

**ACTA No.**


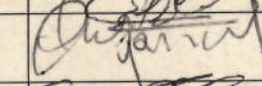

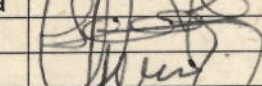
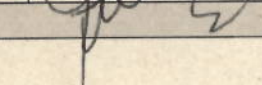

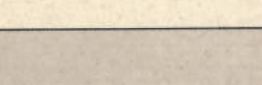
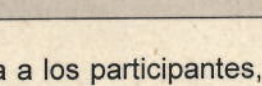
LUGAR: Auditorio Piso 13 CIE

FECHA: 8 de Junio del 2023

COMITÉ/ REUNIÓN/GRUPO: Otro

TEMA: RENDICION DE CUENTAS 2022

**PARTICIPANTES**

No.	NOMBRE	CARGO	ENTIDAD/ÁREA	FIRMA
	Felipe Jaramillo	Gerente General	Gerencia	
	Ivan Arias	Gerente de Salud	Salud	
	Daissy Katherine Sarmiento	Profesional Experiencia del Usuario	Aseguramiento	
	Jairo Corzo Mojica	Gerente Aseguramiento	Aseguramiento	
	Harold Bermúdez Herrera	Director calidad	Calidad	
	Maria Eugenia Becerra	Directora Financiera	Administrativo y Financiera	
	Alejandra Quiroz	Secretaria Jurídica	Gerencia	
	Javier Gonzalo Sanchez	Director Comercial	Comercia	

**ORDEN DEL DÍA**

1. Apertura de la Reunión de Rendición de Cuentas
2. Introducción y bienvenida de parte de la Gerencia General
3. Presentación de la Rendición de cuentas por parte de cada una de la Gerencias
4. Intervención de los participantes.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. Doctora Daissy Katherine Sarmiento inicia reunión 9:30 am, dando la bienvenida a los participantes, explicando el objetivo de la reunión Rendición de Cuentas y socializando la metodología.
2. Doctor Felipe Jaramillo igualmente da la bienvenida a los participantes y realiza una breve introducción del Sistema General de Seguridad en salud, de la misión y visión que la EPS Salud Mia tiene como aseguradora y de los reconocimientos o principales logros que la EPS ha obtenido como resultado de una excelente operación.
3. Da inicio a la presentación de población afiliada el ingeniero Jairo Corzo dando a conocer datos relevantes del crecimiento de la población en los regímenes contributivo y movilidad subsidiada en los municipios donde se hace presencia, igualmente presenta la variaciones frente a las novedades de afiliación que surgieron en el periodo evaluado. Frente a la novedad de retiro se presenta el resultado de las encuestas que se realiza a las personas retiradas para conocer la causa del retiro. Continúa con la presentación el Dr Arias Gerente de Salud quien da a conocer la caracterización de los usuarios y el comportamiento en salud de nuestra población afiliada; Se exponen datos relevantes sobre la atención medica hospitalaria, ambulatoria y urgencias y los resultados de indicadores que reflejan la gestión tanto en los servicios morbilidad como en todo lo referente a Promoción y mantenimiento de la salud y salud pública. Frente a la contratación se socializa la red de servicios constituida en la vigencia evaluada y a través de una línea de tiempo, sus variaciones. Hace intervención nuevamente el ingeniero Jairo para socializar el comportamiento de PQR TASA PQR para el 2022, las principales causas que han generado mayor número de PQR y explica cuáles han sido los posibles factores. Se da a conocer la Asociación de usuarios y sus representantes elegidos en marzo 2023, y se menciona las actividades realizadas a la fecha. Por último, socializa el resultado de la satisfacción de usuarios, medición realizada a través de las encuestas de satisfacción.

La gerencia comercial interviene evidenciando la interacción que SaludMia EPS para la vigencia 2022 ha tenido con los afiliados a través de la pagina web, redes sociales y comunicaciones directas a los afiliados.

Da el paso a la Dra Maria Eugenia quien realiza la presentación de la información financiera de la EPS y terminando la reunión se ha presenta el informe de las tutelas.

Con la anterior presentación se da por terminada la presentación y se da paso a la intervención de los participantes.

4. Cumpliendo con la agenda programada, se da paso a la intervención de los representantes, para esto se inicia con la recolección en el público de las preguntas que surgieron entorno a la información brindada.

Preguntas:

- ¿Como está constituida SaludMia por grupo etareo?

El doctor Ivan responde mostrando la pirámide poblacional de la EPS.

- ¿A que se debe la demora en asignar citas por especialistas?
- Tiempo en citas y Contac center no contesta

El doctor Iván responde indicando que la inoportunidad obedece al aumento de la demanda, sin embargo, la EPS realiza seguimiento al cumplimiento en la asignación de citas mediante la modalidad de cliente oculto y sus resultados se socializan con la red levantando planes de mejora.

- Favor que explicar que están haciendo para resolver el enorme problema de medicamentos.

El doctor Felipe explica la situación presentada y las fallas que se han tenido en la logística para la entrega de medicamentos ofreciendo disculpas por las implicaciones que ha dado lugar en los afiliados, sin embargo, también se informa las actuaciones que se han adelantado para resolver la situación presentada con la entrega de medicamentos. Explica cual es el modelo de entrega de medicamentos que la EPS propone sin importar cual pueda ser el operador logístico.

El señor Gilberto presidente de la asociación de usuarios realiza una intervención felicitando la EPS por la gestión realizada que se evidencia a través de los indicadores mostrados y manifestando la tranquilidad que como usuario le genera esta situación dado todo lo generado frente al reforma de la salud.

También hace un hincapié en la atención de que se le debe dar a los adultos mayores, debe haber una atención especial para esta población según la corte constitucional.

Por ultimo y como vocero de los usuarios solicita que se les de un espacio mas amplio para poder revisar los aspectos de insatisfacción por la entrega de medicamentos y generar posibilidades de solución.

Para terminar, interviene el doctor Felipe manifestando las circunstancias que se ha presentado en la entrega de medicamentos e informando que se está trabajando para resolver a la mayor brevedad posible.

Se da por terminada la Rendición de cuentas las 12:00 M

Se adjunta registro de Asistencia. (2 folios)

Se adjunta presentación PowerPoint

**Realizado por:** Profesional de Calidad

**Revisado por:** Gerente General

**Aprobado por:** Gerente General

**Fecha de Aprobación:** 11-2018