS, en la imagen siguiente se muestra el mensaje corporativo de nuestro empresarial JUNTO A TI.



Imagen 4: Colaboradores EPS Familiar de Colombia S.A.S.

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 6 de 23</b>

### AVISO DE PRENSA (PERIODICO EL SUCREÑO)

Se ilustra los avisos publicados los días 02 y 05 de mayo en el Periódico El Sucreño convocando a la Audiencia de Rendición de Cuentas.



Imagen 5: Aviso de Prensa Periódico El Sucreño

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 7 de 23</b>

## CARTAS DE INVITACION: ALCALDIA-ENTES DE CONTROL-IPS



Imagen 6: Invitación Municipio San Pedro-Sucre



Imagen 7: Invitación Municipio San Antonio De Palmito-Sucre

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 8 de 23</b>



Imagen 8: Invitación Municipio Morroa-Sucre

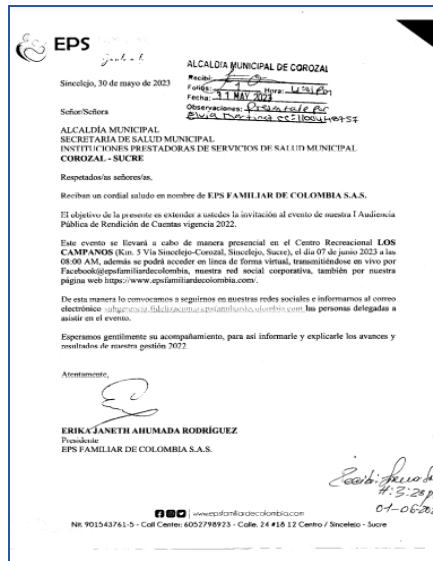


Imagen 9: Invitación Municipio Corozal-Sucre



	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 9 de 23</b>

## REDES SOCIALES

Se diseñaron varias estrategias para garantizar la participación de la ciudadanía en general, siendo la principal la facilidad de acceso a redes sociales garantizando así que todos nuestros actores comprometidos contaran con un ingreso fácil, rápido y seguro desde cualquiera de ellas, inclusive se permitió el ingreso desde nuestra página <https://www.EPSfamiliardecolombia.com/> a las personas que quisieran acceder. Se realizó también una campaña al interior de la EPS, invitando a todos los colaboradores de la organización a que se conectaran a la hora programada y conocieran la gestión de la operación del año 2022.



Imagen 10: Publicación Facebook

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b> <b>Página 10 de 23</b>

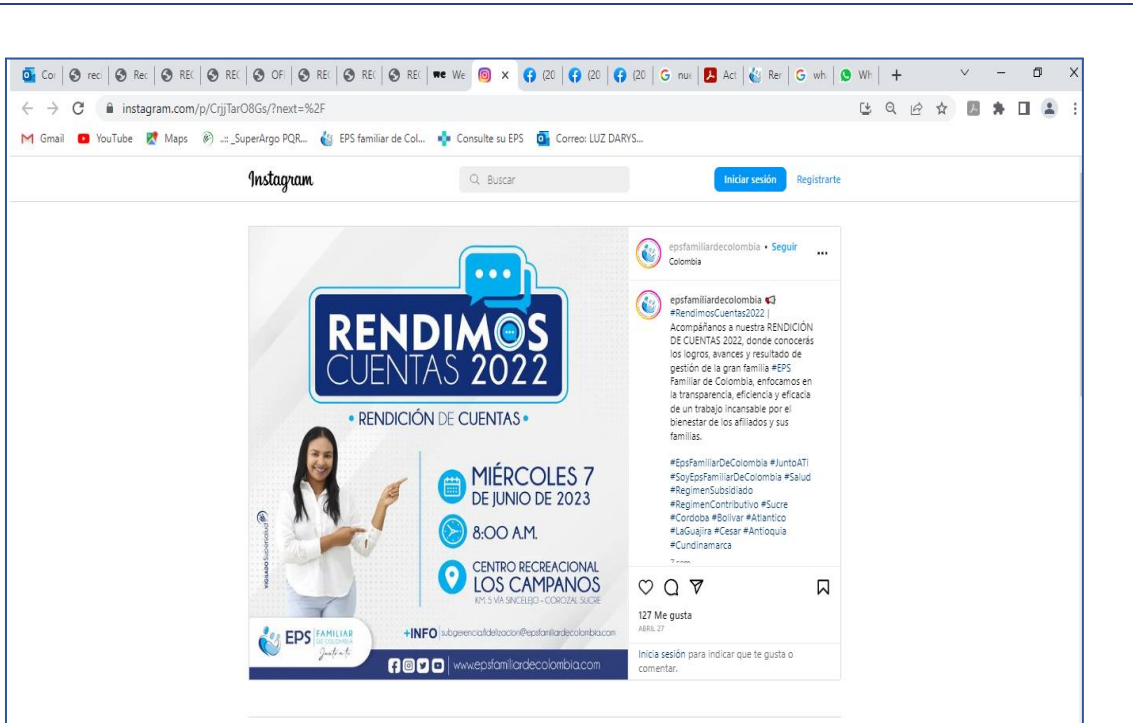


Imagen 11: Publicación Instagram

#### 4. ¿CÓMO SE GARANTIZÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA?

Con el propósito de generar un recordatorio y asegurar la permanencia en la jornada de Rendición de Cuentas, la Gerencia de Atención y Fidelización al Usuario organizó equipos de apoyo en la Oficina Nacional y Departamental para confirmar e invitar a los asistentes a la presentación del informe de Gestión año 2022.

#### 5. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S., se llevó a cabo el día 07 de junio del 2023 en el Centro Recreacional Los Campanos ubicado en el Km. 5 Vía Sincelejo-Corozal del departamento de Sucre, a las 8:30 a. m., y se transmitió en Facebook live por el link <https://www.facebook.com/profile.php?id=100083593231398>.

Las intervenciones de cada exponente fueron reveladas de acuerdo a la presentación del informe de gestión según la naturaleza de los logros y mejoras en salud en temas

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 11 de 23</b>

principales como:

- Una mirada general a la línea de tiempo EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S.
- Estructura Organizacional
- Satisfacción de los usuarios
- Participación Social
- Gestión Servicios de Salud
- Componente Financiero

El informe de gestión se encuentra exhibido en la página web en el micro sitio de Rendición de cuentas, en el siguiente enlace:

<https://www.EPSfamiliardecolombia.com/rendicion-de-cuentas>

### EVIDENCIAS DEL EVENTO



	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 12 de 23</b>



Imagen 12: Intervención de Expositores

**PANORAMICA DEL AUDITORIO**



Imagen 13: Asistencia Asociación Liga de Usuarios

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 13 de 23</b>



Imagen 14: Panorámica Asistentes del Auditorio

## **6. RELACIÓN DE AUTORIDADES GRUPOS U ORGANIZACIONES ASISTENTES:**

En nuestra reunión de Rendición de Cuentas 2022 contamos con el apoyo de diversos grupos de interés de orden departamental y municipal, entre los cuales se resalta Secretaría de Salud, Proveedores, Usuarios, Colaboradores, Miembros de Asociaciones de Usuarios.

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 14 de 23</b>

## 7. RESPUESTAS Y ACLARACIONES

Se asignó una duración de 20 minutos a esta sesión, donde se procuró dar respuestas a las inquietudes manifestadas por los asistentes presencial, y de las preguntas que fueron remitidas al correo: [subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com](mailto:subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com).

Imagen 15: Formulario de Preguntas

## 8. RESOLUCIÓN DE PREGUNTAS

- Es de gran importancia resaltar que al correo de [subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com](mailto:subgerencia.fidelizacion@EPSfamiliardecolombia.com) se recibieron diversas inquietudes de los diferentes actores donde solicitaban claridad de **Cómo acceder al evento de Rendición de Cuentas vigencia 2022**, por lo que se brindó la siguiente respuesta:

Apreciado Señor,

Nos permitimos dar **respuesta** a su solicitud, informándole que el evento de Rendición de Cuentas vigencia 2022 se llevará a cabo el día 07 de junio en las instalaciones de la Sede Recreacional Los Campanos de manera presencial y por la plataforma de Facebook live.

	FORMATO PARA ACTAS	Código: GCA – FO01
		Versión: 02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha: 04/01/2023
		Página 15 de 23

¿Cómo Ingresar?

- a. Dirígete a Facebook
- b. Búscanos como Facebook@epsfamiliardecolombia
- c. Allí encontraras la notificación de live
- d. Dá clip y entra a la transmisión en vivo

Contamos con su participación, esperamos poder compartir nuestra gestión y logros en lo transcurrido del año 2022.

**2. “¿Qué nos espera para este 2023 para nuestras EPS de la liquidación que habla el gobierno hoy en día?”**

**Respuesta:** Bueno, como todos saben el proyecto de Reforma está siendo discutido en el Congreso, en la Cámara de Representantes en pleno, digamos que el proyecto del gobierno incluye una reforma de las EPS y dentro de lo que más nos preocupa de esa Reforma es precisamente el aseguramiento de los afiliados, nos preocupa que el usuario pierda la financiación que hoy tienen y que se representa en un carnet y en una afiliación en una EPS, que no tenga el afiliado quien lo represente porque la labor de la EPS es representar al usuario ante los prestadores y además gestionarle su riesgo para que usted tenga una atención integrada, nos preocupa eso y es de las cosas que estamos trabajando en el Congreso, de la reforma rescatamos el modelo de atención primario en salud que es llevar la atención en salud a las comunidades por eso la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA lo ve como una oportunidad pero nos preocupa sobre manera que los 25 millones de afiliados del régimen subsidiado, pierdan su seguro, pierdan el orden que tienen, pierdan el seguimiento a sus patologías, si tienen una enfermedad de alto costo, si tienen hipertensión, todas esas atenciones especializadas las pierdan porque bueno muchos de los que ya tenemos edad nos acordamos como era el sistema antes, cuando el sistema era en las IPS, que teníamos que ir a reclamar la atención entonces nos preocupa la atención integrada entre niveles de atención que hoy en día esa gestión la hace la EPS, quien se va a preocupar que reciban con calidad la atención? Eso nos preocupa y es lo que estamos digamos defendiendo con el ejemplo dentro del gobierno y las bondades que tiene el modelo de EPS; ¿qué nos espera? En estos momentos unos dicen que se paró la discusión de la reforma porque no va en este período del congreso, porque ya

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 16 de 23</b>

no hay tiempo; otros dicen que no, que van a seguir las discusiones, entonces los usuarios y las EPS debemos defender el modelo de aseguramiento en salud, incluso eso lo vimos de las bondades de los sistemas de salud de los países que mejor respondieron a la pandemia,, el que se enfermó tuvo acceso a una IPS, tuvo acceso a una UCI, sin pagar ni un peso, nosotros atendimos una cantidad de afiliados, todos los que enfermaron tuvieron acceso a los servicios de salud y a sus medicamentos, incluso acompañamiento a la familia,, entonces eso nos preocupa quien responda y quien represente al usuario en el sistema.

**3. “¿Es posible estudiar la posibilidad de contratación del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes?”**

**Respuesta:** Queremos que ustedes conozcan que nuestros contratos se acaban de terminar el 31 de mayo, y estamos en proceso de negociación para el nuevo período de contratación, entonces seguiremos en nuestra política de fortalecimiento de la red pública y vamos a tener en cuenta la sugerencia para la nueva negociación con el Hospital de Corozal, para nosotros el hospital es un hospital de referencia y además de eso nos resuelve mucho, y eso lo tenemos en cuenta.

**4. “¿Se puede tener en cuenta las Asociaciones de Usuarios?, deseamos que no se nos vulnere el derecho”**

**Respuesta:** Justamente en la entrada me encontré con la coordinadora de Asociaciones de Usuarios y le estaba comentando que es muy importante que nosotros fortalezcamos a los Asociaciones de Usuarios en su papel de veedores, y en ese papel de veedores que puedan hacer también en la red de prestación para garantizarles digamos los gastos de movilización para que puedan cumplir la labor de veeduría que tienen las asociaciones de Usuarios, entonces eso le podemos prometer desde aquí.

**5. “¿Cómo funciona la Alianza con el Hospital Universitario de Sincelejo?”**

**Respuesta:** Conscientes en la necesidad de fortalecer la red pública, con el Hospital Universitario nuestro principal referente para los servicios de hospitalización simplemente lo que se hace es que cada vez que se requiera desde cualquier punto o digamos cualquier entidad del estado que este en todo territorio sucreño pues se



	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 17 de 23</b>

deriva inicialmente para el Hospital Universitario, cuando ya supera el nivel de complejidad que pueda atender el Hospital Universitario pues se traslada; en estos momentos tenemos contrato con la Clínica la Concepción, en ese caso el Hospital Universitario se ha venido fortaleciendo porque es el primer digamos IPS referencia para la mediana y alta complejidad, no es que haya un convenio particular simplemente es que la EPS consciente del fortalecimiento lo tiene como primera opción y lo fortalece y deriva la atención en ese sentido, además de eso tenemos un pabellón exclusivo en el tercer piso del hospital universitario donde hay una atención exclusiva para los afiliados de la EPS Familiar dista de otras EPS, solo es exclusivo para los afiliados de la EPS Familiar y que adicionalmente a propósito de lo que explicaba la Dra. Carmen frente a la auditoria concurrente, nosotros tenemos un Auditor Concurrente allá en el Hospital que hace rondas permanente frente a la calidad de la atención de nuestros afiliados, entonces eso es digamos es la reciprocidad que hoy tenemos y que seguramente también desde la Vicepresidencia de Salud conjuntamente con la Gerencia Prestación de Servicios se revisará también el fortalecimiento del Hospital de Corozal como bien decía acá nuestro Presidente de Liga Usuarios del municipio de Corozal, también importante decirles que nosotros hemos venido analizando desde el area Financiera que municipios como el Roble, municipio como Galeras también porque hay gente que se tiene que trasladar ya la Presidenta de la Compañía dio instrucciones para que replantee desde la Vicepresidencia de Salud toda esa contratación para especialidades y subespecialidades pueda tener la oportunidad o con alguna IPS de allá del territorio donde estamos identificando que es de donde más se trasladan los afiliados acá en Sincelejo por las especialidades o subespecialidades en su defecto.

De todas maneras ahí si yo quiero manifestar un nivel de diferenciación que nosotros incluso tenemos como EPS mientras que usted en otra EPS le toca para poder acceder a una subespecialidad ejemplo usted tiene un hijo que necesita una atención por Alergólogo, entonces usted tiene que primero ir al médico general, el médico general lo traslada al Internista, el Internista seguramente lo manda al Alergólogo o al Pediatra, el Pediatra al Alergólogo con la diferencia que la EPS Familiar usted puede apartar la cita de manera directa con las especialidades porque digamos es una de la fortaleza o las diferenciaciones que hoy tiene la EPS Familiar de Colombia con respecto a las demás a través del prestador de VIVA 1A y otros pues que hacen parte de la Red, porque pertenecen a una Ruta y no necesitan autorización previa para prestarlo, entonces eso es importante que lo tengan en cuenta, hemos cambiado

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 18 de 23</b>

mucho de las modalidades de los contratos, tenemos unos contratos de PGP donde los usuarios no tienen que pedir autorización, sino que los usuarios van a la IPS piden su cita directamente, entonces esta es también una de las bondades del Modelo de Atención.

6. **“¿Qué vamos hacer con la ESE de Santiago de Tolú?” las instalaciones no son óptimas, están higiénicamente, las puertas deben ser pintadas en blanco para conocer si hay mugre o no lo hay, no está sucediendo eso, Doctora usted es conecedora de esto**

**Respuesta:** Nosotros hicimos una auditoria a la ESE de Tolú y se le notificó a la Superintendencia Nacional de Salud para que nos permitiera hacer una contratación diferente mientras que la ESE se pone en las condiciones que necesiten, pero además creo importante que nos pongamos de acuerdo para tener una reunión con la Junta Directiva del Hospital y la Asociación de Usuarios, entonces vamos a planificar hacia ese objetivo, dos objetivos; uno es que la Supersalud nos permita ampliar el mercado de salud contratando con una privada mientras que la ESE se mejora o los servicios que no tienen las condiciones para prestarlo y segundo reunirnos con el Gerente del Hospital y con la Asociación de Usuarios para mirar a que planes de mejoramiento podemos llegar y que nos ayuden a vigilar si estamos cumpliendo con los objetivos o no, esa sería la propuesta. Nosotros tenemos contratos con ellos porque debemos cumplir con un porcentaje de contratación pública entonces tenemos que hacer eso, pero ya le solicitamos el permiso a la Superintendencia de Salud que nos permitiera ajustar el proceso de contratación con el privado.

7. **“¿Actualmente cuenta la EPS con Rutas de Promoción y Mantenimiento, y si están activadas cuáles son?”**

**Respuesta:** Bueno tenemos varias Rutas, la principal Ruta incluso definida por el Gobierno es la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, entonces nosotros tenemos la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, por eso les explicaba que nuestro primer nivel de atención es robusto, porque es en el primer nivel de atención donde se materializa la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud con algunos adicionales en el tema de embarazadas que se abre la Ruta un poco a prestadores complementarios pero tenemos Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud que cubre todos los ciclos de vida de nuestros afiliados, ósea las diferentes

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 19 de 23</b>

etapas de la vida en diferentes edades por sexo también se tiene la diferenciación incluso tenemos el enfoque diferencial para esa Ruta, adicionalmente tenemos la Ruta de Atención en Riesgos ya establecidos que es la Ruta del Riesgo Cardiovascular y Renal y esa Ruta la tenemos y también se activa, la tenemos con acceso a todos los municipios donde tenemos cobertura, tenemos la Ruta de Salud Oral que la hacemos a través de un programa que se llama “La Sonrisa Feliz”, tenemos Rutas especializadas en Cáncer, Rutas de patologías de alto riesgo como Hemofilia. Hay una Ruta especializada para el tema de Riesgo en Salud Mental donde podemos activar la Ruta inmediatamente donde se presentan los problemas de violencia familiar, que es importante porque en nuestras comunidades se presentan, entonces la EPS tiene una Ruta donde se puede notificar el caso y se activa la Ruta. Tenemos la Ruta de Salud Renal para evitar los daños renales pero los afiliados que ya tienen daños renales establecidos.



Imagen16: Pregunta y Respuesta a participantes

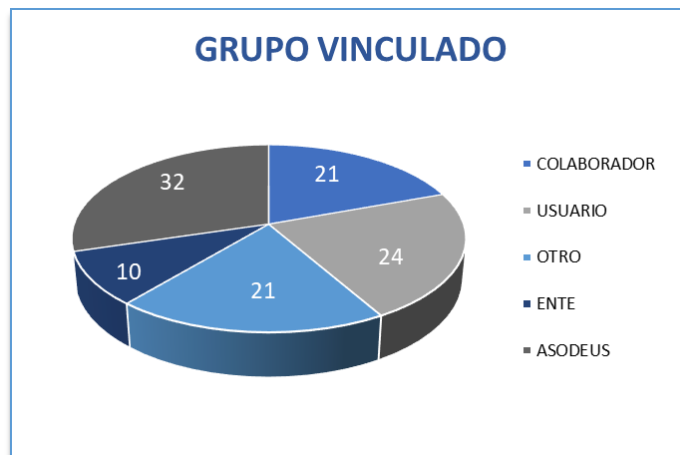
## 8. EVALUACION DE LA AUDIENCIA RENDICION DE CUENTAS:

Sin ningún inconveniente se desplegó a la comunidad en general el informe de gestión de Rendición de Cuentas vigencia 2022, dando paso al cierre de la reunión con el aviso del diligenciamiento de la encuesta de evaluación entregada al inicio y durante el desarrollo del evento.

Se resaltan algunos temas principales incluidos en la evaluación: Grupo participante, Calidad en conexión, Claridad del lenguaje de los expositores, medio de divulgación, utilidad de la información en próximos eventos.

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 20 de 23</b>

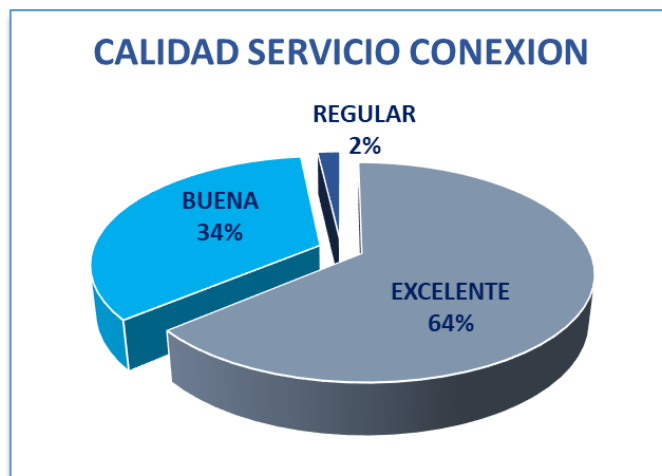
De los resultados obtenidos se resalta de manera positiva la asistencia de nuestras Asociaciones de Usuarios las cuales 32 representantes aceptaron la invitación a la Audiencia de Rendición de Cuentas 2022, en segundo puesto se ubican 24 personas pertenecientes al grupo de Usuarios, seguidamente en Otros bien sea Funcionarios de Red de Prestadores, Proveedores con 21 asistentes.



Grafica 1: Grupo Vinculado a Audiencia Rendición de Cuentas

A continuación, se presentan otros resultados de la evaluación de encuesta realizada por 108 personas del total general de 157 participantes:

**1. Califique la calidad del servicio de conexión durante la realización del evento.**



En términos generales los asistentes percibieron que la calidad de la conectividad en el desarrollo del evento fue Excelente, 69 personas coincidieron con esta calificación, como buena 37 personas consideraron que fue Buena, lo que equivale al 34%, finalmente el 2% conceptuaron que fue Buena.

Grafica 2: Calidad de Servicio de Conexión

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 21 de 23</b>

## 2. Considere como fue la claridad de la información de los expositores

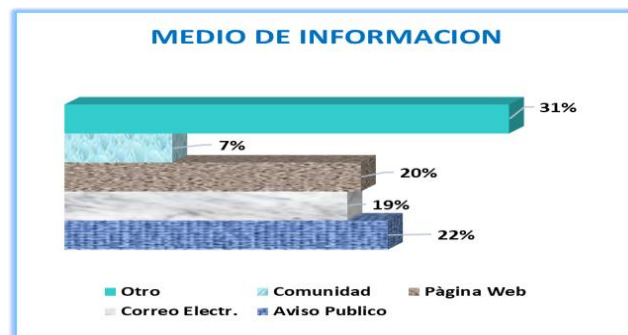
La información transmitida por los expositores fue de complacencia para 105 personas que diligenciaron las encuestas de satisfacción de la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2022, detallas así: 65 personas señalaron como Excelente la comunicación efectiva, concisa y completa de la información dada, como Buena personas, y tan solo 3 personas apuntaron que fue Regular.



Gráfica 3: Claridad de la información de los Expositores

## 3. ¿A través de que medio se enteró de la realización del evento?

Es claro que el medio por correo electrónico fue el más representativo para dar a conocer el evento de rendición de cuentas, se obtuvo un porcentaje del 29%, seguidamente el mensaje de texto con el 22%, las redes sociales y la voz a voz con un porcentaje del 22% fue interesante para difundir la audiencia en el público asistente.



Gráfica 4: Medio de información

	<b>FORMATO PARA ACTAS</b>	<b>Código: GCA – FO01</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Fecha: 04/01/2023</b>
		<b>Página 22 de 23</b>

**4. ¿Considera necesario presentar a la comunidad y al público en general la Rendición de Cuentas del año anterior?**



Los resultados obtenidos de la encuesta de evaluación de rendición de cuentas nos indican que el acontecimiento es de gran aceptación y que es considerado necesario la presentación de informe de gestión para exponer las diligencias propias de la EPS desarrolladas en la comunidad, mostrándonos cada vez más que es aplicable a la participación social.

Grafica 5: Utilidad de la información

## COMPROMISOS


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Realizar actividades de acercamiento con los miembros activos de las Asociaciones de Usuarios en su papel de veedores.	Gerencia de Atención y Fidelización /Gerentes, Gestores y Facilitadores de Departamentales.	Periodo Bimestre (julio-agosto 2023)
Considerar la nueva negociación con el Hospital de Corozal.	Contratación de Servicios de Salud.	Mediano Plazo
Realizar reunión con la Junta Directiva del Hospital de Tolú, Asociación de Usuarios y Gerencia de Servicios de Salud.	Contratación de Servicios de Salud.	Mediano Plazo

	FORMATO PARA ACTAS	Código: GCA – FO01
		Versión: 02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha: 04/01/2023
		Página 23 de 23

<b>HORA INICIO</b>	08:30 AM	<b>HORA FINALIZACIÓN</b>	11:30 AM
--------------------	----------	--------------------------	----------

<b>CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN</b>	AÑO 2024
-------------------------------------	----------

**FIRMAS**



Elaboró:  
**LUZ DARYS CABRERA OVIEDO**  
 Líder Nacional Atención al Usuario



Revisó  
**JOHANA MOLANO CABALLERO**  
 Jefe de Planeación y Calidad



Aprobó  
**EMMA SANCHEZ FORTICH**  
 Gerente Atención y Fidelización al Usuario